

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços de consultoria e implantação de sistema de Gerenciamento de Fluxo de Trabalho (WMS) e Gerenciamento de Processos de Negócio (BPMS) englobando a configuração, personalização e integração com sistemas já existentes, através de APIs conectadas aos devidos módulos correlatos, nos termos da tabela abaixo:

ITEM	CATSER	QTD	UND	DESCRIÇÃO
01	27081	12	MESES	Fornecimento de licença de direito de uso de software em plataforma única de gestão pública com módulos 100% web, suporte técnico e manutenção
	27081	01	UND	Implantação e migração de dados, customização, criação de mapas de fluxos, parametrização e treinamento dos usuários

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do Contrato, na forma do art. 106 da Lei Federal 14.133/21, podendo ser prorrogada conforme disposto no 107 da mesma Lei.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. Detalhes específicos de cada módulo podem ser analisados no item 4.9, 4.9.1 e 4.9.2.

2. JUSTIFICATIVA E DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Oferecer à comunidade ferramentas que possibilitem acesso rápido, indiscriminado, célere, coeso e transparente com as possibilidades e facilidades que

a tecnologia da informação pode proporcionar para que tais objetivos sejam alcançados.

2.3. A administração do DEMAE tem a necessidade de contratação de uma empresa com Solução de Software e suporte que permita levar acesso aos serviços disponibilizados atualmente para “as mãos dos munícipes”, objetivando um melhor fluxo, qualidade e confiabilidade da informação, facilitando e reduzindo o tempo que as pessoas, sejam elas de natureza física e/ou jurídica, tenham acesso a tal informação e/ou serviços a Administração Municipal.

2.4. A presente contratação visa evitar o retrabalho de servidores e a divergência de informações, já que os dados juntos ao ERP existente se darão via APIs, conectadas aos módulos correlatos da plataforma a ser contratada.

2.5. O objeto da contratação não possui previsão em Plano de Contratações Anual.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da Solução como um todo encontra-se descrita em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, Apêndice do presente Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade:

4.1. A presente contratação deverá adotar todas as práticas e critérios relacionados à sustentabilidade aplicável às contratações públicas durante a realização dos serviços. Os critérios e práticas de sustentabilidade podem ser baseados em boas práticas administrativas ou em normas regulamentares específicas, tais como:

- a) Legislação referente à Política Nacional de Meio Ambiente;
- b) IN nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e os guias de Licitações Sustentáveis, disponibilizados no site da AGU, no que couber;
- c) Norma NBR ISO 14.001 que se refere a um padrão internacional para sistemas de gestão ambiental

d) Deverão ser adotadas ainda outras boas práticas administrativas ou em normas regulamentares específicas, no que couber.

e) Ademais, vale ressaltar que não há indicativos de impactos ambientais com a presente contratação.

Indicação de Marcas

4.1. Na presente contratação não será admitida a indicação de marca ou modelo, de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.2. Não serão vedadas quaisquer marcas na presente contratação.

Da prova de conceito - POC

4.3. Como forma de comprovar a aderência às especificações definidas no presente Termo de Referência e Estudo Técnico Preliminar, será aplicada Prova de Conceito.

4.4. A licitante convocada, realizará apresentação dos módulos perante uma Comissão Técnica do DEMAÉ. A prova de conceito será realizada para fins de verificação da conformidade dos requisitos e funcionalidades especificados no Estudo Técnico Preliminar.

4.5. A Comissão Técnica que procederá à avaliação do produto ofertado, será composta por servidores públicos nomeados e possuidores de conhecimento técnico específico para o fim de análise dos requisitos.

4.6. A Comissão Técnica irá verificar em ambiente de testes se a vencedora provisória, cumpre com os requisitos (especificações) dos sistemas licitados sendo esse cumprimento a condição necessária para declaração da vencedora em definitivo.

4.7. A Comissão Técnica realizará avaliação da ferramenta e confrontará suas funcionalidades com os requisitos especificados no Estudo Técnico Preliminar. Na demonstração deverá ser desenhado um fluxo do tipo WMS demonstrando as atividades, podendo incluir, mapeamento e orquestração de workflow, emissão de documentos, enquetes com usuários internos para decisões, notificações com

automação, avaliação de atendimento via WMS e acesso externo do solicitante, dados gráficos dos tempos em cada atividade e tempo geral do workflow.

4.8. O fluxo após desenhado deve ser executado simulando a passagem em cinco setores. Durante o fluxo em execução será necessária emissão com assinaturas em três verificações de segurança/senhas, uma das emissões com uma montagem do documento 100% editável e online, segundo documento assinar um PDF incluindo nas duas emissões um cabeçalho padrão de identificação de documento digital emitido pelo DEMAÉ.

4.9. O documento digital a ser emitido, deverá conter duas assinaturas internas com contratos conforme MEDIDA PROVISÓRIA No 2.200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001 e uma assinatura externa simples usando um e-mail formando um documento com dois TIPOS de assinaturas no mesmo documento.

4.10. Deverá ser executado uma comissão de aprovação contendo os ITENS mencionados no item de requisitos mínimos. A comissão simulará anexo de arquivos e envio para dois usuários internos e um usuário participante externo, onde verão arquivos e justificativas e darão o parecer de ACEITE ou NEGATIVA da comissão, deve estar na comissão 2 usuários internos e 2 usuários externos um com uso de e-mail o outro com uso da automação.

4.11. Deverá ser apresentado o sistema de relatórios para telas/TV com compatibilidade para Android TV usando um controle demonstrando a apresentação automática de forma gráfica apresentando diversos gráficos demonstrando inclusive o que foi realizado em tempo real na POC.

4.12. Demonstrar duas avaliações de atendimento em etapas diferentes dentro do mapa de WMS durante a execução do fluxo demonstrativo, demonstrando realização de forma automatizada e sendo possível personalização de perguntas.

4.13. Junto a esse fluxo de apresentação, deverá ser demonstrado também a automação de atendimento, criando um mapa simples de demonstração, com menus, interação com fluxos de forma integrada e simular atendimento humano no mesmo mapa/menu que seja possível acessar dados do workflow bem como realizar uma solicitação de workflow pela mesma. A demonstração não isenta os demais itens

mencionados no presente TERMO DE REFERÊNCIA nos itens REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONAIS E OBRIGATÓRIOS que serão conferidos e verificados indo assim pra esse item de demonstração após a confirmação de todos os requisitos solicitados onde serão utilizados nas DEMANDAS a serem implementadas posteriormente conforme EDITAL.

4.14. A demonstração deverá ser iniciada após a notificação do Pregoeiro para que, em dia e horário previamente estipulado e dado publicidade a todos interessados, a empresa classificada em primeiro lugar inicie a sua apresentação/teste de conformidade. E tal apresentação deverá ser realizada em até 3 (Três) dias úteis, contado a partir do primeiro dia útil imediatamente posterior àquele em que foi feita a convocação para a prova de conceito. Esse prazo poderá ser prorrogado, havendo justificativa plausível e podendo ser alargado em igual quantidade de prazo (mais 3 dias) a critério da Administração.

4.15. Após a realização da prova de conceito, a comissão responsável irá emitir parecer aprovando ou reprovando o sistema apresentado, sendo eliminado na prova de conceito o licitante que deixar de satisfazer a um mínimo de 95% dos Requisitos exigidos no TERMO DE REFERÊNCIA e 100% do AMBIENTE TECNOLÓGICO.

4.16. Os requisitos serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem constante no Estudo Técnico Preliminar, na ordem crescente de numeração ou por amostragem a critério da administração.

4.17. Fica reconhecido o direito de os licitantes concorrentes acompanharem os procedimentos relativos à prova de conceito. Os licitantes que forem assistir a prova de conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo.

4.18. Ordenadas as propostas, o (a) Pregoeiro (a) examinará a aceitabilidade da primeira classificada quanto ao objeto, para a comprovação do atendimento dos requisitos previstos no Anexo – Termo de Referência, a primeira classificada (e assim por diante, se necessário, por ordem de classificação) apresentará demonstração de funcionalidades dos sistemas.

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

Da exigência de carta de solidariedade

4.20. Não se aplica devido ao objeto da presente contratação se tratar de serviço.

Subcontratação

4.21. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Vistoria

4.23. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

4.24. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.25. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.26. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.27. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Das Especificidades da Implantação, Garantias e Ativação

5.1. O prazo para a completa implantação e disponibilização dos sistemas é de 60 (sessenta) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.

5.2. Caso não seja possível a finalização da implantação na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.3. A implantação será no DEMAE – Departamento Municipal de Água e Esgoto de Caldas Novas, no seguinte endereço: Av. Cel. Bento de Godoy, Qd 33 Lt 13, no centro da cidade de Caldas Novas no estado de Goiás.

5.4. Poderão se fazer necessárias, instalações em outros prédios da administração.

5.5. O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

5.6. O prazo de garantia contratual dos bens que porventura sejam disponibilizados em sistema de comodata, complementar à garantia legal, é imediata, devendo o equipamento ser substituído às expensas da contratada durante toda a execução do contrato.

5.7. A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

5.8. A implantação dos sistemas deverá ser feita na sede do órgão demandante, tendo prazo máximo para finalização do serviço 30 (trinta) dias. Os sistemas deverão estar em servidores (SaaS) remoto que tenham garantia de acesso de no mínimo 99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento) de disponibilidade, com no máximo de 15 horas de indisponibilidade por ano, cujos custos de locação e manutenção dos servidores (computadores) remotos correrão inteiramente por conta da empresa locadora dos sistemas (proponente).

5.9. A plataforma deve permitir levar ao cidadão por meio de seus dispositivos inteligentes (smartphones, tablets e etc), sendo eles portáteis ou não, por meio de aplicativos de mensagens instantânea de massa do mercado e/ou aplicativo próprio, a possibilidade de interação e troca de informações entre os dados e/ou serviços gerenciados, armazenados e processados pela solução de ERP (Enterprise Resource Planning) existente via API disponibilizada e oferecer uma gama de soluções e serviços que facilitem a interação entre a administração pública do DEMAE e os municípios.

5.10. O levantamento do fluxo de informações com a solução ERP, além do estudo e entendimento de como esse fluxo de uso se dá atualmente nos departamentos do DEMAE é vital para integração com a plataforma a ser contratada, evitando assim que uma vez disponibilizado ao munícipe tais soluções, incorra em fluxos que demandem falhas de ordenamento e execução, causando assim, insatisfação de uso.

5.11. A plataforma deverá operar em ambiente 100% on-line, executada a partir de aplicação implementadas em data center sob responsabilidade da empresa contratada. Tal exigência visa minimizar os custos com armazenamento de dados, estando amparado pelo princípio da economicidade, isto é, o ente público municipal não tem sua atividade-fim a gestão e armazenamento de dados e aplicativos, podendo destinar os recursos para as áreas sociais, como educação, saúde e outras correlatas, ampliando a economia e impedindo a geração de ônus desnecessário.

Consultoria e Implantação

5.12. O processo de implantação será realizado levando em consideração, o levantamento de dados necessários para a determinação correta do fluxo que as informações, processos e procedimentos se dão no ambiente da gestão pública exercida no DEMAE;

5.12.1. Tal procedimento consiste na análise da tecnologia da solução ERP (Enterprise Resource Planning) existente, bem como na análise das etapas que os servidores e administradores públicos realizam suas atividades e de como esses processos e procedimentos tramitam no ambiente da gestão do DEMAE;

5.12.2. Deve-se seguir para a implementação as seguintes premissas:

Análise Inicial	Diagnóstico Organizacional	Avaliar a situação atual dos fluxos e processos existentes na organização
	Identificação de Necessidades	Entenda as demandas específicas de cada departamento e as interações entre eles.
Modelagem de Fluxos	Desenho dos Fluxos	Utilizando WMS com implementação BPM para criar fluxos de trabalho com modelagens visuais dos novos fluxos de trabalho em formato de mapas sinalizando etapas e fermentas de execução.
	Definição de Papéis e Responsabilidades	Estabelecer quem será responsável por cada atividade dentro do fluxo
Implementação dos Fluxos no Sistema	Configuração no Software WMS/BPMS	Colabore com a equipe do cliente e o fornecedor para inserir os fluxos modelados no software.
	Testes de Validação	Realizar testes para garantir que os fluxos funcionem conforme planejado e sejam otimizados para eficiência.
Treinamento Personalizado	Sessões de Capacitação	Oferece treinamento específico para os usuários em relação aos novos fluxos e ao uso efetivo
	Material de Suporte	Criar guias e manuais que facilitam a adaptação das equipes aos novos processos.
Monitoramento e Ajustes	Pós-Implementação	Acompanhamento dos fluxos para certificação de funcionamento

Atendimento de suporte

5.13. O suporte aos sistemas deverá ser feito através de atendimento telefônico, remoto ou in loco, sendo que quando este for solicitado in loco o mesmo deverá ser feito no prazo máximo de até 72 horas, cujas despesas de estadia e alimentação correrão inteiramente por conta da licitante, sem qualquer ônus dos técnicos.

5.14. Com o objetivo de modernizar a Administração e atender aos interesses da preservação do meio ambiente, o suporte ocorrerá através dos diversos meios de comunicação, tais como, e-mail, telefone, whastapp, etc, a tempo em que forem solicitados, durante toda a vigência contratual.

5.15. A empresa deverá possuir equipe técnica especializada para oferecer, durante todo o período contratual, a critério da Administração, esclarecimentos quanto ao conteúdo dos relatórios do sistema baseados nas declarações das empresas.

5.16. A falta do devido atendimento pelo Suporte e seus meios de atendimento poderá resultar em penalidades contratuais, desde multa até mesmo rescisão contratual.

Acordo de nível de serviço (ANS OU SLA) de suporte

5.17. A definição dos níveis de criticidade das não conformidades e os tempos de atendimento e de resolução de acordo com o nível. Os níveis de criticidade são definidos em função da natureza do problema e seu impacto no ambiente produtivo da CONTRATANTE.

Criticidade	Descrição
Baixa	Solicitações simples de informações ou suporte em funcionalidades do sistema. Problemas que podem ser resolvidos remotamente via e-mail ou telefone. Tempo de Resposta: Imediato Tempo de Resolução: 24 horas
Séria	Descrição: O sistema apresenta problemas, afetando alguns aspectos da produção, mas continua operante. Existem alternativas temporárias disponíveis. O suporte pode ser remoto, com deslocamento somente se imprescindível. Tempo de Resposta: 12 horas Tempo de Resolução: Até 5 dias úteis
Urgente	Descrição: Falhas no sistema que impactaram significativamente a produção, mas o serviço ainda está ativo. O envio de um técnico à sede do CONTRATANTE é necessário durante o expediente. Tempo de resposta: 3 horas Tempo de Resolução: Até 3 dias úteis
Crítica	Descrição: O sistema não está funcionando corretamente, comprometendo o ambiente de produção. O envio imediato de um recurso ao local é necessário durante o horário de expediente. Tempo de Resposta: 1 hora Tempo de Resolução: Até 36 horas

Treinamento

5.13. O treinamento assistido é uma abordagem prática e interativa para capacitar usuários em sistemas complexos, como WMS (Workflow Digital).

5.14. O treinamento deve combinar teoria e prática, permitindo que os participantes aprendam conceitos enquanto operam no sistema real, tendo na interatividade a característica chave, para promover a divulgação em grupo e esclarecimento de dúvidas em tempo real, com apoio direto do instrutor.

5.15. O treinamento deverá aplicar simulações e exercícios práticos reforçando o aprendizado, enquanto aulas constantes ajudam a medir a compreensão.

5.16. Materiais de apoio, como manuais e vídeos, devem ser disponibilizados para suporte contínuo após o treinamento.

5.17. Deve-se também haver, um canal de suporte pós-treinamento para garantir que os usuários tenham ajuda ao longo do uso da plataforma.

Manutenção e Atualizações do sistema

5.18. A empresa prestadora de serviços compromete-se a manter a plataforma WMS (Workflow Digital) constantemente atualizado

5.19. Todas as versões liberadas pela licitante vencedora, mencionadas acima, devem ser disponibilizadas ao DEMAÉ, sem ônus adicional;

5.20. Considerar-se-á atualizações, novas versões que venham a ser liberadas, alterações, acréscimos de rotina ou melhoria de desempenho, correções de bugs, acréscimos de funcionalidades.

5.21. A plataforma WMS (Workflow Digital), deve-se adaptar-se as especificidades e características da API, fornecida pela empresa da plataforma de ERP existente.

5.22. (Workflow Digital) e a empresa da plataforma de ERP existente, sem ônus adicional para o DEMAÉ; no caso da necessidade de ajustes ou implementações na(s) API(s), fornecida pela empresa da plataforma de ERP existente, tal abordagem dar-se-á entre a empresa contratada pela solução WMS.

5.23. Na eventualidade de atualizações que possam levar um tempo de implementação maior que 15 (quinze) dias, independentemente da natureza que impeça a implementação, fica resguardada ao DEMAÉ o direito de notificar tal situação, para avaliação e tomada de decisão quanto ao não cumprimento de tais implementações;

5.24. De quando necessário de atualizações e/ou correções e/ou customizações onde são acarretadas exigências normativas exigidas por legislações, sendo elas atuais ou posteriores ao certamente, ou quaisquer outras causas externas que decorram de determinação governamental, desde que em tempo hábil, o DEMAÉ comunique, por escrito e/ou e-mail, à licitante vencedora, da necessidade de tais atualizações.

5.25. Uma vez observada a exigência, a administração do DEMAE irá enviar à referida legislação e/ou normativa, a qual servirá de base para as devidas atualizações eventualmente solicitada e/ou exigidas.

Requisitos técnicos

5.26. Faz-se necessário que o sistema ofertado possua as funcionalidades de WMS orquestrado, fornecendo a estrutura necessária para criação de fluxos com atividades gerenciáveis, podendo ser criados mapas personalizáveis com controles automáticos e manual de decisões de fluxo em tempo de execução.

5.27. O sistema de BPM deve trabalhar em apoio as demais funcionalidades contemplando operações que demandem a gestão por BPM.

5.28. As ferramentas de emissão digital de documentos deverão atender às regras previstas na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, e fornecer uma verificação documental de hash de segurança junto à ICP-Brasil, sem gerar custo de certificado digital para cada usuário assinante.

5.29. Os documentos deverão ser personalizáveis, ter campos dinâmicos, com possibilidade de inserção de marca d'água e fornecer um código QR de fácil acesso à verificação online de ocorrências. A verificação deve usar hashes MD5 e SHA-256 para garantir a ocorrência. Validade e integridade digital do arquivo, utilizando o código QR.

5.30. O sistema deve incluir um cabeçalho em formato automático nesses documentos, fornecido um padrão para verificação."

Dos requisitos mínimos funcionais e obrigatórios

5.31. A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar 100% (cem por cento) das funcionalidades descritas a seguir:

DESCRIÇÃO	
1	O acesso ao sistema deve ser realizado exclusivamente via HTTPS;
2	A sessão de autobloqueio de sessão do usuário para segurança do usuário, disponibilizar alternativas de login que facilite o acesso ao usuário;
3	O sistema deve oferecer um WMS orquestrado permitindo gestão do workflow e modelagem por atividades e uso de KPI, permitindo aplicação de conceitos do mesmo como Lean Workflow, Agile, etc.
4	O sistema deve possibilitar o processamento em background;

5	Possuir recurso de aplicar BPM em uma ferramenta WMS, disponibilizando duas formas de modelagem com atividades e tarefas.
6	Possibilidade de configurar expediente de acesso POR USUÁRIO com os intervalos de horas e dias que o usuário pode acessar o sistema, e possibilitar a desativação do usuário de forma automática verificando no momento do login as restrições do funcionário como demissão, férias e etc.
7	Possuir recurso de Automação de Atendimento, sendo possível automatizar atendimento em WhatsApp, criando mapas personalizáveis conforme demanda e permitir alocação de multi atendimento humano de forma escalável, deve ser compatível com envio e recebimento de áudios ou arquivos.
8	O sistema de automação de atendimento deve permitir integração com sistemas terceiros e permitir identificação desse contato realizado por parte desse terceiro, autenticações adicionais usando a automação.
9	O sistema deve ser baseado em Banco de Dados padrão SQL, e permitir consultam via comandos SQL que utilizem tecnologias Open Source como MySQL ou Mariadb.
10	Sistema de armazenamento de arquivos e armazenamento auxiliar de dados deve ser implementado em base de dados NoSQL, sendo gerenciados pela base e não simplesmente armazenados em pastas no disco para melhor segurança;
11	Permitir cadastramento de usuários com controle de grupos de acesso, podendo ser configurado para nível de acesso as ferramentas ou ações permitidas;
12	Permitir criação de ambientes ou instâncias de perfis exclusivos para cada secretária aplicada a gestão, permitir um login único para usuários de acesso a mais de um perfil.
13	Permitir auditoria de fluxos operacionais para avaliação de Lean Workflow para melhoria de eficiência nos fluxos de trabalho KPIs. Fluxos devem estar de forma visual seu mapa demonstrando o fluxo de trabalho aplicado.
14	Permitir ao usuário criar formulários dinâmicos com campos personalizáveis com regras de cadastro, sendo possível criar ações conforme cada necessidade, integrados ao WMS e ao BPM.
15	O sistema deve fornecer ferramenta de notificações automáticas e definidas para envio de ações usando o sistema de automação de atendimento para estabelecer avisos e alertas a solicitantes de fluxos de workflow ou nas atividades, os avisos devem ser personalizáveis, bem como na ferramenta de BPM;
16	O sistema deve comportar o trabalho simultâneo dos usuários de todas os Setores bem como os acessos aos portais de serviços;
17	A ferramenta de emissão digital de documentos deve atender as verificações do IPC-Brasil utilizando as regras previstas na MEDIDA PROVISÓRIA No 2.200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001.
18	Com emissão de documentos não deve gerar uso de certificado digital para cada usuário assinante. Os documentos deverão ser 100% personalizáveis com montagem online. Deverá também ser possível assinar PDFs já prontos e enviados a plataforma. O sistema deverá permitir incluir um cabeçalho de forma automática nesses documentos.
19	O Site/Portal de serviços deverá ser em plataforma única do Sistema para todas as ações do solicitante.
20	Sistema de emissão documental deve conter autenticação em três etapas de autenticação ou verificação para autorização de assinaturas.
21	Os recursos de WMS deve permitir um mapeamento 100% personalizável definindo mapa de fluxo de trabalho de onde deve seguir e quais ações vão ser tomadas, organizando o fluxo com atividades, podendo ser criados decisões durante o fluxo predefinido, bem como permitir atividades adicionais permitidos por um gestor.
22	Possuir uma implementação de WMS com recursos de KPI e versionamento de mapas e BPM com atividades e tarefas permitindo uso das ferramentas.

23	Permitir abertura de fluxos/workflow mapeado e orquestrado também usando o site/portal de serviços seguindo a LGPD.
24	Permitir abertura de fluxos/workflow mapeado e orquestrado usando a automação de atendimento por Whatsapp de forma automatizada e realizar identificação do solicitante.
25	Permitir integração de multiatendimento com atendentes humanos na automação de atendimento, permitindo vários atendentes no mesmo número.
28	Permitir publicar de forma exclusiva nas lojas de aplicativos mobile Apple e Google aplicativo mobile com acesso a recursos e ferramentas aplicáveis. O aplicativo de uso deve ser ÚNICO com todas as funcionalidades necessárias no mesmo aplicativo.
29	Possuir validação documental eletrônica HASH MD5/SI-IA-256 no site/portal ou aplicativo publicado.
30	Deve permitir tramitação de fluxos entre Setores, possibilitando uma integração transparente e única entre elas, permitindo os usuários dos serviços realizar seus serviços em um fluxo único.
31	Possuir possibilidade de criação de formulários dinâmicos com personalização de campos, permitindo armazenar ou selecionar a inclusão de campos com geolocalização, imagens, captura de fotos com dispositivo externo, cálculos automáticos, PDFs etc. Dando aos gestores maior controle nos dados a serem trabalhados.
32	Permitir a integração desses formulários com sistemas terceiros/externos, possibilitando enviar os dados coletados dinamicamente aos mesmos como uma tarefa no WMS.
33	Disponibilizar ferramenta que permita captura de imagens para documentação, arquivos ou formulários de forma dinâmica utilizando um smartphone de forma simplificada com upload direto de forma segura sem necessidade de login/senha informados no dispositivo de auxílio.
34	Possuir ferramenta de aprovação assuntos em comissão, permitindo participantes internos cadastrados ao sistema, bem como participantes externos (sem cadastro) por e-mail ou via automação. A comissão deve ser possível vincular anexos de documentos/arquivos no WMS para análise dos participantes, a forma e quantidade de votos para aprovação ou reprovação deve ser personalizável.
35	Permitir tramitação/envio de arquivos dentro da atividade podendo ser realizado pelo operador interno ou o solicitante externo de forma simplificada e WEB, bem como permitir durante o fluxo de trabalho realizar solicitações de forma virtual ao solicitante.
36	Disponibilizar uma mesa de execução central dos fluxos de trabalho similar ou conceito aplicado no método Kanban, dando mais operacionalização para equipe e controle de passo-a-passo.
37	Permitir vincular fluxos na execução a um único usuário ou a um departamento, podendo direcionar demandas de execução e posicionar o local atual de execuções realizadas.
38	Permitir abertura de fluxos de forma sigilosa a um departamento de execução, permitindo controle de projetos sensíveis aos demais departamentos.
39	Deve ser oferecido no aplicativo publicado a possibilidade de visualização e assinaturas de documentos destinados aos usuários logado. Sendo utilizado o aplicativo único publicado.
40	O Sistema deve oferecer um sistema de relatório dinâmicos de forma automatizada e automatizada, como um slide criando uma apresentação dinâmica para telas ou TVs, podendo ser afixados relatórios ou sequência de relatórios conforme Gestor definir. O sistema deve ser compatível com AndroidTV para uso com controle remoto.
41	Publicações de enquete para decisões rápidas em usuários internos ou externos a selecionar, permitindo respostas em sim/não, discursiva e escolha de arquivos marcados no WMS.
42	O Fluxo modelado no workflow deve ser orquestrado de forma automática.
43	Fornecer recursos de avaliação de atendimento para o fluxo, onde o solicitante pode preencher questões de análise para aplicação de KPI.

44	Fornecer recursos de avaliação de atendimento para bot de autoatendimento, onde o solicitante pode preencher nota de avaliação para análise para aplicação de KPI
----	---

5.32. Requisitos operacionais

5.33. Para atender as necessidades do município, os sistemas deverão contemplar no mínimo os seguintes softwares/ferramentas/módulos/requisitos para modelagem e operação dos serviços a operar:

Descrição do Software	Acessos
<p>SOFTWARE DE WMS ORQUESTRADO E MAPEÁVEL WEB</p> <p>O módulo deverá compreender ao WMS, Lean Workflow, Agile, KPI, devendo apresentar às seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) O sistema deverá trazer a possibilidade de modelagem de mapas orquestráveis de workflow com atividades personalizáveis e fragmentável com demais ferramentas de forma integrada;</p> <p>b) O mapeamento deve permitir um fluxo fluido ou Ad-hoc, tornando a aplicação Agile de forma mais eficiente;</p> <p>c) Todo o fluxo deve permitir controle por prazos bem como acompanhamento pós execução para aplicação de KPI pelo Gestor;</p> <p>d) Essa parte deve ser a ferramenta principal responsável pelo agrupamento das demais ferramentas, realizando uma integração entre todas criando um fluxo único e fluido e orquestrável para execução e acompanhamento do solicitante criando aqui um fluxo de trabalho;</p> <p>e) Permitir o acompanhamento do fluxo via Portal ou aplicativo publicado, criando um canal direto com o solicitante externo;</p> <p>f) Realizar notificações constantes utilizando a automação conforme parâmetros definidos por cada gestor;</p> <p>g) Permitir definir e verificar e alertar prazos irregulares nos fluxos definidos;</p> <p>h) Permitir execução de vários serviços distintos no mesmo fluxo de solicitação criando um fluxo de trabalho fluido e gerenciável;</p> <p>i) Permitir solicitantes internos como usuários;</p> <p>j) Permitir solicitantes externos como físicos ou jurídicos externos conforme LGPD;</p> <p>Nos recursos de ferramentas aqui aplicados, segue exemplo, emissão de documentos, comissão, automação etc.</p>	ILIMITADO
<p>SOFTWARE DE GESTÃO IMPLEMENTAÇÃO BPM WEB</p> <p>A gestão de BPM tem como gerenciar fluxos em duas camadas sendo não só atividades mapeadas permitindo implementações conforme CBOK, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) Seguir os conceitos relacionados aplicados na FERRAMENTA 01 com mesmo controle já realizado, aplicando aqui mais complexidade na execução;</p>	ILIMITADO

<p>b) Permitir aplicar maior complexidade de aplicação de conceitos do BPM e utilização de PDCA para melhoria contínua;</p> <p>c) Permitir solicitação externa usando o Portal ou Aplicativo publicado;</p> <p>d) Permitir execução de vários serviços distintos no mesmo fluxo de solicitação;</p> <p>e) Permitir solicitantes internos como usuários;</p> <p>f) Permitir solicitantes externos como físicos ou jurídicos externos;</p>	
<p>SOFTWARE DE EMISSÃO DOCUMENTAL DIGITAL WEB</p> <p>Implementar emissão 100% digital de documentos, reduzindo custos com papel, armazenamento e múltiplos usos de certificados digitais, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) Emissão de documentos com assinatura eletrônica;</p> <p>b) A ferramenta de emissão digital de documentos deve atender as verificações do IPC-Brasil utilizando as regras previstas na MEDIDA PROVISÓRIA No 2.200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001;</p> <p>c) Com emissão de documentos não deve gerar uso de certificado digital para cada usuário assinante;</p> <p>d) Os documentos deverão ser 100% personalizáveis com montagem online;</p> <p>e) Deverá também ser possível assinar PDFs já prontos e enviados a plataforma;</p> <p>f) Permitir assinaturas com contrato de assinatura conforme MEDIDA PROVISÓRIA No 2.200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001;</p> <p>g) Permitir assinaturas SIMPLES de forma externa usando envio de e-mails ou torpedos WhatsApp;</p> <p>h) Deverá também ser possível assinar PDFs já prontos e enviados a plataforma;</p> <p>i) O sistema deverá permitir incluir um cabeçalho de forma automática nesses documentos emitidos;</p> <p>j) Possuir validação documental eletrônica HASH MD5/SI-IA-256 no site/portal ou aplicativo publicado;</p> <p>k) Permitir validação pública nos portais de serviços disponíveis;</p> <p>l) Reconhecimento legal sob contrato para assinatura digital;</p> <p>m) Controle de vencimento ou fiscalização de documentos emitidos;</p> <p>n) Consulta de validade ou emissão de 2ª via online;</p> <p>o) Assinatura em três etapas de verificação de segurança;</p> <p>p) Permitir integração com bases externas para preenchimento automático de documentos;</p> <p>q) Permitir integração com os formulários dinâmicos para preenchimentos de informações de emissão documental.</p>	<p>ILIMITADO</p>
<p>SOFTWARE DE INTERFACE DE FLUXOS OPERACIONAIS</p> <p>Possibilitar a execução de fluxos operacionais mapeados, de forma dinâmica devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>Dashboard principal do sistema apresentar resumos gerais de ações críticas de todas as ferramentas em uma só tela;</p>	<p>ILIMITADO</p>

<p>a) Permitir visualização do fluxo de execução de atividades de forma visual em concluídos, a concluir e a executar, permitindo visualização de % de execução do fluxo em execução;</p> <p>b) Possibilitar a apresentação visual em forma de mapa para o fluxo de execução do trabalho, dando mais entendimento aos operadores e gestores bem como solicitantes;</p> <p>c) Gerar sinais de alertas na interface de fluxos;</p> <p>d) Disponibilizar atalhos rápidos para execução de atividades;</p> <p>e) Permitir vincular fluxo em um usuário ou em um departamento;</p> <p>f) Permitir atividades colaborativas ou remotas de outros usuários ou departamentos diferentes do atual para apoio ágil de execução.</p>	
<p>SOFTWARE DE MODELAGEM DA ORQUESTRAÇÃO DE FLUXOS</p> <p>a) Possibilitar a modelagem dos fluxos para orquestração e mapeamento de fluxo de trabalho de forma visual incluir a modelagem e as regras bem como os tipos de atividade, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>b) Possuir ferramentas para desenho de fluxo de atividades do workflow de forma visual e dinâmica expondo exatamente cada item e caminho a seguir;</p> <p>c) Propiciar o uso de ferramentas para cada aplicação, publicação, documentos/arquivos, comissão, etc. Em desenho de atividades no mapa a ser orquestrado passo-a-passo;</p> <p>d) Propiciar a implementação de demais funcionalidades das ferramentas em formato de atividades para execução no fluxo de forma orquestrada no fluxo de trabalho gerenciado;</p> <p>e) Permitir controlar as decisões a serem tomadas em um fluxo definindo caminhos diferentes conforme definido;</p> <p>f) Disponibilizar em cada fluxo concluído um resumo gráfico da execução e do tempo de cada atividade de forma simplificada;</p> <p>g) Permitir visualizar de forma geral ou direcionada o desenho do fluxo;</p>	<p>ILIMITADO</p>
<p>SOFTWARE DE CONTROLE DE CADASTROS FÍSICOS</p> <p>O sistema deverá proporcionar um amplo controle de cadastros de físicos para aplicação no workflow e ferramentas, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) Permitir a criação de tipos de físicos onde permite personalização de campos conforme necessidade;</p> <p>b) Permite cadastrar múltiplos contatos telefônicos definindo principal;</p> <p>c) Permite cadastrar múltiplos contatos de e-mail definindo principal;</p> <p>d) Permite vincular ativos fixos ao físico;</p> <p>e) Permite anexos de arquivos de documentos digitalizados diretamente ao cadastro;</p> <p>f) Permitir cadastro de informações de procurados para representação no portal de serviços.</p>	<p>ILIMITADO</p>
<p>SOFTWARE DE CONTROLE DE CADASTROS JURÍDICOS SOCIAL</p> <p>a) O sistema deverá proporcionar um amplo controle de cadastros de jurídico para aplicação no workflow e ferramentas, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>b) Permitir o cadastro complexo social para definição jurídica necessária;</p> <p>c) Cadastro completo de informações de CNAE e tipo de empresa;</p> <p>d) Permite cadastrar múltiplos contatos telefônicos definindo principal;</p> <p>e) Permite cadastrar múltiplos contatos de e-mail definindo principal;</p> <p>f) Permite cadastro de endereço de sede e de correspondência de forma identificada;</p> <p>g) Permite vincular ativos fixos ao jurídico;</p> <p>h) Permite anexos de arquivos de documentos digitalizados diretamente ao cadastro;</p>	<p>ILIMITADO</p>

<p>i) Permitir cadastro de informações de procurados para representação no portal de serviços.</p>	
<p>SOFTWARE DE CONTROLE DE COMISSÃO DE APROVAÇÃO Permitir o controle de comissão para aprovação de assuntos em comissão com controle de votação automatizado, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades: a) Permitir a definição parametrizada do conteúdo da comissão para aprovação de assuntos de forma documentada; b) Permitir anexar documentos/arquivos de forma dinâmica do fluxo em execução para análise em comissão; c) Permitir o cadastro de arquivos e imagens para exposição na comissão onde possibilita melhor documentação dos assuntos; d) Permitir a aplicação de regras de votação, sendo públicos ou privados, permitindo personalização conforme regras internas definidas; e) Permitir definir regras de aprovação, como quantidades de votos, ou mesmo possibilitar negar em voto único; f) Permitir participantes internos sendo usuário da ferramenta com login e senha; g) Permitir participação de usuários externos com uso de e-mail ou automação de atendimento, realizando interação de forma segura e autenticada sem necessidade de cadastro de logins.</p>	<p>ILIMITADO</p>
<p>SOFTWARE DE TRÂMITE DE ARQUIVOS O sistema de arquivos permite criar envios de arquivos de forma personalizada, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades: a) Permitir enviar arquivo de forma parametrizada pelo gestor; b) Permitir o uso de definições de tipos de arquivos a serem enviados; c) Permitir solicitação externa com interação ao solicitante; d) Na solicitação externa permitir envio de arquivo modelo para solicitação de retorno e) Possibilitar o recebimento/solicitação de arquivos de forma externa, usando os portais; f) Possuir opção de controle de quantidades de arquivos a solicitar em cada modelagem; g) Possibilitar o envio de arquivos múltiplos caso necessário pela aplicação do gestor; h) Permitir utilização de dispositivo smartphone para captura de imagens e vínculo como arquivo, de forma prática rápida e segura, sem necessidade de aplicativo instalado ou login de acesso;</p>	<p>ILIMITADO</p>
<p>SOFTWARE DE PUBLICAÇÕES Possibilitar a publicação de parecer, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades: a) Possuir editor de texto para publicação de parecer; b) Possuir controle de exibição para o solicitante; c) Permitir criação de enquete de decisão interna com respostas de sim/não e descritiva; d) Permitir aplicação de publicações em fluxos de forma gerenciada.</p>	<p>ILIMITADO</p>
<p>SOFTWARE DE FORMULÁRIO DINÂMICO Possibilitar a criação de formulários dinâmicos 100% personalizáveis, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades: a) Permitir criação de formulário 100% personalizável; b) Permitir criação de quantos campos forem necessários para uso dos dados a serem cadastrados; c) Permitir criar campos personalizados, com combobox, datas, máscaras ou tipos; d) Permitir criação de campos com georreferenciamento e captura de dados de geo; e) Permitir campos com integração de dados externa em tempo real; f) Permitir campo de arquivo com utilização de dispositivo smartphone para captura de imagens e vínculo como arquivo, de forma prática rápida e segura, sem necessidade de aplicativo instalado ou login de acesso;</p>	<p>ILIMITADO</p>

<p>g) Permitir criação de cálculos em tempo real usando os próprios campos já adicionados;</p> <p>h) Permitir criar rascunhos com dados antes de inserção, podendo iniciar o preenchimento e completar posteriormente;</p> <p>i) Permitir implementação em fluxos bem como atividades externas integradas aos fluxos;</p> <p>j) Possibilitar filtrar relatórios de formulários criados;</p> <p>k) Permite integrar formulários com sistemas terceiros/externos para envios de dados cadastrados nos formulários de forma gerenciada no fluxo, permitindo uma prévia de aprovação das informações antes do envio;</p> <p>l) Permitir a criação e personalização de formulários de forma simples não sendo necessário uso de linguagens ou códigos de programação para os campos que não envolvam integração;</p>	
<p>SOFTWARE DE AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTO CHAT Possibilitar criação de automação de atendimento personalizada e integrada aos fluxos e solicitações, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) Deverá permitir 100% de personalização e criação de auto respostas ou mapeamento de conversação de forma dinâmica com aplicação de recursos de spintax em textos de resposta;</p> <p>b) Permitir criação de menus de forma personalizável e submenus conforme mapeamento e regras de cada gestor;</p> <p>c) Permitir integração/criação de atendimento automatizado com transferência para atendimento humano caso essa seja a regra aplicada pelo gestor;</p> <p>d) Possibilitar a modelagem de forma visual e visualização de mapa de conversação;</p> <p>e) Permitir interação completa com o workflow em novas solicitações ou acompanhamento de solicitações em aberto;</p> <p>f) Permitir a integração com ferramentas adicionais ou externas de forma a identificar o atendido para definição de integrações externas serem personalizáveis conforme o atendido.</p> <p>a) Permitir a integração com ferramentas adicionais para autenticação de usuário de atendimento usando APIs de sistema terceiros integrados, podendo fornecer menus exclusivos.</p> <p>b) Permitir a integração com ferramentas de IA por API.</p>	ILIMITADO
<p>SOFTWARE DE PORTAL DE SERVIÇOS</p> <p>a) Possibilitar disponibilizar portal de serviços, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>b) Permitir cadastro externo e espontâneo por parte do usuário no portal seguindo as normas de LGPD;</p> <p>c) Permitir solicitações externas no portal de forma autenticada;</p> <p>d) Disponibilizar uma ferramenta de verificação extra para o portal, podendo verificar cadastros mais sensíveis, confirmando identidade para solicitação de fluxos destinados a esse fim;</p> <p>e) Permitir toda interação e acompanhamento necessário com o workflow.</p>	ILIMITADO
<p>SOFTWARE DE PONTO DE CHECAGEM/VERIFICAÇÕES Deverá fornecer uma ferramenta de pontos de checagem para implementação nos fluxos de forma prática acompanhar checagem de etapas concluídas. Permitir controle de checagem de confirmação de ações ou definições no qual foram completadas.</p>	ILIMITADO
<p>SOFTWARE DE ALERTAS/NOTIFICAÇÕES POR AUTOMAÇÃO Disponibilizar ferramenta de notificação aos usuários ou solicitantes usando o mesmo canal da automação de atendimento vinculada, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) Permitir definir notificações automáticas nos fluxos criados, podendo ser parametrizadas no mapa;</p>	ILIMITADO

<p>b) Permitir criação de notificações de forma personalizada em mapas de fluxos a definir;</p> <p>c) Permitir definir atividades com notificações podendo ser e-mails ou usando o sistema de automação para notificar sobre assuntos ou informações extras as do andamento em si do fluxo;</p> <p>d) Disponibilizar integração das notificações no mesmo canal de automação de atendimento.</p>	
<p>SOFTWARE DE APLICATIVO MOBILE</p> <p>Disponibilizar aplicativo mobile personalizado de forma única atender as demandas, não aceitos um aplicativo para cada demanda, sendo um aplicativo único para todas as funcionalidades, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) Permitir personalizar fluxos e solicitações disponíveis;</p> <p>b) Permitir login do solicitante;</p> <p>c) Permitir login do usuário interno;</p> <p>d) Entregar informações relevantes a ferramentas de usuário interno;</p> <p>e) Permitir visualização de documentos e assinatura usando o aplicativo;</p> <p>f) Publicar o aplicativo nas lojas mobile, Apple e Google;</p> <p>g) Oferecer o portal de serviços direto no app.</p>	<p>ILIMITADO</p>
<p>SOFTWARE DE RELATÓRIOS PARA TELA/TVS</p> <p>Disponibilizar aplicativo Android e AndroidTV com compatibilidade para controle remoto que permita criação de slides dinâmicos para apresentação de relatórios gráficos personalizados de forma sequencial automática, conforme definido pelo gestor, devendo apresentar as seguintes características ou possibilidades:</p> <p>a) Permitir personalizar os relatórios em no mínimo 3 tipos de exibição: barras, pizza, linhas;</p> <p>b) Permitir personalizar os relatórios em transição automática com sequência e tempo definidos conforme gestor;</p> <p>c) Permitir seleção ou detalhamento dos dados exibidos de forma dinâmica, usando uma tela/TV bem como um app mobile no dispositivo do Gestor;</p> <p>d) Ser compatível com AndroidTV para uso de controle remoto do dispositivo;</p> <p>e) Entregar informações em tempo real online;</p> <p>f) Permitir uso com interação de expandir os gráficos usando um aplicativo mobile;</p> <p>Publicar o aplicativo deve ser o mesmo disponível na loja mobile, Google, sendo aplicativo único, podendo também baixado fora da loja facilitando uso em Android TV;</p>	<p>ILIMITADO</p>

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Do acompanhamento, preposto e da fiscalização.

6.6. A execução da entrega será fiscalizada pela Área da Tecnologia da Informação do DEMAÉ.

6.7. Os fiscais do contrato transmitirão à CONTRATADA as instruções e determinações que julgar necessárias;

6.8. Os fiscais do contrato exigirão da CONTRATADA o cumprimento rigoroso das obrigações assumidas;

6.9. Os fiscais do contrato poderão sustar o pagamento de faturas pendentes, no caso de inobservância pela CONTRATADA das obrigações pactuadas;

6.10. Os fiscais do contrato verificarão as notas fiscais ou faturas extraídas pela CONTRATADA, recusando as e devolvendo-as quando incorretas;

6.11. Os fiscais do contrato poderão aceitar, quando julgar procedente, as justificativas apresentadas, por escrito, pela CONTRATADA, na hipótese de infração contratual desta.

6.12. Os fiscais do contrato solicitarão a CONTRATADA ajustes e correções que se façam necessárias uma vez que apontadas pela Área de Tecnologia da Informação do DEMAE e desde que tais ajustes não façam grandes e significativas alterações na nova topologia de infraestrutura de rede concebida;

6.13. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado;

6.14. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período especificado no contrato;

6.15. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade;

6.16. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput):

6.17. FISCAL 1: JOÃO VITOR PEREIRA GOMES

6.18. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.19. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.20. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.21. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.22. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.23. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação.

6.24. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.25. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

Gestor do Contrato

6.27. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.28. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.29. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.30. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.31. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.32. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.33. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Recebimento do Objeto

7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, após finalização dos trabalhos de implantação, configuração dos sistemas e correlatos, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

7.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes da finalização da implantação, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo as inconformidades serem sanadas imediatamente, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.6. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.8. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de (10) dez dias úteis para fins de liquidação.

7.9. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar;

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.10. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.11. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.12. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.13. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.15. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.17. O pagamento será efetuado mensalmente, referente à quantidade de licenças, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

7.18. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC de correção monetária.

Forma de pagamento

7.19. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.20. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.21. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.22. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.23. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

8.2. O Fornecedor deverá encaminhar juntamente com a Carta Proposta, a Planilha de Composição de Custos conforme Tabela constante no item 1.1 do presente Termo de Referência.

Garantia da proposta

8.3. Como critério de classificação da proposta, e com fulcro no Art. 58 da nova lei de licitações a proponente deve ainda prestar garantia da proposta no valor de 1% (um por cento) do valor estimado, mediante opção por uma das modalidades a seguir, conforme disposto no § 1º do Artigo 96 da lei 14.133/2021:

a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b) seguro-garantia;

c) fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

d) título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total. (Incluído pela Lei nº 14.770, de 2023)

8.4. Em caso de opção pela modalidade prevista no Inciso I do § 1º do Artigo 96, a caução deverá ser depositada no Banco XXX, Ag XXX Op XXX CC XXXXX-XX Título da Conta.

8.5. A garantia de proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato ou da data em que for declarada fracassada a licitação.

8.6. Em cumprimento ao disposto no § 3º, do Artigo 96, recusa em assinar o contrato ou a não apresentação dos documentos para a contratação implicará execução do valor integral da garantia de proposta.

8.7. A garantia da proposta deverá ser encaminhada juntamente com a Carta Proposta e Planilha de Composição de Custos Unitários.

Prova de Conceito

8.8. Com fulcro no § 3º do Art. 17 da Lei 14.133/2021, em relação ao licitante provisoriamente vencedor, será aplicada prova de conceito prevista do tópico 4.4 ao 4.18 deste Termo, devendo a mesma atingir o mínimo de 97% (noventa e sete por cento) de conformidade nos requisitos mínimos obrigatórios conforme requisitos não funcionais e obrigatórios constantes no Estudo Técnico Preliminar, e de no mínimo 95 % (Noventa e cinco por cento das ferramentas listadas) na descrição de cada ferramenta e softwares demandados pelo DEAME, ou seja, avaliação será por ferramenta.

8.1. As convocações para a aplicação da POC se darão em prazo mínimo de 3 (três) dias úteis,

8.2. A licitante demonstrante poderá indicar profissional técnico especializado para realizar a apresentação dos sistemas.

8.3. Os demais licitantes poderão participar da POC, contudo, não poderão se manifestar durante a demonstração.

8.4. A Administração disponibilizará mesas, cadeiras, tomadas de energia e link de internet, bem como as informações necessárias à demonstração.

8.5. A Demonstrante disporá de 8 (oito) horas para cumprir a POC, sendo este prazo estendido a critério da Administração.

8.6. A demonstração ocorrerá na sequência indicada pela Comissão Técnica de Avaliação, com os devidos esclarecimentos solicitados pela referida Comissão, podendo ser realizado por AMOSTRAGEM.

8.7. Encerrada a reunião, lavrar-se-á ata circunstanciada, assinada pela Comissão Técnica de Avaliação, pelos fiscais, pelo profissional técnico demonstrante e pela equipe de apoio.

Exigências de habilitação

8.8. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.9. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.10. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.11. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.12. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.13. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.14. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

8.16. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.17. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.18. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.20. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital e Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital e Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

8.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

b) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

c) Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

d) Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação, capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.27. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.28. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou

com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

8.30. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

- a) Fluxo de automação de trabalho WMS
- b) Processo dinâmico BPMS - processos com arquitetura bpms
- c) Base cadastral integrada
- d) Emissão de documentos digitais
- e) Aplicativo mobile exclusivo
- f) Arquitetura técnica da emissão documental
- g) Portal de consulta web (disponível ao cidadão)
- h) Aplicativo mobile único (disponível ao cidadão)
- i) Aplicativo mobile único (disponível a gestão)
- j) Automação de atendimento nativo (sistema de multi atendimento via chat)
- k) White label (sem exibição de marca da empresa contratada)
- l) Publicações e decisões externas
- m) Envio e solicitação externa de arquivos

8.31. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.32. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.33. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Com base na pesquisa direta realizada com empresas do ramo, verificou-se que o valor estimado da referida contratação é de R\$ XXX,XX) compreendendo licença de uso do software/ferramenta/módulo e implantação.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do DEMA E.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

10.3. XX

10.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Caldas Novas, 04 de junho de 2025.

VANESSA DE PINHO RODRIGUES

Agente Administrativo Departamento de Compras