

EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 1

ORIGEM DA LICITAÇÃO:	SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS.
MODALIDADE:	PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014
PROCESSO Nº.:	110155538173/2013
OBJETO:	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PLATAFORMA INTEGRADA MULTICANAL E DE CONTROLE DE INDICADORES VOLTADAS AS DEMANDAS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA E DEMANDAS CORRELATAS PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS DE FORTALEZA, DE ACORDO COM ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS PREVISTOS NO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DESTE EDITAL, POR UM PERÍODO DE 36 MESES.

O titular da origem desta licitação torna público, para conhecimento dos interessados, que o (a) Pregoeiro(a) regulamentado(a) através do Decreto Municipal nº 13.090, de 08 de março de 2013 e nomeado(a) por Ato juntado ao processo administrativo de que trata esta licitação, devidamente publicados no Diário Oficial do Município, assessorado(a) pela equipe de apoio também designada formalmente por ato publicado no DOM e juntado ao processo, receberá e abrirá até horas, data e local abaixo indicados, os envelopes contendo as **PROPOSTAS DE PREÇOS** e os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** referentes à licitação objeto deste instrumento, para a escolha da proposta mais vantajosa, objetivando a contratação objeto contidas na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho 2002, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, no Decreto Municipal nº 11.251 de 10.09.2002 e subsidiariamente na Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e do disposto no presente edital e seus anexos, torna público que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **PRESENCIAL**.

1. DO TIPO: Menor Preço.

2. DO REGIME DE EXECUÇÃO INDIRETA: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

3. DA BASE LEGAL: Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Decreto Municipal nº 11.251, de 10 de setembro de 2002, e subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e do disposto no presente edital e seus anexos.



4. OBJETO: - A PRESENTE LICITAÇÃO TEM POR OBJETO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PLATAFORMA INTEGRADA MULTICANAL E DE CONTROLE DE INDICADORES VOLTADAS AS DEMANDAS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA E DEMANDAS CORRELATAS PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS DE FORTALEZA, DE ACORDO COM ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS PREVISTOS NO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DESTES EDITAL, POR UM PERÍODO DE 36 MESES.

5. DO ACESSO AO EDITAL E DO LOCAL DE REALIZAÇÃO:

5.1. O edital está disponível gratuitamente no *sítio* compras.fortaleza.ce.gov.br e no endereço conforme item 5.2 deste edital.

5.2. O certame será realizado na Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza, situada na **Rua do Rosário, 77 Ed. Comandante Vital Rolim (sobreloja e terraço) Centro, Fortaleza – CE, CEP. 60.055-090.**

6. DA DATA E HORÁRIO DO CERTAME

6.1. SESSÃO PÚBLICA: 27/01/2014, às 14h00min.

6.1. 2. HORÁRIO DO CREDENCIAMENTO: DE 14h00min às 14h15min.

6.2. REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo utilizadas será observado o horário local do Município de **Fortaleza-CE.**

6.3. Na hipótese de não haver expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data prevista, a sessão será remarcada, para no mínimo 48h (quarenta e oito horas) a contar da respectiva data.

7. DO ENDEREÇO PARA A ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO:

7.1. Os envelopes com a “PROPOSTA DE PREÇOS” e os “DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO” serão recebidos na **Rua do Rosário, 77 Ed. Comandante Vital Rolim (sobreloja e terraço) Centro, Fortaleza – CE, CEP: 60.055-090**, na sessão pública de processamento do pregão, após o credenciamento dos interessados que se apresentarem para participar do certame, e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio.

8. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

8.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes dos recursos As despesas decorrentes desta licitação correrão à conta de dotações consignadas aos:

Projeto Atividade: 04.122.0001.1827.0001 – Elemento de Despesa: 339039 – Fonte: 106 da Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos.



9. DA PARTICIPAÇÃO:

9.1 Poderão participar desta licitação empresas sob a denominação de sociedades empresárias (sociedades em nome coletivo, em comandita simples, em comandita por ações, anônima e limitada) e de sociedades simples, associações, fundações exceto sociedades cooperativas regularmente estabelecidas neste País, cadastrados ou não no Cadastro de Fornecedores da Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza – CL, e que satisfaçam a todas as condições da legislação em vigor e deste edital.

9.2. A licitante que participar desta licitação com suas condições de habilitação vinculadas ao documento de Certificado de Registro Cadastral, obriga-se, após a emissão do CRC, a declarar, sob as penalidades da lei, a superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

9.3. Poderá participar desta licitação toda e qualquer pessoa física e jurídica idônea cuja natureza seja compatível com o objeto licitado.

9.4. Será garantido aos licitantes enquadrados como microempresas, empresas de pequeno porte, que se enquadrem nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, como critério de desempate, preferência de contratação, o previsto na Lei Complementar nº 123/2006, em seu Capítulo V – DO ACESSO AOS MERCADOS / DAS AQUISIÇÕES PÚBLICAS.

9.5. As empresas enquadradas no regime diferenciado e favorecido das microempresas e empresas de pequeno porte que não apresentarem a declaração prevista no subitem 12.7. poderão participar, normalmente, do certame, porém em igualdade de condições com as empresas não enquadradas neste regime.

9.6. A participação implica a aceitação integral dos termos deste edital.

9.7. É vedada a participação de pessoa física e jurídica nos seguintes casos:

9.7.1. Sob a forma de consórcio, qualquer que seja sua constituição;

9.7.2. Que tenham em comum um ou mais sócios cotistas e/ou prepostos com procuração;

9.7.3. Que estejam em estado de insolvência civil, sob processo de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução, fusão, cisão, incorporação e liquidação;

9.7.4. Impedidas de licitar e contratar com a Administração;

9.7.5. Suspensas temporariamente de participar de licitação e impedidas de contratar com a Administração;

9.7.6. Declaradas inidôneas pela Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes desta condição;



9.7.7. Servidor público ou empresas cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico sejam funcionários ou empregados públicos da Administração Pública Municipal Direta ou Indireta;

9.7.8. Estrangeiras não autorizadas a comercializar no país.

10. DO CREDENCIAMENTO

10.1. No horário e local indicados no preâmbulo deste edital, será aberta a sessão de processamento do pregão, iniciando-se com o recebimento das fichas de credenciamento dos interessados em participar do certame.

10.2. Para o credenciamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- a) Ficha de credenciamento, devidamente preenchida conforme modelo do anexo V deste edital, condicionando toda e qualquer comunicação entre o pregoeiro e licitantes através do endereço eletrônico informado no respectivo anexo;
- b) Tratando-se de representante legal, o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial ou, tratando-se de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;
- c) Tratando-se de procurador, o instrumento de procuração pública ou particular com firma reconhecida do qual constem poderes específicos para formular lances, negociar preço, interpor recursos e desistir de sua interposição e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, acompanhado do correspondente documento que comprove os poderes do mandante para a outorga (contrato social ou documento equivalente);
- d) Tratando-se de pessoa física, cédula de identidade ou outro documento equivalente, com fotografia.

10.3. Não poderá um representante legal ou um procurador representar mais de uma empresa.

10.4. Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar este edital diante de alguma irregularidade, devendo protocolar o pedido até 02 dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, no endereço constante do preâmbulo deste edital, devendo o Pregoeiro encaminhar à autoridade superior para decidir sobre a petição no prazo de 24 horas.

10.4.1. No caso de licitante este deverá comprovar a condição de representante legal, através de cópia autenticada de seu contrato social ou procuração com poderes específicos para referido ato.

11. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.



11.1. A declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação de acordo com modelo estabelecido no anexo IV deste edital deverá ser apresentada fora dos envelopes nºs 1 e 2.

11.2. A “PROPOSTA DE PREÇOS” e os “DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO” deverão ser apresentados separadamente, em envelopes fechados e indevassáveis, contendo em sua parte externa, além do nome do licitante, os seguintes dizeres:

AO PREGOEIRO

PREGÃO PRESENCIAL Nº/2014

ÓRGÃO:

ENVELOPE “1” - PROPOSTA DE PREÇOS ESCRITA

NOME DO LICITANTE:

Nº DO CNPJ

AO PREGOEIRO

PREGÃO PRESENCIAL Nº/2014

ÓRGÃO:

ENVELOPE “2” - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

NOME DO LICITANTE:

Nº DO CNPJ

11.3. A falta da entrega da declaração de habilitação por parte do licitante importa na preclusão do direito de participar das fases subsequentes.

12. DA PROPOSTA DE PREÇOS ESCRITA:

12.1. A proposta de preços escrita deverá ser apresentada, nos termos do Anexo II – Proposta de Preços deste edital, com todas as folhas rubricadas e preferencialmente numeradas, devendo a última folha vir assinada pelo representante legal do licitante citado na documentação de habilitação, em linguagem clara e concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, com as especificações técnicas, quantitativos e demais informações relativas aos bens ofertados.

12.2. A Proposta de Preços deverá conter:

- a. Especificação do objeto da licitação de acordo com o disposto no Anexo I, deste edital;
- b. Preço mensal de fornecimento de solução de Plataforma Integrada Multicanal voltadas as demandas de Iluminação Pública e demandas correlatas com serviço de implantação e sustentação, em algarismos, observado o limite máximo constante no mapa de preços;
- c. Preço mensal de Fornecimento de Plataforma de Controle de Indicadores voltadas as demandas de Iluminação Pública com serviço de implantação e sustentação, em algarismos, observado o limite máximo constante no mapa de preços;

d. Preço global da proposta, em algarismo e por extenso, para o período de vigência do contrato, observado o limite máximo constante no mapa de preços;

e. Prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias, contados a partir da data de sua emissão

12.3. O licitante não poderá cotar proposta com quantitativo inferior ao determinado pelo edital.

12.4. Na cotação do preço unitário, será admitido o fracionamento do centavo somente no caso da determinação da expressão monetária de valores que necessitem da avaliação de grandezas inferiores ao centavo, sendo as frações resultantes desprezadas ao final dos cálculos.

12.5. Nos preços propostos deverão estar incluídas todas as despesas referentes a frete, tributos, salários, encargos e demais ônus atinentes à entrega do objeto.

12.6. Na elaboração da proposta, o preço cotado não poderá ultrapassar o limite máximo discriminado no mapa de preços, presentes nos autos do processo em epígrafe.

12.7. Tratando-se microempresas, empresas de pequeno porte que se enquadrem nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, deverá ser apresentada declaração visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº 123/2006, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido do Anexo VII – Declaração de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, deste edital.

12.8. Após a apresentação da proposta não caberá desistência.

13 - DA HABILITAÇÃO

13.1. O licitante CADASTRADO deverá apresentar o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza – CL, compatível com o ramo do objeto licitado e a regularidade trabalhista mediante prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos Negativos, obrigando-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da habilitação, na forma do § 2º, do art. 32, da Lei Federal nº 8.666/1993.

13.1.1. O CRC não substituirá os documentos referentes à Qualificação Técnica.

13.1.2. O pregoeiro verificará a situação do licitante no Certificado de Registro Cadastral. Caso o mesmo esteja com algum documento vencido, deverá apresentá-lo juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de inabilitação, salvo os documentos de Regularidade Fiscal e Trabalhista acessíveis para consultas em *sítios* oficiais que poderão ser consultados pelo pregoeiro.

13.2. OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO DEVERÃO SER APRESENTADOS DA SEGUINTE FORMA:



13.2.1. Obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos tanto para matriz como para todas as filiais. O contrato será celebrado com a sede que apresentou a documentação.

13.2.2. O documento obtido através de *sítios* oficiais, que esteja condicionado à aceitação via internet, terá sua autenticidade verificada pelo pregoeiro.

13.2.3. Caso haja documento redigido em idioma estrangeiro, o mesmo somente será considerado se acompanhado da versão em português, firmada por tradutor juramentado.

13.2.4. Dentro do prazo de validade. Na hipótese de o documento não constar expressamente o prazo de validade, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre sua validade. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de sua emissão, quando se tratar de documentos referentes à habilitação fiscal e econômico-financeira.

13.2.5 O licitante NÃO CADASTRADO no CRC junto à Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza deverá apresentar os documentos relacionados a seguir:

13.3. HABILITAÇÃO JURÍDICA

13.3.1 - REGISTRO COMERCIAL, no caso de empresa pessoa física, no registro público de empresa mercantil da Junta Comercial; devendo, no caso da licitante ser a sucursal, filial ou agência, apresentar o registro da Junta onde opera com averbação no registro da Junta onde tem sede a matriz.

13.3.2 - ATO CONSTITUTIVO, ESTATUTO OU CONTRATO SOCIAL CONSOLIDADO em vigor devidamente registrado no registro público de empresa mercantil da Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; devendo, no caso da licitante ser a sucursal, filial ou agência, apresentar o registro da Junta onde opera com averbação no registro da Junta onde tem sede a matriz.

13.3.3 - INSCRIÇÃO DO ATO CONSTITUTIVO, no caso de sociedades simples - exceto cooperativas - no Cartório de Registro das Pessoas Jurídicas acompanhada de prova da diretoria em exercício; devendo, no caso da licitante ser a sucursal, filial ou agência, apresentar o registro no Cartório de Registro das Pessoas Jurídicas do Estado onde opera com averbação no Cartório onde tem sede a matriz.

13.3.4 - DECRETO DE AUTORIZAÇÃO, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ATO DE REGISTRO DE AUTORIZAÇÃO PARA FUNCIONAMENTO expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.



13.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.4.1 Para fins de comprovação de qualificação técnica, o licitante deverá apresentar, juntamente com a Documentação de Habilitação, Atestado(s) de Capacidade Técnica, obrigatoriamente emitido(s) por pessoa jurídica de direito público, atestando que a empresa possui aptidão no desempenho de atividade pertinente compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, de modo a comprovar:

Que a licitante tem experiência na prestação dos serviços de suporte projetos de Business Intelligence abaixo relacionados:

- Serviço técnico de Operação de Processamento Eletrônico de Dados, envolvendo: Implantação, Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção, Manutenção e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados e modelagem de Business Intelligence;
- Serviço técnico de Administração, Operação e Suporte de Banco de Dados para ambiente de Business Intelligence;
- Serviço técnico de implantação e Suporte e Operação de ferramentas Business Intelligence;
- Serviço técnico de desenvolvimento de projetos ligados à modelagem de dados dimensional, utilização de ferramentas CASE, projetos de Banco de Dados, implementação, monitoramento, auditoria de dados com base na técnica relacional e análise de performance (banco de dados e sistemas de informação);
- Serviço técnico de Administração e monitoramento de Bancos de Dados em regime 24x7 por semana;
- Serviço técnico de Criação e manutenção de Modelos de Dados Relacionais e Multidimensionais, Corporativo e Setorial;
- Serviço técnico de Capacitação de equipes na utilização de recursos de relatórios de Business Intelligence desenvolvidos para atender as áreas estratégicas da entidade, para desenvolvedores ou usuários finais;
- Serviço técnico de gestão do processo de carga de dados através de métodos ETL;
- Serviço técnico de elaboração plano de implantação e estruturação do ambiente de gerenciamento de workflow;



- Serviço técnico de acompanhamento e suporte no desenvolvimento de modelos multidimensionais baseados na arquitetura de Datawarehouse;
- Desenvolvimento e manutenção de software para soluções corporativas de apoio à decisão sob demanda, utilizando BI (Modelagem de DW, Multidimensional, ETL e relatórios/consultas p/ análise e painéis).

Que a licitante tem experiência no fornecimento ou desenvolvimento, manutenção e suporte de aplicações de canais e de multicanal, obrigatoriamente, gerenciadas por solução multicanal, contemplando:

- Interface com sistemas de campanhas mercadológicas com oferta de produtos e serviços voltados para os clientes, quando da utilização do canal;
- Monitoramento de eventos (verificação de disponibilidade, integridade e segurança dos canais);
- Log de auditoria dos canais;
- Solução de multicanal, com suporte a 2.000 (dois mil) terminais.
- Resolução de pendências (consiste na resolução de pendências operacionais nas transações incompletas entre canais, entre canal e multicanal e dentro do mesmo canal).

A licitante deverá fazer parte da rede de distribuidores ou revendedores oficiais dos produtos ofertados, comprovando por meio de declaração do fabricante, estando apta a comercializar os produtos objeto desta licitação em conformidade com as características e exigências técnicas definidas e com os padrões de qualidade pretendidos pela PMF.

13.5. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

13.5.1. Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica ou certidão negativa de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.

13.5.2. BALANÇO PATRIMONIAL e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta.

13.5.3 COMPROVAÇÃO DA BOA SITUAÇÃO FINANCEIRA atestada por documento, assinado por profissional legalmente habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade da sede ou filial do



licitante, demonstrando que a empresa apresenta índice de Liquidez Geral (LG) maior ou igual a 1,0 (um vírgula zero), calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\frac{\text{LG} = \text{AC} + \text{ARLP}}{\text{PC} + \text{PELP}} \geq 1,0$$

Onde:

LG – Liquidez Geral;

AC – Ativo Circulante;

ARLP – Ativo Realizável a Longo Prazo;

PC – Passivo Circulante;

PELP – Passivo Exigível a Longo Prazo;

13.5.4. No caso de sociedade por ações, o balanço deverá ser acompanhado da publicação em jornal oficial, em jornal de grande circulação e do registro na Junta Comercial.

13.5.5. No caso das demais sociedades empresárias, o balanço deverá ser acompanhado dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário - estes termos devidamente registrados na Junta Comercial - constando ainda, no balanço, o número do Livro Diário e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticada na junta comercial, devendo tanto o balanço quanto os termos ser assinados por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

13.5.6. No caso de empresa recém-constituída (há menos de 01 ano), deverá ser apresentado o balanço de abertura acompanhado dos termos de abertura e de encerramento devidamente registrados na Junta Comercial, constando no balanço o número do Livro e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticado na junta comercial, devendo ser assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

13.5.7. No caso de sociedade simples - o balanço patrimonial deverá ser inscrito no Cartório de Registro Civil de Pessoa Jurídica assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da instituição, atendendo aos índices estabelecidos neste instrumento convocatório.

13.5.8. PATRIMÔNIO LÍQUIDO MÍNIMO não inferior a 10% da estimativa de custos, que deverá ser comprovado através da apresentação do balanço patrimonial.



14. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

14.1. PROVA DE REGULARIDADE PARA COM AS FAZENDAS FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL da sede ou filial do licitante, expedidos pelos órgãos abaixo relacionados e dentro dos seus períodos de validade, devendo os mesmos apresentar igualdade de CNPJ.

- a. CERTIDÃO CONJUNTA NEGATIVA DE DÉBITO, REFERENTE A QUITAÇÃO DE TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES FEDERAIS, OU EQUIVALENTE, EXPEDIDA PELA PROCURADORIA GERAL DA FAZENDA NACIONAL E RECEITA FEDERAL DO BRASIL.
- b. CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS ESTADUAIS, OU EQUIVALENTE, EXPEDIDA PELA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO.
- c. CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS MUNICIPAIS, OU EQUIVALENTE, EXPEDIDA PELA SECRETARIA DE FINANÇAS DO MUNICÍPIO.

14.2. CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE SITUAÇÃO (CRS) OU EQUIVALENTE, perante o Gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), da jurisdição da sede ou filial do licitante, devendo o mesmo ter igualdade de CNPJ com os demais documentos apresentados na comprovação da regularidade fiscal.

14.3. CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS, OU EQUIVALENTE, quanto a SEGURIDADE SOCIAL (INSS) expedida pela SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, da sede e filial (is) do licitante, casos existentes, devendo a mesma ter igualdade de CNPJ com os demais documentos apresentados na comprovação da regularidade fiscal.

14.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1ª de maio de 1943.

14.5. O licitante deverá apresentar documento relativo ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal e na Lei Federal nº 9.854/1999, conforme Anexo III - Declaração Relativa ao Trabalho de Empregado Menor.

15. OUTRAS DISPOSIÇÕES

15.1. Havendo restrição quanto à regularidade fiscal e trabalhista da microempresa, e da empresa de pequeno porte que se enquadre nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da convocação do pregoeiro, para a regularização do(s) documento(s), podendo tal prazo ser prorrogado por igual período, conforme dispõe a Lei Complementar nº 123/2006.

15.2. A não comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, até o final do prazo estabelecido, implicará na decadência do direito, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado ao pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, por ordem de classificação.



16. DO PROCEDIMENTO E JULGAMENTO:

16.1. Após o credenciamento, os licitantes entregarão ao pregoeiro a declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação, de acordo com o estabelecido no Anexo IV– Modelo de Declaração de Habilitação deste edital e, em envelopes separados, a proposta de preços e os documentos de habilitação.

16.2. A análise das propostas pelo pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas:

- a) Em condições ilegais, omissões, ou conflitos com as exigências deste edital.
- b) Com preços superiores aos constantes no mapa de preços presente no processo em epígrafe, ou comprovadamente inexeqüível.

16.3. As propostas classificadas serão selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

- a) Seleção da proposta de menor preço e as demais com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela;
- b) Não havendo pelo menos 03 (três) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 03 (três). No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes;
- c) O pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma seqüencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio para o início da oferta de lance no caso de empate de preços;
- d) O licitante sorteado em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances, em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances;
- e) Os lances apresentados pelo licitante deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores ao menor lance por ele apresentado;
- f) A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances;
- g) Encerrada a etapa de lances, serão ordenadas as propostas selecionadas e não selecionadas para a etapa de lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado;
- h) O pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço;



- i) Após a negociação, se houver, o pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito;
- j) Sendo aceitável a proposta final classificada em primeiro lugar, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação do licitante que a formulou, para confirmação das suas condições de habilitação;
- k) Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, o pregoeiro declarará o licitante vencedor e lhe adjudicará o objeto do certame, caso não haja interposição de recursos;
- l) Se a oferta não for aceitável, ou se o licitante desatender as exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e, procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, caso em que será declarado vencedor.

16.4. Encerrada definitivamente a disputa, o pregoeiro examinará o porte da arrematante, e se esta for empresa de médio ou grande porte, o pregoeiro, em ordem seqüencial, provocará todos que forem Microempresas, Empresa de Pequeno Porte que se enquadrem nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, e cujos valores contenham até 5% (cinco por cento) de diferença da arrematante, para, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, utilizar-se do direito de preferência.

16.4.1. Se o primeiro licitante consultado pelo pregoeiro, que seja ME, EPP que se enquadre nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, fechar negócio, o item e/ou lote será encerrado, se não, o pregoeiro consultará os demais em ordem seqüencial.

16.4.2. Se nenhum licitante que se encontre nas condições determinadas pela Lei Complementar nº 123/2006, e no art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, fechar negócio, o pregoeiro considerará a proposta da arrematante.

16.5. Da sessão será lavrada ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

17.00 - DA PROVA DE CONCEITO PARA O ITEM DE SOFTWARE COMO SERVIÇOS

17.01 - No primeiro dia útil após o encerramento da etapa de lances, a licitante detentora do melhor lance deverá apresentar a solução ofertada para atender ao objeto licitado, com a finalidade de ser examinado e avaliado por comissão de colaboradores da CONTRATANTE.

17.02 - A LICITANTE deverá agendar previamente com a Secretaria, no horário das 8h00 as 13h00 horas, através do telefone (85) 3472-1900 a apresentação da prova de conceito, a ser realizada nas instalações da CONTRATANTE.

17.03 - A avaliação não poderá se estender além de 02 (dias) consecutivos após o seu início, respeitados os horários de funcionamento da repartição.



17.04 - A LICITANTE deverá fazer uma explanação detalhada da solução, com demonstrações de todos os requisitos identificados como 'obrigatórios e imediatos'.

17.05 - Deverão ser feitas simulações de uso dos itens descritos, onde será feita uma análise da funcionalidade e dos requisitos técnicos da solução.

17.06 - Durante a prova de conceito, qualquer item constante do edital poderá ser avaliado, a critério da Contratante.

17.07 - Por se tratar de um ambiente de Software como Serviço (SaaS), todas as licenças e infraestrutura necessárias durante a Prova de Conceito são de responsabilidade da LICITANTE e deverão ser as mesmas que estarão disponíveis durante o decorrer do contrato.

17.08 - Ao final da Prova de Conceito, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis será emitido o relatório que comporá o resultado final da avaliação. A empresa que não atender as exigências técnicas durante as fases de explanação e simulação da prova de conceito será desclassificada e será convocada a licitante remanescente que apresentou o melhor preço subsequente na seção de lances.

18. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

18.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, sendo que os pedidos de esclarecimentos se darão, preferencialmente, por meio eletrônico no endereço licitacao@fortaleza.ce.gov.br e as impugnações, tempestivamente, protocoladas na sede da Central de Licitações da prefeitura Municipal de Fortaleza - CL, no endereço constante no preâmbulo deste edital, informando o número deste pregão e o órgão interessado

18.2. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente.

18.3. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pela área interessada, quando for o caso, enviar a petição de impugnação para que a autoridade competente decida no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

18.4. Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto se a alteração não afetar a formulação das propostas.

19. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

19.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente, a intenção de interpor recurso com registro em Ata da síntese dos respectivos fundamentos, desde que munido de procuração com poderes específicos para tal, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões por escrito, devidamente protocolizadas na sede da Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza – CL, no endereço constante no subitem 7.1 deste



edital. Os demais licitantes ficam desde logo convidados a apresentar contra-razões dentro de igual prazo, que começará a contar a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vista imediata dos autos.

19.2. Não serão conhecidos os recursos intempestivos e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo licitatório para responder pelo proponente.

19.3. A falta de manifestação, conforme o subitem 19.1 deste edital importará na decadência do direito de recurso.

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

19.5. A decisão em grau de recurso será definitiva, e dela dar-se-á conhecimento aos licitantes mediante publicação no Diário Oficial do Município e Eletrônico.

20. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

20.1. A adjudicação desta licitação em favor do licitante cuja proposta de preços ou lance verbal, se houver, seja classificado em primeiro lugar, caso não haja interposição de recurso, é da competência do Pregoeiro, e, caso haja interposição de recurso, do titular da origem desta licitação.

20.2. A homologação da adjudicação do Pregoeiro é da competência do titular da origem desta licitação.

20.3. No caso de interposição de recurso, sendo a adjudicação da competência do titular da origem desta licitação, decidido o recurso, este homologará o julgamento do Pregoeiro e adjudicará o objeto ao vencedor.

20.4. O titular da origem desta licitação se reserva o direito de não homologar ou revogar o presente processo, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e mediante fundamentação escrita.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Caso o licitante vencedor se recuse injustificadamente a assinar o contrato ou não apresente situação regular, no ato da assinatura do mesmo, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação de multa de 10% incidente sobre o valor a ser indenizado.

21.2. O licitante que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Município de Fortaleza e será descredenciado no Cadastro da Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza – CL, pelo



prazo de até 05 anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais.

21.3. A demora injustificada na execução da prestação contratual acarretará, de plano, a incidência da multa moratória à base de 0,33%, cumulativamente, incidente sobre o valor da prestação vencida, por cada dia de atraso.

21.4. No caso de inadimplemento da prestação contratual, seja total ou parcial, além da multa estabelecida neste edital, o ajuste poderá ser rescindido, sujeitando-se, ainda, o Contratado, após o devido processo legal, às seguintes penalidades:

- I. Advertência;
- II. Multa cumulativa com as demais sanções, conforme estabelecido no Contrato;
- III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Município de Fortaleza por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o Município de Fortaleza enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir o Município de Fortaleza pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

21.5. A competência para imposição das sanções de advertência e de multa será da autoridade superior e /ou titular do órgão interveniente ou entidade contratante e a de impedimento de licitar ou contratar será do titular da entidade contratante.

21.6. A reabilitação do Contratado só poderá ser promovida, mediante requerimento, após decorrido o prazo da aplicação da sanção e desde que indenize o Município pelo efetivo prejuízo causado ao Erário Público quando a conduta faltosa, relativamente ao presente certame, repercutir prejudicialmente no âmbito da Administração Pública Municipal.

21.7. As sanções previstas serão aplicadas assegurando ao Contratado ou ao Adjudicatário, o contraditório e a ampla defesa, nos seguintes prazos e condições:

- a. 05 dias úteis nos casos de advertência;
- b. 10 dias úteis da abertura de vista do processo, no caso de declaração de impedimento para licitar ou contratar com o Município de Fortaleza.

22. DA CONTRATAÇÃO

22.1. A adjudicatária terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, para a assinatura do contrato. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período, desde que solicitado durante o seu transcurso e, ainda assim, se devidamente justificado e aceito.



22.2. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação exigidas neste edital, as quais deverão ser mantidas pela contratada durante todo o período da contratação.

22.3. Quando a adjudicatária não comprovar as condições habilitatórias consignadas neste edital, ou recusar-se a assinar o contrato, poderá ser convidado outro licitante pelo pregoeiro, desde que respeitada a ordem de classificação, para, depois de comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato.

22.4. A forma de pagamento, prazo contratual, reajuste, recebimento e demais condições aplicáveis à contratação estão definidas no Anexo VI - Minuta do Contrato, parte deste edital.

23. DA GARANTIA CONTRATUAL:

23.1. Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, o licitante vencedor deverá prestar garantia contratual correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, em conformidade com o disposto no art. 56, da Lei Federal nº 8.666/1993, vedada à prestação de garantia através de Títulos da Dívida Agrária.

23.2. Na garantia deverá estar expresso prazo de validade superior a 90 (noventa) dias do prazo contratual.

23.3. A garantia prestada será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 56, da Lei Federal nº 8.666/1993.

23.4. A não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa.

23.5. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas no subitem 23.1. deste edital.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1. Esta licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.

24.2. É facultada ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação de habilitação.



24.3. – Quando todas as propostas de preços escritas forem desclassificadas, é facultado ao Titular do órgão de origem do processo fixar o prazo de 08 (oito) dias úteis, para a apresentação de novas propostas escoimadas exclusivamente das causas que provocaram a desclassificação.

24.4. O descumprimento de prazos estabelecidos neste edital e/ou pelo pregoeiro ou o não atendimento às solicitações ensejará DESCLASSIFICAÇÃO ou INABILITAÇÃO.

24.5. Toda a documentação fará parte dos autos e não será devolvida ao licitante, ainda que se trate de originais.

24.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital se iniciam e se vencem somente em dia de expediente na Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza – CL.

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

24.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não implicará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

24.9. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia autenticada, inclusive pelo pregoeiro. Caso esta documentação tenha sido emitida pela internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

24.10. O pregoeiro poderá sanar erros formais que não acarretem prejuízos para o objeto da licitação, a Administração e os licitantes, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.

24.11. Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, nos termos da legislação pertinente.

24.12. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.

24.14. O pregoeiro e/ou autoridade competente poderá promover diligência(s) junto aos órgãos públicos e privados, visando aferição da qualidade dos serviços prestados pelo licitante, podendo ser desclassificado o arrematante que comprovadamente tenha executado de forma insatisfatória, serviços semelhantes ao objeto ora licitado.

24.15. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da Comarca de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará.

GLOSSÁRIO

Appliance	Appliance é um equipamento formado por hardware e software integrados para permitir a entrega, suporte e gerenciamento otimizados de sua função-alvo.
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CRM	Sistema especializado na gestão do relacionamento com o Cidadão ou com o Cliente.
“Workflow”	É a expressão usada para designar a automação do processo de negócio, na sua totalidade ou em partes, onde documentos, informações ou tarefas são passadas de um participante para o outro para execução de uma ação (trâmite), de acordo com um conjunto de regras e procedimentos.
Smartphone	É um telefone móvel com funcionalidades avançadas que podem ser estendidas por meio de programas executados por seu sistema operacional. Comumente usado para designar aparelhos rodando os sistemas operacionais IOS (Apple), Android (Google), Windows Phone (Microsoft).
“Chat”	É um neologismo para designar serviços de conversação em tempo real pela Internet.
Tablet	É um dispositivo pessoal em formato de prancheta que pode ser usado para acesso à Internet, organização pessoal, visualização de fotos, vídeos, leitura de livros, jornais e revistas e para entretenimento com jogos. Apresenta uma tela sensível ao toque (touchscreen) que é o dispositivo de entrada principal. A ponta dos dedos ou uma caneta aciona suas funcionalidades. É um novo conceito: não deve ser igualado a um computador completo ou um smartphone, embora possua funcionalidades de ambos.
IOS	É um sistema operacional móvel da Apple Inc. desenvolvido originalmente para o iPhone, também é usado em iPod touch, iPad e Apple TV.
Android	É um sistema operacional baseado no núcleo do Linux 5 para dispositivos móveis, desenvolvido pela Open Handset Alliance, liderada pelo Google e outras empresas.
“Opt In”	Corresponde ao conjunto de regras segundo as quais as mensagens de marketing ou de caráter comercial só são enviadas para aqueles que expressem, prévia e explicitamente, o seu consentimento.
Facebook	É um site e serviço de rede social que foi lançado em 4 de fevereiro de 2004, operado e de propriedade privada da Facebook Inc. Em 4 de outubro de 2012 o Facebook atingiu a marca de 1 bilhão de usuários ativos no mundo.
“Fanpage”	Páginas semelhantes às páginas pessoais no Facebook que existem para que as organizações, empresas, celebridades, bandas e empresas governamentais

	transmitam muitas informações ao seus seguidores ou ao público que escolher se conectar a elas.
FAQ	Listas de perguntas (e respostas) frequentes.
Youtube	É um site que permite que seus usuários carreguem e compartilhem vídeos em formato digital.
“Thread”	É o encadeamento hierárquico entre mensagens de e-mail(sobre um mesmo assunto) enviadas e respondidas pelos mesmos remetentes / receptores.
GPS	é um sistema de navegação por satélite que fornece a um aparelho receptor móvel a posição do mesmo, assim como informação horária, sob todas condições atmosféricas, a qualquer momento e em qualquer lugar na Terra, desde que o receptor se encontre no campo de visão de quatro satélites GPS.
Twitter	É uma rede social para microblogging, que permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos (em textos de até 140 caracteres, conhecidos como "tweets", por meio do website do serviço, por SMS e por softwares específicos de gerenciamento.As atualizações são exibidas no perfil de um usuário em tempo real e também enviadas a outros usuários seguidores que tenham assinado para recebê-las.
Tweets	Textos de até 140 caracteres usados na rede social Twitter.
Retweet	É uma função do Twitter que consiste em replicar uma determinada mensagem de um usuário para a lista de seguidores, dando crédito a seu autor original.
Ad hoc	Expressão latina usada para designar algo feito ‘para isso’, ‘com exclusividade’ e ‘naquele instante’.
Blogs	É um site cuja estrutura permite a atualização rápida a partir de acréscimos dos chamados artigos, ou posts. Estes são, em geral, organizados de forma cronológica inversa, tendo como foco a temática proposta do blog, podendo ser escritos por um número variável de pessoas, de acordo com a política do blog.
Outlook	MS Outlook é um programa aplicativo da fabricante de software Microsoft, membro da suíte de escritório MS Office, cuja função é ser a ferramenta de troca de mensagens de e-mail dos usuários finais.
Thunderbird	Mozilla Thunderbird é um cliente de e-mails e notícias da Mozilla Foundation, mesma criadora do navegador Web Mozilla Firefox. Acessa também arquivos XML, Feeds (Atom e RSS), bloqueia imagens, tem filtro anti-spam embutido e

	um mecanismo que previne golpes por meio das mensagens.
“Mushups”	Um mashup é um site personalizado ou uma aplicação web que usa conteúdo de mais de uma fonte para criar um novo serviço completo.
“Web Services”	É uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.
“Co-Browse”	É a funcionalidade que permite que agentes possam apoiar o cliente durante sua navegação na web, através de uma navegação conjunta, acessando a mesma página web ao mesmo tempo.
“Banners”	É a forma publicitária mais comum na Internet, muito usado em propagandas para divulgação de sites que pagam por sua inclusão. É criado para atrair um usuário a um site através de um link. Podem ter várias dimensões, sendo a mais conhecida a de 468x60 pixels. Essas imagens freqüentemente tem uma forma alongada, na horizontal ou na vertical.
“Pop-ups”	É uma janela extra que abre no navegador ao visitar uma página web ou acessar um link específico. O pop-up é utilizado pelos criadores do site para abrir alguma informação extra ou como meio de propaganda.
“Drill Down”	Significa uma ação, normalmente um clique, que objetiva acessar informações mais detalhadas a respeito de determinado item. Comumente relacionado a relatórios complexos e com diferentes níveis hierárquicos de dados.

25. DOS ANEXOS

25.1. Constituem anexos deste edital, dele fazendo parte:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO III – DECLARAÇÃO RELATIVA AO TRABALHO DE EMPREGADO MENOR

ANEXO IV- MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO (entregar junto com a Ficha de credenciamento)

ANEXO V – MODELO DE FICHA DE CREDENCIAMENTO

ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO

ANEXO VII – DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE (entregar junto com a Proposta de Preços)



EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 22

Fortaleza 14 de Janeiro de 2014

CIENTE:

João de Aguiar Pupo
Secretaria de Conservação e Serviços Públicos- SCSP
Secretário Municipal

APROVADO:

Erlon Albuquerque de Oliveira
Assessoria Jurídica – SCSP
OAB: 11750



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

DO OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PLATAFORMA INTEGRADA MULTICANAL E DE CONTROLE DE INDICADORES VOLTADAS AS DEMANDAS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA E DEMANDAS CORRELATAS PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, DE ACORDO COM ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS PREVISTOS NESTE TERMO.

DA JUSTIFICATIVA:

O atendimento ao cidadão de Fortaleza referente às demandas ligadas à iluminação pública em particular, carecem de melhorias que permitam que estes correspondam aos anseios da população no que diz respeito principalmente à qualidade e à rapidez dos serviços públicos envolvidos, com redução de gastos públicos na área de Iluminação Pública. Entre os desafios encontrados hoje podemos citar:

- Ausência de painéis de controles e análises da situação real da iluminação pública;
- Ausência de tecnologia capaz de gerar relatórios de falhas e mapa de situação;
- Baixo uso de canais não telefônicos como: Portal, email, SMS e aplicações móveis ("smartphones");
- Baixa capacidade de autoatendimento ao cidadão;
- Dificuldade em iniciar o atendimento em um determinado canal e continuá-lo por outro (Exemplo: cidadão abre um chamado pelo telefone, recebe uma confirmação por email e acompanha o seu andamento pelo Portal, referenciando um único número de protocolo);
- Baixa capacidade de comunicar o cidadão pró-ativamente do acontecimento de um problema e da sua previsão de resolução;
- Dependência de conhecimento tácito, sem que ele seja representado adequadamente nos sistemas. Isso afeta diretamente a qualidade e consistência do atendimento.
- Baixa visibilidade dos problemas mais comuns: onde eles ocorrem; por quê; frequência e quais seriam as ações mais adequadas para mitigá-los;
- Resistência do cidadão em utilizar canais tradicionais, tais como: Centrais Telefônicas e Atendimento Presencial;
- Baixa capacidade de interação com o cidadão através das Mídias Sociais.



Este Termo de Referência tem como proposta a implantação de um sistema integrado de relacionamento com o cidadão que reduza ou elimine as questões citadas acima, melhorando o atendimento e a satisfação do cidadão com os serviços públicos de Fortaleza.

Benefícios diretos e indiretos que resultarão desta implantação:

- O Gestor Público terá a sua disposição uma Solução Integrada de Análise de Indicadores, voltada para Iluminação Pública, envolvendo BI ("Business Intelligence") e uma plataforma de Atendimento ao Cidadão Multicanal, com integração junto às Mídias Sociais;
- O cidadão passará a ter clareza sobre como entrar em contato com a Prefeitura, qualquer que seja o canal para endereçar suas demandas;
- As demandas passarão a ser encaminhadas de forma rápida e eficiente;
- Otimização dos recursos envolvidos, com o autoatendimento sendo capaz aliviar a carga dos canais assistidos;
- Melhor entendimento dos problemas que afligem a cidade, permitindo um melhor direcionamento do orçamento e gastos públicos, especialmente os da área de Iluminação Pública;
- Incremento da percepção do cidadão de estar sendo ouvido em relação às suas solicitações cotidianas dos serviços públicos prestados pela Prefeitura;
- Maior satisfação do cidadão;
- Consolidação da transparência da gestão pública frente aos atores envolvidos.

DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

LOTE ÚNICO: Plataforma Integrada Multicanal e de Controle de Indicadores voltadas as Demandas de Iluminação Pública e demandas correlatas.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QUANTIDADES
1	Fornecimento de Solução de Plataforma Integrada Multicanal voltadas as Demandas de Iluminação Pública e demandas correlatas com serviço de implantação e sustentação.	Solução	01
2	Fornecimento de Plataforma de Controle de Indicadores voltadas as Demandas de Iluminação Pública com serviço de implantação e sustentação.	Solução	01

A Solução de Plataforma Integrada Multicanal por não guardar informações confidenciais da Administração Pública, deverá ser fornecida na modalidade SaaS devido a redução dos custos de investimentos, custos totais de propriedade e velocidade na implantação.

A Solução de Business Intelligence – BI referente à Gestão dos aspectos da Iluminação Pública e de assuntos correlatos, por tratar de base de informações críticas e estratégicas da administração pública será instalada na infraestrutura da CONTRATADA.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - Projeto de Implantação e Sustentação da Solução Plataforma Integrada Multicanal.

A CONTRATADA deve realizar análise, parametrização, customização, capacitação e implantação da solução de Plataforma Integrada Multicanal.

Configurações Básicas:

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de novas categorias. 10 (*dez*) produtos (o objeto de cada reclamação);

Perfis de acesso: configuração de até 10 (*dez*) diferentes perfis de acesso à solução, cada qual com seus devidos privilégios;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de novos perfis de acesso;

Contas de usuários: criação de até 90 (*noventa*) contas de usuários para acesso à Solução;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de novas contas de usuário;

Contas de email para atendimento: configuração de até 3 (*três*) contas de email, que serão utilizadas pelos cidadãos para entrar em contato com a CONTRATANTE;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a configuração de novas contas de email.

Configuração da Solução para uso nas posições de atendimento do canal telefônico. Não faz parte do escopo a integração com software de telefonia (CTI – Computer Telephony Integration);

Configuração da Solução para uso de um canal de chat, tanto no que diz respeito às posições de atendimento, quanto no Portal do Cidadão, onde os cidadãos iniciarão o chat;

Relatórios: todos os relatórios padrão da Solução deverão ser disponibilizados como parte do escopo. Adicionalmente, mais 4 (*quatro*) novos relatórios poderão ser customizados;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de novos relatórios.



Base de Conhecimento

Inserção de 50 (cinquenta) artigos na Base de Conhecimento. Cada artigo contém a descrição de como endereçar uma demanda do cidadão. O conteúdo dos artigos será fornecido pela CONTRATANTE.

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a inserção de novos artigos na Base de Conhecimento.

Portal do Cidadão

Configurar a Solução para que as mesmas demandas solicitadas por telefone ou chat possam também ser solicitadas pelo Portal do Cidadão na Web;

Formulário de cadastro de cidadãos:

A Solução deverá disponibilizar um formulário para autocadastramento do cidadão no Portal do Cidadão na Web;

A Solução deverá validar o dígito verificador do CPF do cidadão;

A Solução deverá validar o endereço mediante comparação com uma base de referência, como a dos Correios;

A Solução deverá permitir a abertura de um chamado (demanda) através de um formulário no portal;

A Solução deverá prover um único formulário de abertura de chamado (demanda);

A solução fornecerá um único formulário para consulta do estado do chamado (demanda).

Abertura de sessão de Chat pelo Portal do Cidadão na Web:

A Solução deverá prover um único formulário de abertura de chamado via chat no Portal do Cidadão na Web.

Aparência do portal:

A Solução será integrada ao Portal da Prefeitura de Fortaleza, preservando o layout e a identidade visual atual, que pode ser acessado em <http://www.fortaleza.ce.gov.br>.

Durante a implantação a CONTRATADA será responsável por publicar até 20 (*vinte*) conteúdos para fins de autoatendimento no Portal do Cidadão. A Prefeitura se responsabilizará pela publicação das demais páginas.

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a publicação de novos conteúdos no Portal.



Monitoramento de Redes Sociais

Configuração da funcionalidade de monitoramento das redes sociais para que ela busque por tópicos relevantes para a Prefeitura de Fortaleza. Deverão ser configurados até 10 (*dez*) tópicos como parte do escopo do projeto;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a configuração do monitoramento de tópicos adicionais;

A Solução deve ser configurada para permitir que, a partir de uma mensagem originária das Redes Sociais (identificada durante o monitoramento) seja aberto um chamado (demanda) de um cidadão de forma automática, o qual receberá tratamento equivalente aos chamados abertos por outros canais.

Acesso à Solução de Atendimento ao Cidadão através de Dispositivos Móveis

Como parte do escopo deverá ser fornecido um aplicativo móvel desenvolvido para a cidade, que permita a abertura de um chamado (demanda) com as seguintes capacidades:

Categorização da demanda;

Captura das coordenadas do local de abertura da demanda (através de GPS (Global Positioning System) – (caso esteja disponível));

Registro de foto que ilustra a demanda (caso esteja disponível);

Este aplicativo deve suportar os sistemas operacionais iOS e Andoid, tanto em tablets quanto em SmartPhones;

O aplicativo em questão deve poder ser baixado e instalado no dispositivo móvel, não devendo ser apenas uma página Web acessada através do dispositivo;

O aplicativo móvel será disponibilizado para download nas lojas da Apple (App Store) e Android (Google Play).

Configuração de Regras de Negócio

Como parte do escopo, até 20 (*vinte*) regras de negócio serão configuradas para escalonamento de chamados e alertas por email em casos especiais;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a configuração de novas regras de negócio.

SMS

A Solução deverá ser configurada para enviar mensagens via SMS ao cidadão sempre que ocorrer um fato relevante relativo ao andamento de um chamado seu (desde que o cadastro do cidadão possua um número de celular cadastrado);



A CONTRATANTE é responsável pela contratação e disponibilização do serviço de SMS junto à operadora do serviço.

Envio e gestão de pesquisa de opinião do cidadão

Como parte do escopo de implantação, será criada uma campanha de email; Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de campanhas de email adicionais.

Integração com o Facebook:

A Solução deverá ser configurada para que o cidadão possa consultar a base de conhecimento, bem como abrir chamados, através de uma FanPage da Prefeitura de Fortaleza na rede social Facebook.

Integração

Como parte do escopo deverão ser implementadas até 4 (*quatro*) integrações com sistemas externos (da SCSP ou de Concessionárias de Serviço Público), utilizando WebServices como mecanismo de integração.

Carga de Dados

Como parte do escopo deste projeto deverão ser importadas as seguintes informações do sistema atual de atendimento:

Demandas (chamados) dos cidadãos que foram abertas nos últimos 12 (doze) meses;
Cadastro dos cidadãos relacionados às demandas do item acima.

Documentação de Treinamento do Usuário Final

Como parte do escopo deverá ser criada documentação que oriente o usuário final no uso do sistema, já levando em conta todas as parametrizações, customizações e integrações presentes no projeto;

Esta documentação deve ser fornecida em Português do Brasil;

A Solução deve ser configurada para permitir que, a partir de uma determinada tela, seja possível acessar a documentação referente ao uso daquela tela diretamente na aplicação.

Operação Assistida

Após a entrada em produção, a CONTRATADA deverá prover 12 (*doze*) dias corridos de operação assistida.

Fases do Projeto e Entregáveis



Planejamento:

Etapa Funcional: esta etapa deverá ter como objetivo gerar como entregável o plano de trabalho detalhado do projeto. Este documento deverá servir como guia para o restante da implementação. A primeira interação do plano de projeto irá focar nos detalhes das atividades funcionais e das tarefas técnicas de alto nível.

Etapa Técnica: esta etapa deverá ter como objetivo gerar o plano de projeto com atividades relacionadas aos componentes técnicos de integração e migração de dados descrito neste escopo.

Configuração

Etapa Funcional: esta etapa é composta de reuniões para análise e desenho da Solução, programadas com base na fase de Planejamento. O objetivo desta etapa deverá ser o de alinhar os requisitos de negócio e o escopo de implementação. Nesta etapa deverá ser testada a configuração e os novos processos de negócios. Esta etapa inclui a simulação com cenários de negócio.

Etapa Técnica: esta etapa deverá ter como objetivos a realização dos testes dos pontos de integração, modelos de formatação para migração dos dados e avaliação da prontidão técnica.

Validação

Etapa Funcional: nesta etapa deverá ser realizado o treinamento dos usuários finais, finalização da carga de conteúdo que será fornecido pela CONTRATANTE e realizar a liberação dos componentes da Solução para os usuários.

Etapa Técnica: nesta etapa deverá ser validada a carga em produção proveniente de integrações e finalização da transição de ambiente de desenvolvimento.

Transição: esta fase deverá consistir na validação das cargas, preparação do ambiente e transferência para a produção. Esta fase deverá possuir como entregável a Solução em produção.

Pós-produção: apoio após a entrada em produção da Solução por 12 (*doze*) dias corridos.

Cronograma de execução das Fases do Projeto:

Fase	Mês 1	Mês 2
Planejamento		
Configuração		
Transição		
Pós-produção		



Considerações Gerais

Os trabalhos poderão ser desenvolvidos localmente nas dependências do CONTRATANTE ou remotamente;

Despesas adicionais (ex. Taxi, estacionamento), são de responsabilidade da CONTRATADA;

As despesas de viagem deverão estar inclusas no valor do projeto;

Para este projeto poderão ser utilizados recursos de colaboração à distância como: conferências telefônicas, vídeo conferência e/ou outro meio de colaboração existente na WEB;

Quando a CONTRATANTE definir a necessidade da prestação do serviço ou reunião presencial, para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da CONTRATADA.

Quando esta solicitação for realizada por parte da CONTRATANTE e não estiver dentro do planejamento de reuniões presenciais definidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será arcar com as despesas de viagem;

A frequência mínima de reuniões presenciais com o gerente será mensal para acompanhamento de escopo, desempenho de produção e demais indicadores do projeto;

A frequência mínima de reuniões com o Gerente de projeto da CONTRATADA será semanal para acompanhamento de escopo, desempenho de produção e demais indicadores do projeto, podendo ser presencial ou utilizando recursos de colaboração a distância.

Gerenciamento do Projeto

O gerente de projeto terá as seguintes responsabilidades:

Responsabilidades do Gerente de Projetos
Aprovar o Plano de Projeto apresentada pela CONTRATADA.
Aprovar a troca ou inclusão de profissionais da CONTRATADA ou
Homologar e aprovar qualquer alteração no Plano de Projeto.
Homologar e aprovar as entregas parciais e final do projeto.
Aprovar a execução financeira representativa a cada entrega.

Do Suporte:

Deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA central de atendimento de suporte e manutenção técnica, disponível de segunda-feira à sexta-feira entre 08h00min (oito



horas) e 18h00min (dezoito horas), perfazendo 10h00min (dez horas) úteis por dia. Não são considerados como dias úteis os feriados nacionais.

Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, Sistema de controle de chamados, fazendo-se uso dos recursos da WEB, para registro das solicitações de qualquer natureza. A CONTRATADA deverá fornecer login e senha individualizada aos usuários com responsabilidade pelo registro das solicitações.

Todos os demais acionamentos ao suporte da CONTRATADA deverão ser feitos exclusivamente pelos colaboradores da CONTRATANTE e informados a CONTRATADA através de documento específico.

Os serviços de suporte do fabricante devem incluir:

Suporte telefônico sobre tecnologia ou negócio da solução ofertada;

Número ilimitado de chamados técnicos;

Diagnósticos remotos;

Resolução de incidentes;

Resolução de problemas e Manutenção do software da solução seja para fins de atualização ou correção;

Todos os registros de solicitações devem ser realizados por completo, incluindo data e horário, sejam eles recebidos pela central de serviços da CONTRATADA ou pela aplicação disponibilizada para o mesmo fim. Informações básicas deste registro incluem: Categoria, Urgência, Impacto, Prioridade, Estágio de atendimento, Status atual, Pessoa ou grupo que registrou a solicitação, Descrição da solicitação e Atividades que foram executadas na resolução da solicitação (histórico do atendimento)

REQUISITOS DE SOFTWARE - Plataforma Integrada Multicanal.

Funcionalidades Gerais:

Quantidade de Posições de Atendimento (Central): 90 (noventa).

Sessões de acesso via Web (canais digitais) da Solução de Gestão do Relacionamento com o Cidadão na modalidade de Software como Serviço. Sessão de até 15 (quinze) minutos por acesso: 3.000.000 (três milhões) por 36 (trinta e seis) meses.

Motor de Envio de E-mails. E-mail enviado: 3.000.000 (três milhões) por 36 (trinta e seis) meses.

Cadastro e Visão Única do Cidadão:



A solução deve conter um modelo de dados pré-construído que seja abrangente e permita armazenar uma ampla gama de informações, sejam pessoas físicas ou jurídicas, assim como servidores públicos da municipalidade, incluindo:

Dados cadastrais básicos. (Obrigatório e imediato);

Diversos endereços para um mesmo cidadão (residência, trabalho, etc), podendo definir um endereço principal. (Obrigatório e imediato);

Inter-relacionamentos entre as pessoas, entre as organizações, e entre pessoas e organizações. (Obrigatório e imediato);

Informações demográficas. (Obrigatório e imediato);

Campanhas de marketing envolvendo o cidadão ou organizações. (Obrigatório e imediato);

Casos, ocorrências, solicitações e atividades executadas pela Contratante envolvendo o cidadão ou organizações. (Obrigatório e imediato);

Estrutura organizacional, incluindo suas divisões e cargos, bem como o(s) cargo(s) ocupado(s) por cada colaborador da Contratante. (Obrigatório e imediato);

Pesquisas de satisfação. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir mapear os relacionamentos entre os cidadãos que gerem demanda junto à central de atendimento ("é casado com", "é filho de", "é advogado de"). (Obrigatório e não imediato);

A solução deve representar também relacionamentos entre organizações que gerem demanda junto à central de atendimento (por exemplo: matriz-filial, franqueador-franqueado). (Obrigatório e não imediato);

A solução deve classificar organizações por grupo econômico e fornecedores de serviços. (Obrigatório e não imediato);

A solução deve permitir o cadastramento, a alteração e a manutenção da estrutura organizacional da Contratante, seu histórico, contemplando todos os níveis hierárquicos, a ocupação dos cargos e lotação dos colaboradores da Contratante pertencentes a cada unidade organizacional. (Obrigatório e não imediato);

A solução deve ser parametrizável, ou seja, deve ser facilmente adaptável para o modo de trabalho específico de atendimento da Contratante, sem a necessidade de desenvolvimento específico (programação). Deve possuir ferramenta de configuração nativa da solução ofertada. (Obrigatório e imediato);

A solução deve suportar a integração entre os diversos canais de relacionamento (Central Telefônica, Portal Web, *Chat*, E-mail, SMS, *SmartPhone* e Redes Sociais), mantendo toda a informação de relacionamento em uma base única, consolidada e que deve proporcionar uma visão única do cidadão. (Obrigatório e imediato);



Todos os canais devem consultar e atualizar uma única base de dados com o cadastro do cidadão e o histórico de suas interações com a Contratante. (Obrigatório e imediato);

Essa mesma base de dados deve ser a única e suficiente fonte das informações que alimentarão as análises e relatórios do sistema, não necessitando recorrer a qualquer outra base de dados adicional para gerar tais relatórios. Apesar disso, a performance do sistema não deve ser afetada. (Obrigatório e imediato);

Gestão de Demandas

Gerenciar uma demanda implica em um processo que inclui a coleta de informações, o cadastro e a prestação de informações, a execução de diferentes atividades internas ou externas e tarefas em diversas unidades, secretarias e agências governamentais, empresas terceirizadas e concessionárias de serviços públicos, envolvendo colaboradores da Contratante, cidadãos e/ou entidades, com o objetivo de solucionar um problema específico que corresponde ao atendimento da demanda do cidadão.

A solução deve ser capaz de identificar e diferenciar demandas abertas pelos cidadãos (serviços/processos administrativos externos) ou por colaboradores da Contratante (processos administrativos internos). (Obrigatório e imediato);

A solução deve estar preparada para interagir no gerenciamento de demandas através de todos os canais de atendimento (Central Telefônica, Portal Web, Chat, E-mail, SMS, SmartPhone e Redes Sociais) de forma transparente e integrada. (Obrigatório e imediato)

A solução deve estar preparada para armazenar todo o relacionamento entre o cidadão e a Contratante, tais como: histórico das demandas (abertas e encerradas) com registro de todos os trâmites pelos quais os processos passam (com os respectivos despachos), independentemente do canal escolhido pelo cidadão. (Obrigatório e imediato).

Cada demanda aberta deve ser controlada através de um código de protocolo, o qual deve ser gerado automaticamente. (Obrigatório e imediato).

A solução deve possibilitar que o cidadão possa utilizar o mesmo código de protocolo de uma demanda específica para realizar contatos sobre a mesma através de quaisquer canais de atendimento disponíveis, mantendo consistência nas informações fornecidas a ele durante todas as interações de atendimento, independentemente do canal escolhido para o contato. (Obrigatório e imediato).

O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável (sem a necessidade de desenvolvimento específico) de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações hierárquicas com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as



demandas dos cidadãos, dos atendentes e dos colaboradores da Contratante no momento da sua captação. (Obrigatório e imediato).

Deve existir funcionalidade que permita associar várias demandas a uma demanda principal que, quando resolvida, encerra todas as demandas ligadas a ela. (Por exemplo: várias pessoas entram em contato avisando que um determinado semáforo parou de funcionar. Cria-se então uma demanda para o reparo do semáforo que, quando encerrada, fecha automaticamente todas as demandas dos demais cidadãos para o mesmo evento). (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir a vinculação de demandas, de forma manual, a partir da percepção do agente ou administrador da solução de tal necessidade ou conveniência. (Obrigatório e não imediato).

Deve ser possível desvincular as demandas. (Obrigatório e não imediato).

Quando for o caso de uma demanda requerer uma evidência de que determinada circunstância ou fato é verdadeiro (por exemplo: um cidadão pode precisar apresentar um laudo de medição do seu terreno), a solução deve prover o controle e guarda (eletrônica) destas evidências, mantendo a associação com a demanda relacionada. (Obrigatório e imediato).

Gestão de Fluxos de Trabalho (Workflow)

A solução deve possuir um motor de gestão dos fluxos de trabalho (workflow), onde é possível especificar os passos de um processo de trabalho (fluxo de tramitação).

O motor de workflow deve monitorar o estado dos objetos do sistema e disparar ações quando certas condições forem atingidas. (Obrigatório e imediato);

A solução deve direcionar a demanda automaticamente para as unidades responsáveis conforme parametrização definida pelo workflow, sendo que esta parametrização corresponde à configuração de fluxos (por tipo de demanda), que podem ou não ser regionalizados. O encaminhamento de demandas que possuem fluxos regionalizados deve obedecer a regras de endereçamento baseadas na definição de limites regionais aplicados sobre a base de endereços utilizada pela Contratante em sistema da mesma. (Por exemplo: Uma demanda de poda de uma árvore localizada em um determinado logradouro pertencente a Regional II, de acordo com a definição de limites estabelecida, deverá ser automaticamente direcionada para a Gerência correspondente da mencionada Regional). (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir o encaminhamento das demandas automaticamente direcionado a um colaborador da Contratante responsável por atender a demanda, levando em consideração a lista de colaboradores da Contratante, o conhecimento específico destes para endereçar a demanda em questão. (Obrigatório e não imediato).



Deve ser nativamente possível fazer a definição das regras de encaminhamento das demandas através de telas de administração do sistema, sem necessidade de envolver a equipe de TIC ou de implantação do sistema. (Obrigatório e imediato).

A solução deve auxiliar o atendente e o munícipe a registrar a demanda e classificá-la conforme os processos de atendimento. (Obrigatório e não imediato).

A solução deve permitir a configuração, para cada tipo de demanda, de um fluxo com seus respectivos passos. Os trâmites realizados (de um passo para outro) devem atribuir unidades ou colaboradores da Contratante responsável. Deve também definir automaticamente a data máxima para conclusão de uma etapa/atividade (a partir de prévia parametrização dos prazos). (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir a configuração de envio automático de e-mail para notificação do cidadão/colaborador da Contratante. (Obrigatório e imediato).

Os trâmites do workflow devem ser executados sequencialmente, isto é, um trâmite novo só começa após o término do anterior, ou em paralelo, isto é, dois ou mais trâmites podem ser realizados simultaneamente. (Obrigatório e imediato).

A solução deve registrar as informações pertinentes aos trâmites, tais como: descrição das atividades executadas, tipo, data e hora de início e fim previstos e efetivos, status e responsável. (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir que as demandas possam ser priorizadas baseadas em atributos do serviço, cidadão ou relevância da própria demanda. (Obrigatório e imediato).

A solução deve possuir a funcionalidade de trilha de auditoria em todos os registros do sistema, isto é, armazenar os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração, além do usuário responsável pela mesma. (Obrigatório e não imediato).

Existem demandas em que se faz necessária a utilização de alçadas de aprovação, que envolvem o encaminhamento de uma demanda para um ou mais níveis hierárquicos superiores. A solução deve controlar estes níveis de alçadas e níveis hierárquicos e gerenciar os fluxos de aprovação automaticamente. O encaminhamento para níveis superiores também pode ser automático baseado em prazos não cumpridos, ou em outros critérios semelhantes. (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir o envio de "alertas" a outros envolvidos na demanda (além dos níveis hierárquicos superiores) quando da ocorrência de quebra de regras de negócio vigente para um tipo de demanda específico. (Obrigatório e imediato).



Roteiros Auxiliares

A solução deve permitir a criação de scripts (ou roteiros) dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta do script determina qual a próxima pergunta a ser feita. Estes scripts devem ser de atendimento, de campanhas, de resolução de problemas, de pesquisa de satisfação ou de qualquer outra natureza, e poderão guiar os usuários nos passos que precisam ser executados para executar cada uma dessas funções. Requisito do sistema: Obrigatório e imediato.

Para um mesmo tipo de demanda, a solução deve ser capaz de gerenciar scripts dinâmicos distintos para canais de atendimento diferentes (chat, telefone e Portal Web). Requisito do sistema: Obrigatório e imediato.

A solução deve prover a funcionalidade de levantamento de informações de forma organizada através da criação de questionários com perguntas e com campos que capturem as respostas. Requisito do sistema: Obrigatório e não imediato.

Controle do Nível de Serviço

As demandas possuem prazos (para serem atendidas, tratadas internamente e resolvidas), que podem ser baseados em seu tipo e prioridade, e que constituem o nível de serviço que se deseja praticar para cada tipo de demanda. Estes prazos devem ser cadastrados e vinculados a cada tipo de demanda.

A solução deve gerenciar estes prazos, controlando o cumprimento dos mesmos. Este controle deve ser feito para o primeiro retorno a partir da abertura da demanda, para cada trâmite necessário para a resolução da demanda e para o prazo geral (que é o da própria demanda), desde sua abertura até a resolução. Se houver violação do nível do serviço (ou iminência de violação), deve ser possível escalar automaticamente a demanda para outra instância, tal como um supervisor ou gerente e enviar alertas, inclusive para a instância atual. (Obrigatório e imediato).

As violações de nível de serviço deverão ser apontadas através de alertas e com o uso de relatórios e painéis. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir a configuração de um alerta automático para um gestor de serviços da Contratante, informando que o prazo estipulado de solução está próximo de terminar e que há risco de violação no nível pretendido de serviço. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato).

Pesquisas de Satisfação

A solução deve permitir pesquisa de satisfação do munícipe sobre o encaminhamento e resolução da demanda. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato).



A solução deve permitir a análise dos resultados das pesquisas de satisfação através de relatórios na própria plataforma. Requisito do sistema: Obrigatório e imediato.

A solução deve permitir a criação de listas para envio de E-mails com pesquisas de satisfação. Requisito do sistema: Obrigatório e não imediato.

A solução deve possuir mecanismo de gestão individualizada de autorizações dos usuários para recebimento de mensagens e pesquisas por e-mail (Opt In e Opt out) . Requisito do sistema: Obrigatório e imediato.

Base de Conhecimento

A solução deve armazenar de forma organizada e estruturada documentos com informações para resolução de dúvidas dos cidadãos, documentos com soluções de problemas, definições de processo, modelos, formulários e outros. (Obrigatório e imediato).

A base de documentos deve ser pesquisável através de ferramenta de busca da própria solução por palavras-chave, por outros campos a serem definidos: (Obrigatório e imediato).

Estes documentos devem ser exibidos de acordo com o perfil do usuário e o processo de atendimento. (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir que os documentos mencionados no item anterior possam ser marcados como visíveis apenas internamente, para um determinado grupo de usuários, ou como visíveis também externamente para o cidadão. (Obrigatório e imediato).

A solução deve possuir mecanismo de integração nativa da base de conhecimento com a Rede Social Facebook, permitindo a sincronização automática da base de documentos exibidos na 'Fanpage'. (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir a criação de Listas de Perguntas Frequentes (FAQ - Frequently Asked Questions) a fim de facilitar a busca de informações. (Obrigatório e imediato).

Esta FAQ deve nativamente poder ser exposta no Portal da Contratante (portal web) e manter-se integrada à solução em questão. (Obrigatório e imediato).

Deve ser possível classificar os itens da FAQ por categorias de solicitação com o objetivo de segmentar o conteúdo. (Obrigatório e imediato).

O sistema deve permitir que toda vez que ocorrer uma alteração em um conteúdo já publicado na base de conhecimento, um e-mail de alerta seja enviado para os cidadãos cadastrados neste serviço, se este assim solicitar. (Obrigatório e imediato).

A solução deve possuir algoritmos inteligentes que otimizem o processo de busca à informação pelo cidadão, tais como:



Possuir mecanismo de aprendizado baseado no comportamento de navegação dos cidadãos no autoatendimento. (Obrigatório e imediato);

Possuir mecanismo de busca baseado na raiz da palavra (Por exemplo: Entrega, Entregar e Entregável, usar a raiz 'Entreg'). (Obrigatório e imediato);

Possuir mecanismo de captura de avaliação e comentários dos cidadãos sobre os itens da base de conhecimento. (Obrigatório e imediato);

Possuir mecanismo automático de inativação de conteúdo baseado em expiração por data. (Obrigatório e imediato);

Possuir mecanismo de workflow para aprovação e revisão de conteúdo da base de conhecimento. (Obrigatório e imediato);

Possuir mecanismo de compartilhamento do conteúdo da base de conhecimento no canal de autoatendimento web, e-mail, e mídias sociais. (Obrigatório e imediato);

Permitir a utilização de conteúdo já publicado em sites como o YouTube. (Obrigatório e imediato);

Permitir a publicação de conteúdo no Portal do Cidadão em diversos formatos: HTML, texto, vídeo, imagem e Adobe Flash. (Obrigatório e imediato);

Central de Relacionamento

A Central de Relacionamento se destinará a atender os cidadãos por canais tais como: Central Telefônica e Chat, além do tratamento de demandas que sejam geradas através do atendimento não-assistido (E-mails, Smartphone, SMS, Portal web e Redes Sociais).

Deve ser possível que um mesmo agente da Central de Relacionamento, a partir desta mesma solução, seja capaz de receber uma interação vinda do cidadão através de qualquer canal de atendimento (Central Telefônica, Portal Web, Chat, E-mail, SMS, SmartPhone, Redes Sociais). (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir, através de uma mesma interface (sem a necessidade de trocar de aplicativo) a interação do agente da Central de Relacionamento com os diferentes canais de atendimento disponibilizados: Central Telefônica, Portal Web, Chat, E-mail, SMS, SmartPhone, Redes Sociais. Obrigatório e imediato.



Cliente de Alta Interatividade

A solução deve fornecer um “aplicativo cliente” de alta interatividade para utilização pelos agentes da Central de Relacionamento.

Este cliente deve ser uma aplicação instalada localmente e deve possuir recursos típicos de uma aplicação desktop, tais como, arrastar e soltar objetos, possuir atalhos de teclado, botões de controle das funções de telefonia (para os agentes da central de atendimento telefônico), possibilidade de integração com o software de telefonia local. (Obrigatório e imediato).

Chat

A solução deve fornecer uma ferramenta de Chat que permita a conversação em tempo-real via Web. (Obrigatório e imediato);

A funcionalidade de Chat deve estar nativamente integrada ao CRM. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir a configuração de diversas filas de atendimento por Chat. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir que através da ferramenta de Chat seja possível para o atendente ver a tela do computador do cidadão (mediante aceitação deste) para efetuar um procedimento de auxílio remoto (através de navegação conjunta/co-browse) durante a navegação do mesmo no Portal da Prefeitura. (Obrigatório e imediato);

Deve ser possível para o cidadão transferir arquivos para o atendente durante uma sessão de Chat. (Obrigatório e imediato).

A solução deve permitir o envio de uma pesquisa de satisfação após o término de uma sessão de Chat. (Obrigatório e imediato);

Deve ser possível armazenar todas as sessões de Chat no histórico da demanda. (Obrigatório e imediato);

Deve ser possível cadastrar na Solução um conjunto de respostas padrão que deverá ser disponibilizado na interface utilizada pelos agentes da Central de Relacionamento para agilizar o diálogo com os munícipes. (Obrigatório e imediato);

Portal Web

A ferramenta de portal web da Solução destinar-se-á à integração com o Portal ou site web já existente da Contratante, adicionando a ele as funcionalidades descritas abaixo:

A solução deve permitir que o cidadão ou colaborador da Contratante faça seu próprio cadastramento no Portal da Contratante, criando para si um login e uma senha, que o permitirá (depois de logado) ter acesso a uma área com dados específicos do mesmo, além do histórico de



suas demandas, independente de qual tenha sido o canal de origem destas demandas (Central Telefônica, Portal Web, Chat, E-mail, SMS, SmartPhone, Redes Sociais). (Obrigatório e imediato); A solução deve ser capaz de exibir possíveis respostas (sugestões) – a partir de consulta automática à base de conhecimento no momento em que uma pergunta está sendo submetida pelo cidadão, baseadas nos campos (textos, lista de valores) preenchidos no formulário web disponibilizado para este fim. Essas sugestões de respostas devem considerar o contexto da pergunta, disponibilizando se possível, a resposta certa, na hora certa, evitando assim a necessidade uma interação humana para resolução da demanda. (Obrigatório e imediato);

A ferramenta de portal da Solução deve possuir funcionalidade que permita a recuperação dos dados de login e senha do usuário, de forma automática, por validação do E-mail cadastrado. (Obrigatório e imediato);

A Solução deve possuir funcionalidade nativa que permita que os agentes de todos os canais de atendimento sejam capazes de localizar uma demanda mediante informação do número de protocolo, possibilitando a localização do incidente e de seu conteúdo. Deve ser possível também que o cidadão localize via Portal Web da Prefeitura, Smartphone ou Central Telefônica (também mediante informação do número de protocolo) a demanda. (Obrigatório e imediato);

A ferramenta de portal da solução deve ser capaz de acessar a base de conhecimento da Contratante e disponibilizar mecanismo de busca para os usuários do Portal do Cidadão. Esta base deve ser a mesma utilizada pelos colaboradores da Contratante. A referida ferramenta deve possuir regras que permitam filtrar a exibição de conteúdos para o cidadão e para os colaboradores da Contratante, em função do seu perfil de acesso à Solução. (Obrigatório e imediato);

Ao autenticar-se no Portal, o cidadão deve ter acesso a todo o seu histórico de relacionamento com a Contratante, independentemente do canal de atendimento utilizado para cada interação presente no histórico (Central Telefônica, Portal Web, Chat, E-mail, SMS, SmartPhone ou Redes Sociais). (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir integração nativa com o 'Facebook' que permita que o cidadão faça o seu autoatendimento pela 'fan-page' da Contratante, tendo sua demanda tratada e resolvida de maneira integrada à solução de CRM. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir sua integração harmoniosa com o design do portal web (já existente) da Contratante, sem afetar a aparência do mesmo e sem obrigar a apresentação de 'banners' de propaganda, 'pop-ups' ou artifícios similares para seu funcionamento. (Obrigatório e imediato).



E-mail

A solução deve permitir que, uma vez que um E-mail de um cidadão é recebido, automaticamente seja aberta uma demanda para tratar este E-mail. A solução deve então imediatamente enviar um E-mail de resposta ao remetente do mesmo, contendo pelo menos as seguintes informações: Um texto padronizado, mesclado com dados do cidadão ou da demanda, gerado a partir de um modelo (template) padrão de E-mail. (Obrigatório e imediato);

O número do protocolo da demanda aberta. (Obrigatório e imediato);

Com base numa análise automática do conteúdo do E-mail, um conjunto de links para a base de conhecimento no Portal da Prefeitura, os quais apontem para informações que possivelmente já enderecem a questão levantada pelo cidadão. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir configurar quais tipos de arquivos serão aceitos no E-mail (Por exemplo: não permitir arquivos EXE ou arquivos maiores do que 10 Mb). (Obrigatório e imediato);

A solução deve ser capaz de, a partir do envio de um E-mail por um cidadão, identificar o endereço de e-mail do mesmo no cadastro de cidadãos da solução e automaticamente associar a demanda aberta ao histórico de relacionamento existente do mesmo. (Obrigatório e imediato);

A solução deve possibilitar parametrizar regras (sem necessidade de escrever código em uma linguagem de programação) para encaminhar automaticamente o E-mail ao atendente mais adequado, para que ele seja respondido. (Obrigatório e imediato);

A solução deve suportar tanto o tratamento de E-mails estruturados (tal como aqueles gerados a partir de um formulário Web) quanto desestruturados (escrita livre). No caso dos E-mails estruturados, deve ser possível identificar os valores nos campos da estrutura (campos do formulário Web, por exemplo). (Obrigatório e não imediato);

Deve ser possível cadastrar na Solução um conjunto de respostas padrão que deverá ser disponibilizado na interface utilizada pelos agentes da Central de Relacionamento para responder aos E-mails, de modo que tais respostas possam ser facilmente inseridas no corpo do E-mail de resposta (texto padrão). (Obrigatório e imediato);

No caso de ocorrência de múltiplas interações por E-mail com o mesmo solicitante sobre o mesmo assunto, deve ser possível que os E-mails de um mesmo assunto (thread) sejam sempre encaminhados para o mesmo atendente (considerada a premissa de que todos os cidadãos mandam mensagens para um mesmo endereço de E-mail, ex: faleconosco@fortaleza.gov.br). Exemplo: Um cidadão envia E-mail sobre um problema. O atendente responde. O cidadão responde sobre a resposta que recebeu, o atendente que atendeu inicialmente recebe a resposta, e assim por diante. Todos os E-mails trocados na busca de resolver a demanda devem fazer parte do histórico desta demanda, não apenas do histórico deste cidadão. (Obrigatório e imediato).



SMS

A solução deve ser capaz de integrar-se com aplicativos de envio de mensagens de texto (SMS) para o cidadão. (Obrigatório e imediato);

A disponibilização de infraestrutura para envio de SMS é de responsabilidade da CONTRATANTE.

A solução deve disponibilizar no histórico de cada demanda as interações realizadas via SMS. (Obrigatório e não imediato);

A solução deve permitir informar, através de parametrização do sistema (sem a necessidade de desenvolvimento de código), que eventos o cidadão deverá ser notificado através de SMS (por exemplo: ao concluir a abertura de uma demanda, a cada mudança de estado da demanda, apenas quando a demanda for finalizada, em uma campanha pública de notificação da população). (Obrigatório e não imediato);

Acesso por Dispositivos Móveis (Smartphones e Tablets)

A solução deverá interagir com dispositivos móveis através de um aplicativo desenvolvido especialmente para a Contratante e também por meio do navegador web dos dispositivos móveis.

O aplicativo móvel desenvolvido para a Contratante deverá suportar pelo menos os sistemas operacionais iOS (Apple) e Android (Google) e deve estar disponível gratuitamente para download nas respectivas lojas virtuais da Apple e do Google. Requisito do sistema: (Obrigatório e não imediato);

O aplicativo móvel desenvolvido para a Contratante deverá permitir consultar a base de conhecimento. Requisito do sistema: (Obrigatório e não imediato);

O aplicativo móvel desenvolvido deverá permitir abrir uma demanda junto à prefeitura que inclua uma foto e a posição geoespacial do local onde foi aberta a demanda. Requisito do sistema: (Obrigatório e não imediato);

O aplicativo móvel desenvolvido deverá abrir demandas e armazenar os respectivos protocolos. Requisito do sistema: (Obrigatório e não imediato);

A solução deve ser capaz de, para aqueles cidadãos que optem por não utilizar o aplicativo móvel desenvolvido para a Contratante, ajustar-se automaticamente (através do acesso via navegador



web do dispositivo móvel) às dimensões da tela do SmartPhone ou tablet, para melhor visualização. Essa característica deve ser compatível no mínimo com os sistemas operacionais WebOS 1.4 ou superior, Android 1.5 ou superior e iPhone 3.1 ou superior. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato);

Além do acesso ao Portal da Contratante e à base de conhecimento, através do mesmo mecanismo de acesso, deve ser possível abrir sessões de Chat através do navegador web nos Smartphones e Tablets. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir um aplicativo desenvolvido exclusivamente para tablets rodando o sistema operacional Android 1.5 ou superior e iPhone 3.1 ou superior, onde seja possível aos agentes da Central de Relacionamento realizar o tratamento de demandas, mesmo fora de suas mesas de trabalho. O aplicativo deve ser gratuito para download e estar disponível na loja on-line da Apple (Apple Store). Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato);

Este aplicativo deve estar disponível nas mesmas linguagens relacionadas no item abaixo (Idiomas). Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato);

Idiomas

Considerando o grande fluxo de turistas estrangeiros na Cidade de Fortaleza e a proximidade dos grandes eventos que serão sediados na mesma, a solução deve estar disponível pelo menos nas seguintes linguagens: Português (do Brasil); Inglês; Espanhol; Italiano; Francês; Japonês; Chinês Simplificado; Alemão; Russo e Coreano. (Obrigatório e imediato).

Monitoramento e Interação nas Mídias Sociais

A solução deve prover um módulo que monitore a atividade nas mídias sociais no que diz respeito a assuntos de interesse da Contratante. Ela deverá permitir tanto a detecção de postagens (posts), ou seja, mensagens individuais que requerem uma resposta da administração da Contratante, quanto medir o sentimento da população (satisfação, rejeição, apoio) com relação aos assuntos monitorados. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato);

A Solução deve ser capaz de encaminhar uma mensagem automaticamente para o colaborador da Contratante mais adequado para dar uma resposta a postagens específicas, bem como permitir que ele dê esta resposta através da própria Solução, de forma integrada ao CRM descrito nas seções anteriores. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato).



Monitoramento

A solução deve possuir uma plataforma de monitoramento de mídias sociais que identifique mensagens relativas à Contratante, sua administração e seus serviços, em mídias sociais tais como (mas não limitado a): Facebook, Twitter, Google+ e YouTube. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade de adicionar sites, blogs e redes sociais locais e específicas na lista de fontes a serem monitoradas. Requisito do sistema: (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir uma plataforma analítica integrada que possibilite exibir painéis que informem os resultados do monitoramento do conteúdo postado nas mídias sociais pelos cidadãos em análises que enriqueçam o entendimento sobre os fatos relacionados à Contratante. Deve possuir painéis e gráficos de:

Quantidades de mensagens de sentimentos positivos, negativos e neutros(Obrigatório e imediato);

Origem do conteúdo (Facebook, YouTube, Google+, Twitter, Blogs) (Obrigatório e imediato);

Tipos de assuntos (Obrigatório e imediato);

Gráfico de número de mensagens ao longo do tempo (Obrigatório e imediato);

Indicadores dos tipos de mensagens (Obrigatório e imediato);

Estatísticas periódicas de mensagens, sentimentos e tipos de conteúdo (Obrigatório e imediato);

Totais de mensagens publicadas nos vários canais sociais por períodos de tempo. (Obrigatório e imediato).

A solução deve possibilitar a análise gráfica dos tipos de mídia sociais às quais as mensagens publicadas pelos cidadãos pertencem:

Deve mostrar a quantidade de mensagens originária de cada mídia. (Obrigatório e imediato);

Deve permitir fazer o "drill down" a fim de entrar no detalhe de cada mensagem identificada no monitoramento. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter nativamente a capacidade de monitorar, ouvir e automaticamente classificar tópicos para identificar questões relacionadas à Contratante e com isso criar demandas, solicitações e requisições de serviço. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade de fazer extração de dados isolando atributos principais de todas as conversas dos cidadãos, a fim de permitir identificar tendências e analisá-las de acordo com seus temas, autores, período do dia, gênero, idade e afinidades de comportamento do cidadão. (Obrigatório e imediato);



A solução deve possuir um agrupador de temas que auxilie a identificar grupos de conteúdo semanticamente similares e a extrair significado contextual verdadeiro através de conversas semelhantes dos cidadãos. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade técnica de busca que combine semântica e palavra-chave para alcançar um alto grau de precisão, minimizando a ocorrência de falsos positivos e falsos negativos. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade de criar "identificações" ou "visões" que possam ajudar a classificar as mensagens para áreas tais como Relacionamento com o Cidadão, Relações Públicas, entre outras. Tais identificações incluem, por exemplo:

Identificação sentimental, que detecta o sentimento do autor da mensagem (cidadão) (Obrigatório e imediato);

Identificação de tendências, tais como tendências de crescimento ou diminuição ao longo do tempo de ocorrências ou outras métricas relacionadas aos temas monitorados (Obrigatório e imediato);

Identificação de características dos serviços tais como, qualidade, tempo de atendimento, cortesia, etc. (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir a capacidade de criar uma estrutura de agrupamento formada por assuntos, grupos e termos de pesquisa que facilite, organize e estruture o trabalho de monitoramento de assuntos de interesse da Contratante. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir que uma pesquisa possa ser executada de uma única vez com vários termos relativos à Contratante e sua administração e serviços. (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir a capacidade de criar manualmente um tema e definir as palavras que devem ser identificadas nas mensagens para esse tema, inclusive fazendo a escolha da mídia social para este tema criado. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir que se encaminhe uma mensagem manualmente ou automaticamente para o colaborador da Contratante mais adequado para dar uma resposta às mensagens que foram monitoradas e identificadas como mensagens que devam ser respondidas aos cidadãos. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade de, após a identificação da mensagem, ser possível entrar no detalhe da própria mensagem que foi postada na mídia social. (Obrigatório e imediato);

Resposta e Interação

A solução deve possuir uma plataforma que possibilite responder aos autores (cidadãos) das mensagens monitoradas e imediatamente publicá-las na mídia social de origem da mensagem. (Obrigatório e imediato);



A solução deve conter uma caixa de entrada das mensagens identificadas no monitoramento e, através de um módulo de resposta, poder responder a estas mensagens diretamente desta caixa de entrada e não de um sistema cliente de mensagens de e-mail (como outlook ou thunderbird). (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir uma plataforma de interatividade e resposta que permita aos colaboradores da Contratante, de forma eficiente, compor, responder e medir as suas interações em mídias sociais. (Obrigatório e não imediato);

A solução deve ter a capacidade de acessar todas as respostas e suas mensagens em todas as redes sociais em um único local, sem ter de consultar outras telas ou painéis. (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir a facilidade de filtragem por tipo de canal e por período para possibilitar a melhor identificação das mensagens corretas para serem respondidas. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade de fazer um "retweet" com apenas um clique. (Obrigatório e imediato);

A Solução deve ter a capacidade de visualizar o número de fãs e seguidores, retweets, menções, os cliques e acessos realizados. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade de identificar quais mensagens e táticas que dão resultado com o seu público. (Obrigatório e não imediato);

A solução deve ter a capacidade de medir o alcance das suas interações nas mídias sociais. (Obrigatório e não imediato);

Análises de Interações com Mídias Sociais

A solução deve ter a capacidade de realizar a associação de dados que permita análises complexas envolvendo uma combinação de definição de sentimento avançada, análise semântica, criação de tema e identificação de influenciadores. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ter a capacidade de realizar definição semântica que utilize um algoritmo baseado na linguagem natural (em Português do Brasil) para identificar o tom dos posts. Essa análise deverá extrair o uso gramatical de cada termo para verificar significado e contexto. (Obrigatório e imediato);

A solução deverá possuir a capacidade de análise semântica em tempo real e com processamento em velocidades que acompanham o ritmo de criação de conteúdo social da mídia. A análise semântica deverá permitir a extração de significado contextual preciso de conversas por analisar sistematicamente a linguagem usada para descrever um tópico. (Obrigatório e imediato);

A solução deve selecionar conversas com base em seu significado e não apenas na ocorrência de termos específicos. (Obrigatório e imediato);



A solução deve ter a capacidade de realizar a identificação das mensagens através da personalização dos atributos ou dimensões que irá filtrar o conjunto de mensagens. Sendo que a dimensão pode ser definida como um contexto no qual, por exemplo, uma marca, produto, empresa, programa de TV, ou qualquer outro assunto de interesse, está sendo percebida pela mídia social. Dimensões incluem itens tais como: percepção, inovação, intenção, atendimento ao cidadão. (Obrigatório e não imediato);

A solução deve ter a capacidade de criar visões (identificações) que permitam identificar as mensagens para áreas como: relacionamento com o cidadão e relações públicas. Por exemplo:

Identificação sentimental que detecta o sentimento do escritor da mensagem (Obrigatório e imediato);

Identificação emocional e racional, como exemplo: amor, favorito e ódio. (Obrigatório e imediato);

Identificação de tendências, como tendências de crescimento ou diminuição ao longo do tempo através da identificação de temas relacionados com o tempo (Obrigatório e imediato);

Possibilidade de identificar uma tendência de que parte da população em geral é afiliada com essa tendência (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir uma plataforma analítica específica para tratamento de informações de mídias sociais, que possibilite obter vários painéis que informem os resultados em análises que enriquecem o entendimento sobre os fatos relacionados nas mídias sociais. Deverá possuir painéis e gráficos de:

Quantidades de sentimentos: positivos, negativos e neutros. (Obrigatório e imediato);

Tipos de conteúdos: blogs, vídeos e sites sociais (Obrigatório e imediato);

Tipos de assuntos (Obrigatório e imediato);

Gráfico de número de mensagens ao longo do tempo (Obrigatório e imediato);

Indicadores dos tipos de mensagens (Obrigatório e imediato);

Indicadores demográficos (Obrigatório e imediato);

Estatísticas semanais de mensagens, sentimentos e tipos de conteúdo (Obrigatório e imediato).

Relatórios e Análises

A solução deve possuir um módulo de relatórios e ser capaz de transformar os dados acumulados na solução em inteligência de gestão. Este módulo deve ser capaz de oferecer instrumentos analíticos que auxiliem a Contratante a entender o comportamento do cidadão, avaliar a qualidade do serviço a ele prestado, reconhecer tendências, identificar gargalos e tomar decisões bem fundamentadas e informadas, tanto táticas quanto estratégicas, sobre como melhor atender ao cidadão.



A solução de relatórios deve possuir um conjunto de análises prontas sobre as principais métricas e indicadores da prestação de serviço e da gestão de demandas. Estas análises devem ser constituídas por painéis analíticos e relatórios pré-construídos, com gráficos e tabelas, que disponibilizem aos usuários e gestores estas análises. (Obrigatório e imediato);

A solução deve possuir pelo menos 100 (cem) relatórios pré-construídos, voltados à gestão de demandas e prestação de serviços. (Obrigatório e imediato).

Dentre os relatórios analíticos específicos para a gestão de demandas descritos anteriormente, espera-se que pelo menos os relacionados a seguir estejam contemplados nativamente:

Duração e taxa de fechamento das demandas por operador. (Obrigatório e imediato);

Duração e taxa de fechamento das demandas por tipo de demanda. (Obrigatório e imediato);

Duração e taxa de fechamento das demandas por unidade. (Obrigatório e imediato);

Duração e taxa de fechamento das demandas ao longo do tempo. (Obrigatório e imediato);

Tipos de demandas por demografia do cidadão. (Obrigatório e imediato);

Duração das demandas - quebra pela duração de cada estágio dos casos. (Obrigatório e imediato);

Carga das demandas de alta prioridade. (Obrigatório e imediato);

Carga de trabalho por tipo de demandas. (Obrigatório e imediato);

Atividades a vencer nos próximos 7 (sete) dias. (Obrigatório e imediato);

Atividades atrasadas por tipo de demanda. (Obrigatório e imediato);

Quantidade de chamadas recebidas por qualquer período. (Obrigatório e imediato);

Demandas por dias. (Obrigatório e imediato);

Demandas por intervalos de horários. (Obrigatório e imediato);

Quantidade de vezes que o cidadão entrou em contato com a Central, demandas mais frequentes, média da nota dada ao atendimento prestado no passado. (Obrigatório e imediato);

Chamados realizados para cada serviço disponibilizado, contendo informações detalhadas sobre o serviço solicitado. (Obrigatório e imediato);

Informações de satisfação do cidadão quanto as demandas solicitadas no passado. (Obrigatório e imediato);

Comportamentos das solicitações de serviços por período e por tipo de serviço. (Obrigatório e imediato);

Comparativo da evolução do tempo de resposta por assuntos. (Obrigatório e imediato);

Assuntos mais destacados por região. (Obrigatório e imediato);

Serviços executados por região e por período. (Obrigatório e imediato);

Serviços mais solicitados pela população. (Obrigatório e imediato);

Informações do nível de serviço da operação de atendimento. (Obrigatório e imediato);



Informação do nível de atendimento prestado pelos órgãos. (Obrigatório e imediato);
Índices de satisfação geral ou por região selecionada. (Obrigatório e imediato);
Índices de satisfação por assunto. (Obrigatório e imediato);
Evolução do tempo de resposta por serviço e por período. (Obrigatório e imediato);
Quantidades de solicitações por período para cada serviço. (Obrigatório e imediato);
Quantidade de solicitações por órgãos e entidades. (Obrigatório e imediato);
Serviços prestados por sexo, faixa etária e período. (Obrigatório e imediato);
Geo-referenciamento das demandas da população. (Obrigatório e imediato);
Requisito do sistema: Obrigatório e não imediato. (Obrigatório e imediato);
A solução deve prover uma interface de usuário simples e intuitiva o suficiente para que usuários não técnicos sejam capazes de alterar as análises já existentes ou criar novas análises 'ad hoc'. Não deve ser necessário que a equipe de implantação e muito menos o usuário final precisem se preocupar em escrever código SQL para este fim. (Obrigatório e imediato);
A interface do usuário deve permitir a utilização de elementos gráficos nas análises, que enriqueçam visualmente os relatórios. (Obrigatório e imediato);
O controle de acesso da Solução analítica deve permitir, nativamente, para cada usuário, conforme seu perfil de acesso, que os dados acessíveis através da mesma sejam (por padrão) os mesmos acessíveis através da solução, sem que para isto seja necessário despender nenhum esforço de configuração, customização ou integração. (Obrigatório e imediato);
A solução deve ser capaz de, sem a necessidade de programação, agendar o envio de relatórios selecionados por e-mail, respeitando a segurança das informações disponibilizadas no relatório. (Obrigatório e não imediato).

REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS

Software Como Serviço

A solução deve ser fornecida no modelo SaaS (Software como Serviço), sendo hospedada em data center do fabricante da solução. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ser capaz de escalar sua infraestrutura de modo a suportar um crescimento de acessos de usuários e atendentes. (Obrigatório e não-imediato);

Alta Disponibilidade

A solução deverá estar disponível para utilização no mínimo 99,5% (*noventa e nove vírgula cinco por cento*) do tempo ao ano. (Obrigatório e imediato);

A solução deve incluir o serviço de backup diário dos dados. (Obrigatório e imediato);



Segurança

A solução deve permitir criptografia na comunicação entre o cliente da aplicação e os servidores hospedados no data center. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir que, os dados acessíveis para cada usuário estejam disponíveis em função de seu perfil de acesso. (Obrigatório e imediato);

Integração e Compatibilidade

A solução deve prover um conjunto de "Web Services" que permitam que seus dados e funcionalidades sejam consumidos por outras aplicações. (Obrigatório e imediato);

A solução deve ser capaz de consumir "Web Services" providos por outras aplicações. (Obrigatório e imediato);

A solução deve permitir integração através do texto da URL, possibilitando a criação de mashups com outras aplicações. (Obrigatório e não-imediato);

Deve ser possível passar parâmetros para a solução no texto da URL, que afetarão quais atributos ou dados serão acessados. (Obrigatório e não-imediato);

Deve ser possível exportar dados em massa da Solução. (Obrigatório e imediato);

Deve ser possível importar dados em massa para a Solução. (Obrigatório e imediato);

A interface da Solução para usuários finais (cidadãos) deve ser executada em um navegador de internet e funcionar em rede local (intranet) ou remota (extranet / internet) baseada em comunicação TCP/IP. (Obrigatório e imediato);

A interface da Solução para acesso externo do cidadão deve poder ser executada em ambiente Web, compatível com os navegadores Mozilla Firefox versão 22 e Internet Explorer versão 9.0. (Obrigatório e imediato);

Independentemente da linguagem em que a Solução esteja escrita, ela deve prover mecanismos em Java, .Net ou Webservices que facilitem a integração com aplicações externas escritas em Java e rodando em servidores de aplicação J2EE. (Obrigatório e imediato);

A Solução deve prover camada de funcionalidades (interface) para acesso as informações armazenadas na base de dados. Ou seja, deve ser capaz de prover uma camada de abstração nativa para acesso a informações armazenadas no seu modelo de dados. A camada de funcionalidades de acesso as informações armazenadas no modelo de dados deverá dispor de mecanismos de publicação como serviço no padrão Web Services. (Obrigatório e imediato);

A Solução operacional deve ter sido construída com total integração entre seus módulos, não sendo considerado como integração processos de importação e exportação de dados. A referida integração deve garantir que uma única transação executada pelo usuário desencadeie todas as



ações a ela pertinentes, tornando os processos da Solução totalmente integrados entre si. (Obrigatório e imediato);

A Solução deve prover mecanismos para implementação das Regras de Negócio fora do código fonte da Solução. (Obrigatório e imediato);

A Solução deve suportar o envio e recebimento de mensagens de email e arquivos utilizando protocolo SMTP/POP3. (Obrigatório e imediato).

Customização

Deve ser possível adaptar a Solução a requisitos específicos da Contratante, não previstos originalmente no desenho da aplicação. (Obrigatório e imediato);

Esta extensibilidade deve incluir a capacidade de:

Criar novos campos no modelo de dados da aplicação. (Obrigatório e imediato);

Criar novas entidades no modelo de dados da aplicação. (Obrigatório e imediato);

Criar novas telas ou alterar telas existentes, que possam expor novas funcionalidades programadas na aplicação. (Obrigatório e imediato).

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - Projeto de Implantação e Sustentação da Plataforma de Análise de Indicadores com foco em Iluminação Pública (Business Intelligence – BI)

A CONTRATADA deve realizar análise, parametrização, customização, capacitação e implantação da solução de Business Intelligence – BI.

Escopo do projeto de Indicadores Iluminação Pública:

- Desenvolvimento de painéis de controles e análises da situação real da iluminação pública;
- Implementação de tecnologia capaz de gerar relatórios de falhas e mapa de situação;
- Análise dos problemas mais comuns: onde eles ocorrem; por quê; frequência e quais seriam as ações mais adequadas para mitigá-los relacionados a iluminação pública;
- Melhor entendimento dos problemas que afligem a cidade, permitindo um melhor direcionamento do orçamento e gastos públicos, especialmente os da área de Iluminação Pública;

O serviço de implantação compreenderá a instalação, configuração e estabilização da solução no ambiente tecnológico do CONTRATANTE.

A solução deverá ser entregue instalada e configurada nos locais indicados, em dias úteis (segunda a sexta-feira), no horário de 8h00min as 18h00min.



A solução deverá ser instalada nos equipamentos indicados, atendendo a todos os requisitos de segurança da informação estabelecidos.

Todo o processo de implantação será acompanhado e homologado pela equipe técnica do CONTRATANTE.

MODELO DE EXECUÇÃO – BUSINESS INTELLIGENCE – BI

Para execução do serviço de BI, será utilizado o novo modelo baseado em linha de produção focada em demanda por escopo, denominado Unidade de Serviço Técnico – UST. Nesse modelo foram definidas previamente todas as tarefas que deveriam ser executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, procedimentos adotados pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, tal como ocorre em linhas de produção em série, onde os serviços são executados. O conceito promove um orçamento mais preciso dos serviços e com a qualidade desejada pela CONTRATADA.

A unidade de referência adotada para sua validação é, inicialmente, equiparada à uma hora de serviços técnico.

As atividades relacionadas no catálogo de serviço não são únicas. Caso seja necessário e por requisição do gestor do Contrato, serão executadas atividades relacionadas ao OBJETO deste Contrato, de forma justificada, e previamente acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. Dessa forma, as mesmas regras e critérios estabelecidos para composição do catálogo de serviço serão aplicados e o esforço em horas será estipulado pela CONTRATANTE, sem que para isso seja alterado o esforço total previsto no catálogo de serviço;

Todas as atividades não relacionadas nas tabelas abaixo, mas que pertinentes ao OBJETO da contratação, deverão ser formalizados através de Ordens de Serviços detalhados e autorizados pelo Gestor do Contrato, desde que não ultrapassadas a quantidade de USTs estimadas neste Termo de Referência;

Toda e qualquer atividade a ser desenvolvida pela CONTRATADA possui contabilizados no esforço, eventuais problemas que possam ocorrer na sua execução, sendo de responsabilidade da CONTRATADA resolver as pendências técnicas necessárias para atender a solicitação da OS.

A quantidade anual descrita nas tabelas abaixo se refere a um valor médio adotado para cômputo da estimativa das atividades dos serviços contratados. Essas atividades anuais previstas para o Contrato devem ser consideradas exclusivamente como volume máximo dos serviços a serem prestados por ano de vigência do Contrato.



Catálogo de serviço:

Serviços de Desenvolvimento e Administração em Ambiente de ferramentas BI	TIPO	ESFORÇO (HORA)	QTD. ANUAL	USTs Anual
Instalar e configurar o ambiente de BI;	Demanda	20	2	40
Definir serviços, interfaces e produtos de BI;	Demanda	8	20	160
Promover e capacitar equipes na utilização de recursos de relatórios de BI desenvolvidos para atender as áreas estratégicas da entidade, para desenvolvedores ou usuários finais	Demanda	4	2	8
Promover e capacitar equipes técnicas na modelagem de Datawarehouse para utilização na ferramenta BI;	Demanda	8	2	16
Gerar dashboards BI sob demanda da área gestora	Demanda	8	35	280
Gerar documentação necessária de procedimentos relacionados a ferramenta e relatórios de BI;	Demanda	4	40	160
Criar e manter documentação para help on-line.	Demanda	4	36	144
Realizar a modelagem dimensional para utilização em Datawarehouse;	Demanda	40	6	240
Criar Datawarehouse de acordo com a modelagem específica	Demanda	16	3	48
Realizar a Modelagem dimensional de Data Marts	Demanda	20	4	80
Criar Data Marts de acordo com a modelagem específica	Demanda	20	4	80
Realizar modelagem ETL para extração de dados das bases de dados da Entidade;	Demanda	30	4	120

Serviços de Desenvolvimento e Administração em Ambiente de ferramentas BI	TIPO	ESFORÇO (HORA)	QTD. ANUAL	USTs Anual
Manutenção corretiva ou evolutiva da modelagem ETL	Demanda	4	20	80
Iniciar, validar e manter o processo de carga de dados através de métodos ETL	Demanda	1	252	252
Monitoramento e ajustes da carga de dados através de métodos ETL	Demanda	1	252	252
Realizar teste de relatórios;	Demanda	4	20	80
Elaborar protótipos na ferramenta e pacotes para testes;	Demanda	10	2	20
Elaborar plano de implantação da ferramenta e relatórios;	Demanda	12	2	24
Elaborar instruções para preparação e configuração dos ambientes físicos;	Demanda	4	2	8
Elaborar plano de implantação e estruturação do ambiente de gerenciamento de workflow;	Demanda	4	4	16
Definir políticas de utilização e acesso ao ambiente de <i>workflow</i> ;	Demanda	4	2	8
Realizar integração da ferramenta com servidores de autenticação;	Demanda	16	2	32
Gerar scripts para verificação de resultados específicos da ferramenta BI;	Demanda	6	20	120
Efetuar a manutenção corretiva/evolutiva de relatórios;	Demanda	2	20	40
Acompanhar e prestar suporte no desenvolvimento de modelos multidimensionais baseados na arquitetura de Datawarehouse;	Demanda	2	20	40
Manutenções corretivas relacionadas às ferramentas BI	Demanda	4	12	48

EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 55

Serviços de Desenvolvimento e Administração em Ambiente de ferramentas BI	TIPO	ESFORÇO (HORA)	QTD. ANUAL	USTs Anual
TOTAL DE UST				2396

O catálogo de serviço contempla o conjunto de atividades necessárias para o desenvolvimento dos indicadores de Iluminação Pública da Prefeitura de Fortaleza;

A Solução objeto deste Edital deve contemplar todas as atividades prevista no catálogo de serviço;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de relatórios e dashboards;

Perfis de acesso: configuração de até 10 (*dez*) diferentes perfis de acesso à solução, cada qual com seus devidos privilégios;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de novos perfis de acesso;

Contas de usuários: criação de até 35 (*noventa*) contas de usuários para acesso à Solução;

Durante o projeto a equipe da CONTRATANTE deverá ser capacitada pela CONTRATADA para a criação de novas contas de usuário;

Relatórios: todos os relatórios padrão da Solução deverão ser disponibilizados como parte do escopo. Adicionalmente, os novos relatórios poderão ser customizados.

Documentação de Treinamento do Usuário Final

Como parte do escopo deverá ser criada documentação que oriente o usuário final no uso do sistema, já levando em conta todas as parametrizações, customizações e integrações presentes no projeto;

Esta documentação deve ser fornecida em Português do Brasil;

A Solução deve ser configurada para permitir que, a partir de uma determinada tela, seja possível acessar a documentação referente ao uso daquela tela diretamente na aplicação.

Operação Assistida

Após a entrada em produção, a CONTRATADA deverá prover durante toda a vigência do contrato o serviço de operação assistida.

Considerações Gerais

Os trabalhos poderão ser desenvolvidos localmente nas dependências do CONTRATANTE ou remotamente;

Despesas adicionais (ex. Taxi, estacionamento), são de responsabilidade da CONTRATADA;

As despesas de viagem deverão estar inclusas no valor do projeto;

Para este projeto poderão ser utilizados recursos de colaboração à distância como: conferências telefônicas, vídeo conferência e/ou outro meio de colaboração existente na WEB;



Quando a CONTRATANTE definir a necessidade da prestação do serviço ou reunião presencial, para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da CONTRATADA. Quando esta solicitação for realizada por parte da CONTRATANTE e não estiver dentro do planejamento de reuniões presenciais definidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será arcar com as despesas de viagem;

A frequência mínima de reuniões presenciais com o gerente será mensal para acompanhamento de escopo, desempenho de produção e demais indicadores do projeto;

A frequência mínima de reuniões com o Gerente de projeto da CONTRATADA será semanal para acompanhamento de escopo, desempenho de produção e demais indicadores do projeto, podendo ser presencial ou utilizando recursos de colaboração a distância.

Do Suporte:

Deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA central de atendimento de suporte e manutenção técnica, disponível de segunda-feira à sexta-feira entre 08h00min (oito horas) e 18h00min (dezoito horas), perfazendo 10h00min (dez horas) úteis por dia. Não são considerados como dias úteis os feriados nacionais.

Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, Sistema de controle de chamados, fazendo-se uso dos recursos da WEB, para registro das solicitações de qualquer natureza. A CONTRATADA deverá fornecer login e senha individualizada aos usuários com responsabilidade pelo registro das solicitações.

Todos os demais acionamentos ao suporte da CONTRATADA deverão ser feitos exclusivamente pelos colaboradores da CONTRANTANTE e informados a CONTRATADA através de documento específico.

Os serviços de suporte do fabricante devem incluir:

Suporte telefônico sobre tecnologia ou negócio da solução ofertada;

Número ilimitado de chamados técnicos;

Diagnósticos remotos;

Resolução de incidentes;

Resolução de problemas e Manutenção do software da solução seja para fins de atualização ou correção;

Todos os registros de solicitações devem ser realizados por completo, incluindo data e horário, sejam eles recebidos pela central de serviços da CONTRATADA ou pela aplicação disponibilizada para o mesmo fim. Informações básicas deste registro incluem: Categoria, Urgência, Impacto, Prioridade, Estágio de atendimento, Status atual, Pessoa ou grupo que registrou a solicitação,



Descrição da solicitação e Atividades que foram executadas na resolução da solicitação (histórico do atendimento).

REQUISITOS DE SOFTWARE - Plataforma de Controle de Indicadores.

Funcionalidades Gerais:

Quantidade de Usuário: 35 (*trinta e cinco*) Usuários.

Licença de uso perpétuo de software para solução de BI com manutenção e suporte técnico de 36 (*trinta e seis*) meses, com as seguintes características obrigatórias abaixo.

A solução de BI deve compreender um conjunto de funcionalidades com mapas estratégicos, painéis interativos, análises sob demanda, criação de alertas proativos, geração de relatórios operacionais e acesso através de dispositivos móveis, motor multidimensional, integração de dados, dentre outras funcionalidades;

A solução deverá ser totalmente compatível com o sistema operacional Plataforma Windows e Linux;

Os softwares que compõem a solução devem ser compatíveis com os SGBDs relacionais Microsoft SQL Server 2012 (ou superior) ou Oracle 11g (ou superior) para armazenar os metadados e informações de controle das aplicações desenvolvidas;

Os softwares que compõem a solução devem ser compatíveis com os seguintes navegadores Internet: Internet Explorer 6 e superior; Mozilla Firefox 1.0 e superior e Safari;

Os softwares para a utilização do usuário final devem ser fornecidos totalmente compatíveis com estações de trabalho Windows (2000, XP, Vista, Windows 7 e superior) em Português;

Os softwares que compõem a solução devem apresentar infraestrutura de 03 (**três**) camadas contando com um servidor responsável pelo metadados e acesso ao(s) servidor(es) de banco de dados e uma camada responsável pela renderização e apresentação da camada web, que será a responsável pela entrega dos relatórios, painéis e outros;

Os softwares que compõem a solução devem suportar cluster ativo-passivo sem custo adicional de licenciamento.

Os softwares fornecidos devem ser capaz de ler as seguintes fontes de produto: PostgreSQL 7.0 ou superior; MySQL 5.0 ou superior; MSSQL Server 2005 ou superior; Oracle Database 10g ou superior; Arquivos criados nos formatos ".mdb" e ".xls" do Microsoft; DB2/UDB e XML.

A solução de BI deve possuir arquitetura compatível com a plataforma de processadores de 64 bits que possibilite a escalabilidade das aplicações com o uso de memória RAM acima de 4 GB em um único processo.



A arquitetura da solução de BI deve considerar que a produção de bases de dados ROLAP (relacionais modeladas de forma multidimensional) e/ou MOLAP ("cubos") a ser desenvolvida na migração dos sistemas existentes servirá de fonte de dados aos relatórios e análises, evitando com isso que o software necessite obter dados a partir de bases operacionais/transacionais.

A solução deve permitir a criação de usuários com no mínimo os seguintes perfis: Administradores da solução; Desenvolvedores (contemplando todas as funcionalidades da solução);

A solução deverá contemplar:

Controle de Acesso

A solução de BI deve possuir controle de acesso e permitir a integração com LDAP e Microsoft Active Directory 2003 ou superior para autenticação dos usuários, com a possibilidade de utilizar Single Sign-On (SSO);

Permitir que além da capacidade de autenticação através do protocolo LDAP, que seja configurada autenticação de usuários contra uma base relacional externa;

Utilizar acesso via navegador de internet utilizando SSL, nas versões 2.0, 3.0 e superior;

Permitir trabalhar com o protocolo HTTPS;

Permitir acesso a partir de dispositivos móveis somente a usuários autorizados, permitindo a conexão via Active Directory, LDAP e demais bases autorizadas.

Modelagem de Dados

A Solução de BI deve permitir mapeamento de diversas estruturas de modelos de dados, como ROLAP (Relacional OLAP) e MOLAP (Multidimensional OLAP) oferecendo desta forma flexibilidade para diferentes abordagens de implementação física de data marts;

A solução de BI deve permitir a criação de uma estrutura de construção de metadados que permita mesclar informações de modelos ROLAP e MOLAP, construindo desta forma uma figura HOLAP (OLAP Híbrido);

A solução de BI deve permitir acessar dados em qualquer modelagem do banco de dados relacional, tais como: Star Schema, Snow Flake e Relacional 3ª Forma Normal;

A solução de BI deve permitir a definição de segurança de acesso na camada semântica onde pode implementar por usuário ou grupo de usuários controle de acesso ao nível de registros com gerenciamento de exceção;

A solução de BI deve disponibilizar ao usuário modelo de dados com linguagem de negócio de forma que o usuário de negócio não precise possuir conceitos técnicos como: chaves primárias, chaves estrangeiras e cardinalidade, para construir suas pesquisas sem que os mesmos possuam conhecimento da linguagem SQL;



A solução de BI deve permitir visualizar os metadados pela camada semântica – Descrição de objetos para facilitar o entendimento pelo usuário final;

O software deve permitir que na camada de metadados sejam criados cálculos baseados em séries temporais, como por exemplo métricas que apresentam valores como "Mês Anterior" sem que seja necessário criar um modelo complexo para isso;

A solução de BI deve permitir efetuar simulações mediante a construção de cenários distintos nas dimensões de negócio;

A solução de BI deve oferecer suporte à definição de uma ou mais agregações para uma métrica. Deve possuir inteligência para identificar a melhor solução para obter os dados a partir de tabelas sumárias ou detalhadas, ou possuir funcionalidade que permita a pré-agregação das métricas para todas as dimensões do modelo OLAP;

A solução de BI deve possuir e utilizar um único repositório de metadados para maior facilidade de administração;

A solução de BI deve permitir que em uma única camada semântica, sejam compartilhadas informações com origens em uma ou mais fontes de dados, sejam elas banco de dados relacionais, arquivos texto, planilhas em Excel ou bancos de dados multidimensionais;

A solução de BI deve permitir o backup de banco de dados sem a necessidade de interromper a operação;

A solução de BI deve considerar como fonte de dados para análises e relatórios bases de dados desenvolvidas com modelagem multidimensional na forma ROLAP (relacional com modelagem multidimensional) ou MOLAP ("cubos") evitando que a produção de saídas de relatórios seja feita a partir de bases de dados transacionais/operacionais.

Segurança, Administração e Monitoramento

A solução de BI deve permitir controle da segurança centralizado através de navegador Web, para atribuição de privilégios em níveis e perfis de usuários, grupos e projetos;

O usuário administrador deverá controlar as Pastas, Objetos, Grupos Usuários, Servidores, Grupo de Servidores, Categorias de Conteúdo, Conexões, Camada Semântica, Aplicações e Autenticação;

Controle de acesso às informações disponibilizadas pelo sistema, apenas por usuários autorizados;

Restringir acesso a um conjunto de dados específico seja por registros, colunas ou ambos;

Monitorar a quantidade de usuários conectados;

A solução de BI deverá gerar trilha de auditoria para ações de autenticação e autorização de usuários, relatórios, painéis e objetos;



Identificar dentre os relatórios, consultas ou análises personalizadas, os que são mais utilizadas pelos usuários e quais são menos utilizadas;

Permitir a edição e emissão de alertas ou notificações para diversos destinos, incluindo e-mail ou SMS;

Possuir base de dados de auditoria, armazenada em banco de dados relacional, da qual podem ser extraídas informações sobre a utilização do sistema, bem como seu funcionamento;

Possuir relatórios pré-definidos para as análises de perfil de usuário, relatórios acessados, performance de servidor, utilização de memória e etc;

Possuir arquitetura própria de segurança, independente da utilização de soluções de segurança de terceiros;

Permitir que o acesso por dispositivos móveis seja restrito a usuários do sistema e que a autenticação e autorização desses usuários ocorra no mesmo repositório onde ocorrem as autenticações e autorizações realizadas via computador pessoal.

Portal de BI

O portal de BI deve ser uma solução Web integrada que permita aos usuários ver e trabalhar com os conteúdos disponíveis na solução, tais como: Consultas, Relatórios, Dashboards, consultas OLAP, Agendamentos e BSC - Balanced Scorecard;

Possuir interface com todas as funcionalidades do usuário final em ambiente web e em Português/Brasil;

Possuir área de conteúdo pessoal, onde somente o usuário tenha acesso;

Permitir a criação de novos relatórios, consultas e análises personalizadas no próprio portal;

Possuir mecanismo de busca por relatórios, consultas, painéis de indicadores e outros documentos contidos no portal por nome do documento e por palavras chaves dos relatórios;

Permitir a personalização da página de Login e da organização dos relatórios com imagens de fundo, imagens da organização, criação de novos links, alterações de cores e etc.;

A ferramenta deve ser totalmente web, sem a necessidade de instalação de software ou plugin nas máquinas clientes;

Agendamentos

A ferramenta deve permitir a programação de entrega de relatórios, bem como a criação de sequenciamento permitindo que após a entrega de um determinado relatório, outras ações sejam realizadas como a entrega de outro relatório;

Permitir a programação do agendamento de relatórios baseados em períodos: agora, por dia, uma única vez, mensal, semestral, anual; em data específica;

Permitir enviar conteúdo através de e-Mail, SMS, Servidor de Arquivos ou outros usuários do sistema;



Permitir escolher o formato de entrega do relatório sendo no mínimo HTML, CSV, PDF, Excel, Powerpoint e Word;

Integração com o Microsoft Office;

Proporcionar integração com Microsoft Office (2003 e superior), sem licenciamento adicional, permitindo apresentação dos relatórios, painéis e análises das saídas diretamente em uma aplicação como Excel, PowerPoint e Word;

A qualquer momento o usuário poderá atualizar o conteúdo das análises integradas à ferramenta(s) do Office sem a necessidade de gerar novamente os relatórios e painéis;

Mostrar os dados dos documentos Microsoft Office a partir da mesma camada semântica que suporta a busca, os relatórios e o sistema de análises da organização, compartilhando com outros usuários de forma instantânea e segura;

A Contratada deverá disponibilizar os plug-ins necessários para a integração da solução ofertada com o Microsoft Office para usuários ;

Relatórios e Painéis

O software deve permitir que durante a criação de relatórios o usuário possa editar fórmulas para colunas, sendo que esta fórmula apenas existirá para aquele relatório sem alterar as características ou conteúdo da coluna;

O software deve permitir a personalização dos cabeçalhos/títulos das colunas de uma tabela, bem como a regra de agregação das colunas de totais;

O software deve permitir que em um único relatório, sejam apresentados simultaneamente diferentes tipos de visualização como, por exemplo, um relatório para a mesma informação apresentar uma tabela, um gráfico de pizza, um gráfico de barras e um gráfico de área apresentados de forma simultânea;

Permitir realizar um filtro único no relatório para diferentes abas;

O Software deve permitir que possam ser criados gráficos dos tipos 2D e 3D;

O software deve permitir que sejam adicionados comentários direcionados nos objetos dos relatórios e painéis que esses possam ser respondidos pelo responsável;

O software deve permitir durante a criação de novas análises, combinar colunas de um ou mais modelos de dados através de operações como UNIÃO ou INTERSECÇÃO. A combinação de colunas permitem que sejam criadas novas colunas apresentando os dados de formas diferentes;

O software deve estar totalmente baseado em camada de metadados, onde o usuário final se utilize de um modelo de 'clicar e arrastar' para construir suas consultas aos bancos de dados, neste modelo o usuário deve poder construir filtros e restrições de forma automatizada sem necessidade de qualquer tipo de codificação;



O software deverá possuir a funcionalidade de caching dinâmico, este modo deve poder ser configurável, possibilitando que o administrador possa habilitar ou desabilitar o modo de caching dinâmico;

O software deve possuir interface web em língua portuguesa para visualização de todas as funcionalidades previstas para os aplicativos de análise de dados;

O software deve possuir interface de ajuda em língua portuguesa para apoio aos usuários de negócios que precisarem de apoio;

O software deve permitir que sejam realizados detalhamentos cruzados onde a partir de um relatório, o usuário seja direcionado para outro painel ou relatório contextualizado com as informações referentes ao detalhamento;

O software deve disponibilizar uma biblioteca de funções lógicas, de conversão, matemáticas, analíticas, estatísticas, cadeias de caracteres e outras para serem utilizadas na confecção de análises pelos usuários de negócios;

O software deve disponibilizar funções estatísticas descritivas como soma, média, contagem, contagem distinta, máximo e mínimo;

O software deve permitir a criação de formatação condicional sobre colunas, onde, de acordo com os valores, a mesma assuma uma personalização de formato distinta, e desta forma permitindo a criação de semáforos;

O software deve permitir que sejam construídos filtros permitindo a seleção de um ou mais valores nos painéis e relatórios que simplificam o processo de análise dos gestores;

O software deve permitir que sejam construídos filtros nos painéis a partir de imagens e gráficos;

O software deve permitir o agendamento e entrega de relatórios baseados em alertas para usuários de negócio, sendo que se uma determinada regra de negócio for verdadeira o relatório será entregue e caso contrário, não será entregue;

O software deve possuir funções de análise dimensional permitindo detalhamento das informações, bem como pivoteamento das colunas para melhor visualização da informação;

O software deve possuir função de ranking;

O software deve suportar apresentação de dimensões não balanceadas, onde membros possuem diferentes níveis hierárquicos;

O software deve permitir função automática de agrupamento de dados segundo o conceito 80/20 de análise de pareto;

O software deve disponibilizar recursos de ZOOM + e ZOOM -, no mínimo para os dispositivos móveis, para facilitar a visualização dos resultados gráficos com grande volume de resultados;

O software deve permitir que relatórios ou painéis possuam diversos formatos de saída, sendo no mínimo: HTML, MHT, XLS, CSV, XML e PDF;



O software deverá permitir formatar visualizações georreferenciadas, incluindo cores, gráficos de barra, gráficos de pizza e bolhas de tamanhos variáveis sobre os polígonos, radar, gauge, termômetros, gráfico de linha, gráfico de área, gráfico de setor circular, gráfico de dispersão;

O software deverá permitir detalhamento das informações georreferenciadas através de cliques de mouse sobre uma determinada área que pode representar, uma cidade, estado ou país;

O software deverá permitir que os usuários de negócio, sem qualquer tipo de codificação ou conhecimento específico sobre dados georreferenciados, criem análises utilizando visualizações gráficas georreferenciadas;

O software deverá possuir integração com no mínimo o Google Maps, Bing Maps, Navteq e ArcGIS permitindo acesso às informações georreferenciadas.

O software deverá permitir que sejam apresentados múltiplos atributos e métricas sobre uma visualização georreferenciada;

O software deve gerar os relatórios, bem como os painéis para que sejam disponibilizados também para dispositivos móveis do tipo tablet (iOS versão 4 ou superior e Android 2.2 ou superior) e smartphone (iOS versão 4 ou superior e Android 2.2 ou superior) sem a necessidade de um novo desenvolvimento de painéis ou de relatórios específicos para este fim;

O software deve permitir a flexibilidade ao usuário de negócio para optar pelo armazenamento dos resultados dos cálculos ou de realizar os cálculos em tempo de execução;

O software deve oferecer uma interface e mecanismos para construção de cenários "what if" que permitam um maior entendimento do modelo de negócio;

O software deve oferecer mecanismos pré-construídos de inteligência temporal, financeira e de estoque que simplifique o usuário de negócios a construir análises dimensionais;

Permitir realizar drill down, drill up com as informações dos mapas;

Permitir a aplicação de filtros de seleção simultaneamente em todos os gráficos e tabelas do aplicativo, inclusive dashboard, com um simples clique em uma ou mais listas ou ainda clicando diretamente nos dados em tabelas ou gráficos;

O software deve suportar a metodologia Balanced Scorecard e outros indicadores de qualidade simultaneamente;

O software deve ter controle de acesso de acordo com o perfil do usuário, permitindo o cadastramento de diferentes níveis de usuários e grupo de usuários de forma manual ou automática, integrado a solução de BI;

Exibir os conteúdos do BSC: indicadores, planos de ação, projetos, mapa estratégico, objetivos, vinculados ao usuário que acessou o sistema;

Controlar o acesso definindo de acordo com o que pode ser mostrado e as funcionalidades que podem ser disponibilizadas por usuário, em diferentes níveis, compreendendo no mínimo:



relatórios, sistemas, dados de desempenho, processos de medida, indicadores de desempenho, dashboard executivo;

Permitir customização por usuário e grupo de usuários, sem a necessidade de redefinir, redesenvolver ou duplicar os objetivos, indicadores e planos de ação;

Permitir uma área de "Favoritos" que contenha objetivos, iniciativas, mapas estratégicos e relatórios;

Apresentar apenas as informações pré-estabelecidas pelo perfil do usuário;

Deve ter controle de acesso dos usuários e grupo de usuários por objeto, conjunto de objetos, inibindo as opções de Menu ou os dados não autorizadas automaticamente;

Permitir a administração de todo o conteúdo como criação de novos objetivos, iniciativas e indicadores, unidades, territórios, perspectivas em ambiente web e que o próprio administrador de negócio possa realizar as alterações sem a necessidade de consultoria especializada ou analista de tecnologia da informação;

Permitir a análise e acompanhamento dos objetivos, indicadores, ações e dos resultados através de mapas geográficos, gráficos, relatórios, mapas estratégicos, pela estrutura hierárquica e unidades do CONTRATANTE sem a necessidade de redefinir, redesenvolver ou duplicar os objetivos, indicadores e planos de ação;

Permitir a criação de painéis estratégicos com as informações de missão, visão, perspectivas, dimensões, temas, objetivos, relações de causa e efeito, indicadores e metas;

Deve ter integração entre os mapas estratégicos, criando os respectivos desdobramentos;

Permitir a navegação entre painéis, dashboards e relatórios criados no sistema;

Permitir a comparação de resultados de diferentes unidades para projetos comuns, num único painel (dashboard);

Possuir ficha técnica dos indicadores com campos editáveis, como cálculos, descrição, tipo de indicador: qualitativo ou quantitativo, entre outros;

Permitir atribuir metas para os indicadores, para o BSC corporativo, possibilitando o desdobramento para as Unidades, preservando a integração e hierarquia;

Permitir estabelecer a relação de causa e efeito graficamente e a justificativa dessa relação;

Permitir a seleção de diferentes tipos de gráficos, sendo no mínimo: mapas, gauge, barras horizontais, barras verticais e pizza que possibilitem a visualização do atingimento de resultados;

Permitir parametrização dos gráficos: cores, espessura de linhas, fundo e preenchimento;

Permitir que um mesmo indicador seja utilizado em diferentes mapas estratégicos e scorecards, e sua atualização seja replicada automaticamente em todos as instâncias em que constar;

Atualizar automaticamente os indicadores que dependem das mesmas variáveis que compõem a fórmula de cálculo;



Permitir inserir manualmente valores de referência para os indicadores que não estão sistematizados.

Possuir biblioteca com, no mínimo, as funções: lógica, conversão, financeiras, matemáticas, analíticas, para serem utilizadas nos relatórios de acompanhamento dos indicadores;

Permitir inserir fórmulas desenvolvidas pelo usuário;

Criação de faixas de valores por indicador, permitindo, no mínimo: objetivo a ser atingido, valor atual e alerta;

Permitir parametrizar períodos de acordo com a necessidade da Instituição, podendo ser, no mínimo: diários, semanais, quinzenais, mensais, bimestrais, trimestrais, quadrimestrais e anuais;

Permitir a definição hierárquica dos indicadores e o acompanhamento dos mesmos;

Permitir representações gráficas diferentes para identificar distintos tipos de indicadores em um mesmo scorecard;

Permitir fazer análise utilizando cálculo de correlação entre os indicadores;

Permitir a atribuição de peso aos indicadores, que impacte no resultado dos objetivos;

Mostrar indicadores no mapa geográfico com cores e figuras diferentes e configuráveis;

Suportar múltiplos tipos de mensuração de resultados, contemplando, no mínimo: percentuais, qualitativas (exemplos: bom, regular, ruim), numéricas e faixas de valor;

Possuir indicadores com gráficos, imagens, simbolizando a variação do resultado;

Permitir que cada usuário, gerência, departamento, unidade tenha o seu próprio Scorecard, com seus objetivos e indicadores;

Permitir a criação de estrutura de objetivos organizacionais, acompanhada de seus respectivos planos de ações, responsáveis, pontos de controle e avaliação dos resultados;

Permitir a inclusão de pontos de controle por plano de ação, atualizados pelo usuário, com o objetivo de acompanhar a evolução das ações;

Permitir a geração de templates customizados com o layout e padrões definidos pelo CONTRATANTE;

Permitir a inclusão de comentários e documentação nas atividades, identificando o autor e poder recuperá-los;

Utilização de qualquer tipo de layout de mapas estratégicos, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE;

Permitir desenho e manipulação do Mapa Estratégico pelo próprio usuário, sem a necessidade de utilizar outro software para auxiliá-lo;

Permitir a inclusão de novos elementos da estratégia, como objetivos, temas, indicadores, iniciativas estratégicas e ações pelo usuário da aplicação, sem a interferência da licitante;

Apresentar tendências para os resultados dos indicadores;



Permitir usar um mesmo indicador em múltiplos scorecards, sem necessidade de cadastro ou lançamento de dados duplicados;

Possibilitar a geração automática de gráfico tipo espinha de peixe. Para visualização e acompanhamento individual dos projetos/ações e também possibilitar a análise de um conjunto selecionado ou de todo o portfólio de projetos cadastrados no sistema;

Permitir o usuário cadastrar comentários, análises e recomendações para objetivos e indicadores;

Navegar pelas informações de forma visual, buscando área, perspectivas, objetivos, iniciativas, indicadores e responsáveis;

Permitir definir e acompanhar os resultados da estratégia via WEB;

Possuir painel gerencial dos indicadores;

Possuir painel gerencial das iniciativas vinculadas a cada indicador;

Possuir painel gerencial do desempenho de cada iniciativa e plano de ação;

Possuir painel gerencial dos elementos estratégicos da instituição;

Permitir a configuração e envio de alertas automáticos por indicadores, a critério do usuário ou do gestor, para os responsáveis e gestores, mostrando os impactos nos objetivos estratégicos, quando estes estiverem com valores desatualizados, quando mudar de faixa de valor (exemplo: do verde para amarelo), quando os valores forem atualizados;

Permitir visão consolidada dos indicadores, num diagrama de causa e efeito, mostrando dependências e detalhamento dos elementos que o compõem e os impactos diretos e indiretos;

Permitir que o usuário tenha uma visão consolidada com todos os elementos do BSC aos quais estiver ligado;

Permitir o recurso drill-down, drill-across e drill-through nas tabelas e nos gráficos;

Permitir apresentar os valores quando colocar o mouse sobre os dados representados nos gráficos;

Permitir a análise e acompanhamentos dos resultados, previstos e realizados;

Permitir o acompanhamento dos pontos de controle durante a execução das ações e o resultado final obtido;

Permitir o acompanhamento das ações, análise e avaliação individual, por grupo e por gestores;

Permitir a apresentação gráfica e numérica da variação entre o planejado e realizado;

Permitir que os usuários construam seus próprios relatórios;

Permitir filtrar os dados de relatórios e consultas a partir de uma determinada Unidade selecionada, intervalo de datas, objetivos, indicadores e responsáveis;

Permitir a geração de relatórios integrados com aplicativos Office (Word, Excel, PowerPoint), que possam receber atualização dos dados e apresentar o impacto quando alguns dos resultados forem modificados;



Permitir a pesquisa por unidade, área, perspectivas, objetivos, indicadores e responsáveis;
Permitir a formatação e impressão de todas as informações apresentadas e tratadas pelo sistema;
Permitir a análise de gráficos e tabelas numa única tela;
Oferecer capacidade e soluções para os usuários finais construírem suas próprias análises (ad-hoc);
Permitir acesso à informação via dispositivos móveis (BlackBerry, iPhone, iPad);
Características do Servidor de Aplicação - Plataforma para desenvolvimento, implantação e integração.

Plataformas Suportadas:

Suporte aos sistemas operacionais Windows, Linux e UNIX;

Suporte aos bancos de dados Oracle, IBM DB2, Microsoft SQL Server, MySQL e Sybase.

Suporte a Especificações abaixo ou superiores:

Suporte à Java 5 EE;

Suporte à JSP 2.1;

Suporte à JSF 1.2 (SunRI e Apache myFaces);

Suporte à Servlet 2.5;

Suporte à EJB 3.0;

Suporte à JAX-WS 2.1;

Suporte à JNDI 1.2;

Suporte à JCA 1.5;

Suporte à JTA 1.1;

Suporte à JACC;

Suporte à JAAS 1.0;

Suporte à JMX 1.2;

Suporte à J2EE AppDeployment 1.2;

Suporte à J2EE Management 1.1;

Suporte à JDBC 3.0;

Suporte à JDBC 4.0;

Suporte à JMS 1.1;

Suporte à JACC e JAAS 1.0;

Suporte à Java 6 SE;

Suporte à JSE 6.0 Dynamic Class Redefinition.

Alta Disponibilidade:



Capacidade de configuração em cluster ativo-ativo e atico-passivo para prover alta disponibilidade de aplicações;

Suporte à cluster MAN "Metropolitan Area Network";

Suporte à cluster WAN "Wide Area Network";

Suporte à migração automática de serviços de um servidor para outro;

Permitir a migração completa das operações de um servidor para outro;

Suporte à recuperação automática de transações;

Suporte à comunicação IP multicast/unicast/ sockets entre membros do mesmo cluster;

Capacidade de replicação síncrona/assíncrona de sessões;

Suporte à plug-in de software compatível com Apache ou IIS para balanceamento de carga entre nós de servidor de aplicações;

Suporte à mecanismo externo de balanceamento de carga, como BIGIP/F5, Alteon/Nortel e Cisco;

Suporte a clusters de EJB/RMI;

Suporte a diferentes algoritmos de balanceamento de carga (no mínimo 2 algoritmos);

Suportar árvore JNDI local que contenha disponibilidade de artefatos distribuídos no cluster;

Efetuar checagens do tipo "heartbeat" para verificar disponibilidade dos membros do cluster;

Suportar Fail over – capacidade de terminar um serviço em situações de pane;

Implementar proteção contra sobrecarga de processamento.

Performance:

Suporte a grid de dados em memória fornecendo rápido acesso a dados utilizados com frequência;

Suporte a caching (HTML estático, servlet, JSP, página interia, URL-based, file type-based).

Disponibilização:

Suportar atualização de aplicações de maneira dinâmica;

Permitir HotDeployment (disponibilização a quente) de aplicações;

Realizar disponibilização de novas versões de módulos da aplicação, como por exemplo módulos de EJB, com o servidor rodando (online);

Realizar a redistribuição de aplicações sem a necessidade de realizar a redistribuição da camada EJB;

Páginas JSP devem poder ser recarregadas individualmente;

Permitir disponibilização "Lado a Lado" de aplicações;

Permitir co-existência de múltiplas versões de uma aplicação;

Novas solicitações ("requests") são encaminhados para a nova versão da aplicação;



Permitir que "requests" atuais ainda sejam atendidos pela versão antiga da aplicação;
Fornecer políticas diferenciadas de retirada da aplicação antiga: "graceful" ou por "timeout";
Permitir testes preliminares da aplicação antes de sua disponibilização efetiva;
Permitir "rollback" da aplicação para uma versão preliminar;
Empacotamento de aplicações no formato EE5;
O servidor de aplicações deve suportar o conceito de "pool de threads" alocado especificamente para uma aplicação;
Implementar auto-otimização nos "pools de threads" que servem as aplicações do servidor de aplicações;

Administração:

Permitir a elaboração de scripts para automatização de tarefas de administração, replicação, migração e disponibilização;
Permitir a elaboração de scripts para automatização de tarefas de criação / configuração de instâncias de servidores de aplicação;
Possuir "shell" para interpretar comandos da linguagem de script;
Permitir a execução de scripts em modo automático, sem utilização de "Shell";
Permitir a execução de scripts a partir de código Java;
A linguagem de scripts deve possuir acesso à árvore JNDI do servidor de aplicações;
Suporte ao protocolo de gerenciamento SNMP;
Prover console administrativo com capacidades de "lock-edit", possibilitando o "rollback" de mudanças;
Permitir a extensão do console administrativo, com a inclusão de páginas administrativas customizadas;
Permitir "rollback" de mudanças que não surtiram os efeitos desejados;
Permitir coleta e análise de dados de runtime;
Possuir ferramentas para gerenciar, fazer o download e aplicar patches;
Fazer checagem na aplicação de patches com detecção de dependências e conflitos;
Permitir aplicação de patches de forma incremental: atualiza um membro do cluster que é reinicializado enquanto outros membros do cluster estão ativos, passando ao próximo membro do cluster quando o anterior tiver sido atualizado por completo;
Permitir remoção de patches de forma incremental: atualiza um membro do cluster que é reinicializado enquanto outros membros do cluster estão ativos, passando ao próximo membro do cluster quando o anterior tiver sido atualizado por completo;
Possibilidade de levantar o servidor de aplicações sem inicializar serviços como EJB, JMS e JCA;



Possibilitar propagação de mudanças de configuração de forma automática para membros do cluster;

Flexibilidade de escolha dos módulos que compõe a instalação do produto;

Implementar o conceito de domínio, onde um domínio é composto por um servidor administrativo e múltiplos nós do servidor de aplicações;

O servidor de aplicações deve oferecer um data store seguro baseado em RDBMS para armazenagem de urls, senhas, nome de usuários, etc;

Rodar sobre máquina virtual Java preditiva, que garante intervalos máximos para garbage collection em uma determinada janela de tempo.

Diagnóstico:

Oferecer ferramentas gráficas para monitoramento e diagnóstico de aplicações;

Suporte a Web 2.0

Suporte a RIA "Rich Internet Applications";

Prover modelo de publicação-subscrição HTTP para que o servidor de aplicações propague dados para o browser sem que haja necessidade do usuário efetuar um refresh;

Acompanhar ferramenta para "profiling" de aplicações;

Acompanhar ferramenta para detecção de vazamentos de memória "memory leak";

Possibilidade de coleta de informações de diagnóstico a partir de Beans JMX.

Mensageria:

Suporte à API de mensageria JMS 1.1;

Suporte à filas distribuídas de JMS;

Garantir a ordem de entrega de mensagens, mesmo em destinos JMS distribuídos;

Garantir entrega de mensagens mediante persistência;

Registrar ciclo de vida das mensagens;

Suporte a processamento de MDBs em lote;

Suporte à pausa/retomada do consumo de mensagens por MDBs;

Suporte à subscrições duradouras;

Suporte à compressão de mensagem;

Suporte à API "C" para comunicar com subsistema de mensageria JMS;

Console gráfico para administração de subsistema JMS;

Permitir interoperabilidade com clientes .NET;

Capacidade de resgatar mensagens de um nó de servidor de aplicações que não está disponível;

Permite migração de artefatos JMS para outro nó de servidor de aplicações;



Suportam destinos lógicos de JMS que representam logicamente múltiplos destinos finais para as mensagens JMS.

Desenvolvimento:

Implementar mecanismo de persistência Objeto Relacional;

Suporte a framework Spring versão 2.5;

Integração da camada de segurança do framework Spring com providers de segurança do servidor de aplicações;

Suporte a framework Struts;

Prover compatibilidade com ferramenta de desenvolvimento baseada na IDE Eclipse;

Suporte à JAX-WS 2.1;

Suporte à JAX-B 2.1;

Suporte à JAX-RPC;

Suporte à WS-Addressing v1.0;

Suporte à WS-RM 1.0;

Suporte à WS-RM 1.1;

Suporte à WS-ReliableMessaging v1.1;

Suporte à WS-SecureConversation v1.3;

Suporte à WS-Trust v1.2;

Suporte à WS-Trust v1.3;

Compatibilidade com MTOM 1.0;

Suporte à WS-I Basic Security Profile v1.0 e v1.1;

Interoperabilidade com WebServices .NET 3.0 e .NET 3.5;

Suporte à WS-Policy 1.2;

Suporte à WS-Policy 1.5;

Suporte à WS-SecurityPolicy 1.2;

Suporte à WS-SC 1.2;

Suporte à WS-SC 1.3;

Suporte à Web Services Assíncronos;

Suporte à especificação SAML 1.1;

Suporte à especificação SAML 2.0;

Suporte à EJB 3.0;

Suporte à API de persistência JPA;

Suporte à WS-Reliable Messaging 1.1;

Suporte à clientes AJAX/DOJO;



Compatibilidade com framework para persistência objeto-relacional, como por exemplo Hibernate;

Suporte à subsistema de geração de logs, ex: Log4J.

Integração de Dados;

A arquitetura utilizada para efetuar os passos de leitura, transformação e carga devem ser acessíveis e customizáveis, tornando possível adicionar, editar e extrair qualquer funcionalidade caso necessário;

Permitir a criação em múltiplos bancos e em tempo de execução, tabelas temporárias para armazenamento de registros que violam restrições definidos no banco de dados ou restrições definidas dentro da ferramenta;

Permitir a criação em múltiplos bancos e em tempo de execução, tabelas temporárias para tratamento e/ou transformação de dados, possibilitando a integração de fontes heterogêneas;

Deve possuir nativamente, funcionalidade que possibilite o monitoramento de tabelas de banco para captura de dados alterados (Change Data Capture);

Dispor de recursos para mapeamento visual dos processos de ETL (GUI – Graphical User Interface) bem como a visualização gráfica dos fluxos de trabalho (workflow), além de recursos para visualização de todos os processos de ETL a partir de um ambiente único;

Permitir a consulta aos logs de execução dos processos de ETL, de forma a identificar, no mínimo, a quantidade de dados processados, sua origem, destino, tempos de processamento e falhas de execução;

Dispor de recursos para mapeamento automático dos campos quando os nomes forem os mesmos na origem e no destino;

Permitir que integrações sejam montadas de forma simples (declarativa), sem a necessidade de se especificar em detalhe cada um de seus passos;

Dispor de editor de arquivos de entrada e tabelas, auxiliando na determinação de tamanhos, tipos, escalas e precisão dos campos;

Permitir a execução de processos de ETL através de linha de comando, possibilitando a integração dos processos desenvolvidos na ferramenta de ETL com outras soluções de TI existentes;

Dispor de recursos para possibilitar o chaveamento entre ambientes de teste e de produção, para uma mesmo projeto de integração. Nesse caso, estas diferentes configurações devem se manter em um mesmo repositório;

Dispor de recursos que permitam a implantação do ETL em nível de objeto, para que seja possível corrigir um passo da tarefa, sem precisar alterar todo um fluxo de trabalho (workflow);

Dispor de recursos para execução paralela de processos de ETL em plataformas e sistemas operacionais diferentes, habilitando um ambiente de processamento distribuído;



Permitir a visualização de análises de impacto sobre mudanças nas fontes ou destinos;

Permitir a replicação e cópia do ambiente em outras bases e/ou servidores;

Possibilitar a auditoria de qualidade na estrutura dos processos construídos, que valide: cardinalidades, domínios, frequências, valores e regras de negócio, das bases de dados a serem integradas;

Disponer de recursos para agendamento de tarefas (job scheduling) e estabelecimento de dependências entre tarefas em ambiente visual (GUI – Graphical User Interface);

Permitir a criação de periodicidades de execução dos processos de forma customizadas (por exemplo, toda segunda-feira e quinta-feira);

Permitir a possibilidade de se realizar integrações sem a necessidade de hardware adicional para a área de staging;

Permitir a execução de ELT, ou seja, realização da carga no destino e posterior transformação nos dados;

Permitir a comunicação do sucesso, falha e fracasso dos processos de carga via console, e-mail e SMS;

Permitir que o início de um processo seja condicionado à chegada de um determinado arquivo (flat file) em um determinado diretório da rede, mesmo que fora do servidor em que a solução esta instalada;

Possuir controle de acesso através de interface própria, que possibilite o controle de uso de funcionalidades e escopo por perfis de usuários;

Possuir um esquema de segurança que não implique a aquisição de componentes (hardware e software) adicionais de outros fornecedores e que seja totalmente integrado à ferramenta;

Permitir o processamento 100% em servidor na arquitetura de serviços (SOA), utilizando-se dos padrões SOAP e XML;

Deve ser independente de plataforma (hardware, sistema operacional ou servidor de aplicação);

Permitir a portabilidade de componentes desenvolvidos entre as plataformas Windows, Linux, Unix e 64 Bits, sem necessidade de recompilação;

Possuir conectores JDBC (Java Database Connectivity), para as plataformas de PostgreSQL, MySQL, Oracle e SQL Server;

Suportar como fonte e destino de dados: arquivos nos formatos XML, CSV, XLS (Microsoft Excel) e TXT (Flat-File), JMS; tabelas de banco de dados PostgreSQL 7.0 ou superior, SQL-Server 2005 ou superior, ORACLE 10g ou superior e Teradata 12 ou superior;

Possuir a capacidade de se aproveitar de otimizações específicas dos bancos de dados fonte e destino (quaisquer que sejam), com o intuito de aprimorar o desempenho das extrações e cargas;



Possuir uma biblioteca de funções para transformações previamente construídas para manipulação de strings e conversão de tipos de dados, além de permitir a criação de novas funções para transformação;

Possuir recurso para manutenção de dimensões em caso de datawarehouses seguindo o modelo estrela (star-schema), no mínimo: SCD (Slowly Changing Dimensions); e manutenção de chaves substitutas (surrogate keys);

Possuir recursos para o controle de versões das estruturas dos dados e dos processos/pacotes de integração;

Possuir recurso para recuperação de tarefas que apresentaram falhas na execução, através de reinício (restart) a partir do ponto em que o processo foi interrompido;

Permitir a realização de joins entre tabelas de origens de dados heterogêneas, relacionais ou não, bem como a execução de comandos SQL, oferecendo flexibilidade no desenvolvimento dos processos de ETL;

Permitir cargas incrementais, sem o comprometimento da integridade dos dados;

Suportar o desenvolvimento em equipe, por meio de controles de Check in e Check Out de objetos entre repositórios, ou mecanismos equivalentes que garantam que desenvolvedores não alterem o mesmo processo simultaneamente, possibilitando o desenvolvimento colaborativo;

Permitir a integração com soluções de FTP para a otimização da carga de dados que são transferidos de uma ambiente para outro;

Permitir executar a função para carga de tabelas por comparação, atualizando somente diferenças;

Permitir lógicas de regras de exceção para valores nulos, valores padrões, negativos para eliminar e consolidar valores;

Permitir suporte a multiprocessamento e a execução paralela de código, de forma que uma determinada tarefa possa beneficiar-se do paralelismo intrínseco da plataforma onde esteja rodando, podendo esta plataforma ser o servidor fonte, de armazenamento temporário (staging / hub), ou de destino;

Permitir que as transformações sejam realizadas de maneira conjunta ("set-based") em contraposição com transformações linha a linha;

Permitir suporte a balanceamento de carga, de forma a permitir uma distribuição adequada de tarefas entre múltiplos servidores, podendo ser o servidor fonte, de armazenamento temporário (staging / hub) ou de destino;

Permitir que sejam pré-cadastrados os diversos ambientes de trabalho da estrutura de TI do contratante (desenvolvimento, homologação, produção, etc.), possibilitando que, de forma



dinâmica, o processo de ETL seja executado em qualquer dos ambientes, escolhidos através de simples indicação em uma interface amigável;

Possuir recursos para administração de meta-dados;

Permitir que qualquer objeto do repositório possa ser versionado;

Permitir a expansão do metamodelo da ferramenta para armazenar outras informações de metadados;

Possuir sua própria ferramenta de modelagem de dados, nativamente, sem a necessidade de se integrar a outras ferramentas;

Permitir que a solução seja tecnicamente centrada em repositório de metadados, e não deverá gerar códigos de programação, visando maior produtividade e total portabilidade entre ambientes. Isto possibilitará que processos desenvolvidos em ambientes de desenvolvimento Windows ou Linux, possam processar em ambientes de produção de maior desempenho como Unix e 64 Bits, sem necessidade de adequações e/ou compilações;

Possuir recursos para o compartilhamento de meta-dados entre diferentes projetos;

No caso de múltiplas instalações do software, permitir repositório de metadados centralizado que possua informações que sejam utilizadas pelos repositórios descentralizados;

Possuir recursos para engenharia reversa do banco de dados para carga automática de metadados técnicos (technical metadata), no mínimo: definições da tabela; colunas; chaves; integridade referencial;

Possuir recursos para exploração dos metadados através de interface Web não intrusiva;

Permitir importação de metadados de arquivos XML;

Permitir mecanismo de auto-documentação que permita, via navegador, criar documentação do projeto de integração de dados, com informações de seleções de Jobs, work-flow, e/ou informações de data flows, inclusive representações gráficas e detalhes chave de mapeamento. Não deve haver a necessidade de utilização de outras ferramentas ou aplicativos externos ao produto;

Possuir recursos para controlar o fluxo e disparar ações de garantia de qualidade de acordo com os passos (steps) dos processos de ETL;

Possuir recursos para visualização dos registros rejeitados através de interface gráfica (GUI);

Permitir a possibilidade de criação de rotinas de rejeição automatizadas para o caso de falhas durante a atualização das tabelas no SGBD;

Possuir recursos para rodar em plataformas diversas, obrigatoriamente nos sistemas operacionais disponíveis no(a) **Error! Unknown document property name.**, possibilitando a migração entre as diversas plataformas, sem a necessidade de aquisição ou troca de licenças de uso;



Permitir a exportação do repositório da solução de ETL em formato XML, além de possibilitar a importação e exportação de objetos da solução em XML;

Possuir recursos para interoperabilidade com plataformas de aplicações Java;

Permitir a reutilização de componentes ou transformações já criadas;

Permitir o estabelecimento de tolerância máxima de erros para a interrupção do processo;

Disponer de JAX-RPC (Java API for XML-based RPC), permitindo que chamadas "Web Services" possam ser realizadas utilizando os protocolos SOAP e HTTP;

Suportar os protocolos SOAP (Simple Object Access Protocol) e HTTP (Hiper Text Transfer Protocol);

Possuir recursos de MOM (Message-Oriented Middleware), em conformidade com o padrão JMS (Java Message Services);

Possuir utilitários para orientação a eventos EOA (Event Oriented Architecture), no mínimo: espera de arquivos; espera por dados em tabelas; espera por tabelas; criação de arquivos; recebimento de e-mails e FTP;

Suportar JCA (Java Connector Architecture) versão 1.0 ou superior, visando a integração da solução com sistemas de ERP (Enterprise Resource Planning);

Permitir a edição e customização da maneira como o produto se comunicará com a fonte e o destino dos dados;

No caso de produtos modulares, as interfaces de todos os módulos devem ser perfeitamente integradas, mostrando-se como um único produto. Não será aceita a mudança de um módulo para outro com exportação e importação de objetos;

Armazenamento dos Dados;

O SGBD deve ser no modelo relacional;

Deve rodar sobre o Sistema Operacional Linux RED HAT ou SUSE Enterprise com compatibilidade ao Kernel Linux 2.6 ou versão superior

Possuir mecanismo para auto-instalação;

Possuir suporte a múltiplas línguas em suas interfaces, incluindo, no mínimo, português e inglês, simultaneamente.

Possuir recurso de armazenamento, gerenciamento, indexação e pesquisa de qualquer tipo de conteúdo textual;

Possuir documentação em mídia magnética/ótica;

Possuir recurso de help on-line ao longo das funcionalidades disponibilizadas pelo produto;

Possuir suporte a utilização de foreign key;

Suportar, no mínimo, os seguintes índices:



B-tree, Bitmap, Reverso e Por Expressão.

Possuir modelo de consistência de dados que garanta que usuários não sejam bloqueados por outros usuários que estejam operando simultaneamente sobre o mesmo registro;

Realizar de controle de "lock" (reserva de registros em manutenção) ao nível de tabela e registro. Com relação à concorrência de acesso, as leituras não podem bloquear acessos de outras leituras;

Suportar detecção e resolução automática de "dead-lock";

Possuir recurso que permite consultar os registros que existiram em uma ou mais tabelas em um intervalo de tempo;

Possibilitar o retorno de dados de diferentes versões de um mesmo registro, incluindo início da transação, fim da transação, operação e ID da transação que criou a versão do registro;

Possuir recurso que permite visualizar mudanças feitas por uma única transação, ou por todas as transações em um determinado intervalo de tempo;

As tabelas criadas a partir do SGBD devem suportar o processamento transacional de dados, de forma nativa, através da utilização dos comandos COMMIT, ROLLBACK e RECOVERY;

Suportar transações distribuídas, implementando "ROLLBACK", "ROLLFORWARD" e "TWO-PHASE COMMIT" automático e transparente, ou seja, sem qualquer esforço de desenvolvimento;

Suportar regras de integridade referencial, com identificação de erro, de modo a garantir o estado de consistência do SGBD;

Suportar a ativação/desativação de integridades referenciais (constraints) sem a necessidade de removê-las, bem como implementar "deferrable constraint" (habilitar a validação da constraint somente no final da transação);

Possuir regras de integridade referencial para monitoramento de exclusão de dados;

Views: Suportar a criação de views; Suportar views com constraints de validação (check);

Suportar materialized views de forma nativa;

Possuir suporte a tipo de dados XML através dos seguintes recursos: Suportar de forma nativa as seguintes opções de armazenamento de dados em formato XML: Suportar o armazenamento de documentos XML "brutos"; Possuir recursos que possibilitem a decomposição de dados XML e seu posterior armazenamento; portar, em consultas, o retorno de registros em formato XML; Suportar os padrões XQuery e SQL/XML; Suportar a utilização do padrão XML na inserção, exclusão e atualização de registros em tabelas relacionais;

Ser aderente ao padrão ANSI SQL 92 ou superior;

Possuir suporte, no mínimo, aos seguintes comandos DDL ("Data Definition Language"): CREATE; DROP; ALTER TABLE; CREATE INDEX; ALTER INDEX; DROP INDEX; CREATE VIEW; DROP VIEW.



Possuir suporte, no mínimo, aos seguintes comandos DML ("Data Manipulation Language"): SELECT; INSERT; UPDATE; DELETE.

Possuir suporte, no mínimo, aos seguintes comandos DCL ("Data Control Language"): GRANT; REVOKE; COMMIT; ROLLBACK.

Escalabilidade e Alta Disponibilidade

Suportar o processamento paralelo de transações do SGBD entre processadores de uma mesma máquina (padrão SMP);

Suportar escalabilidade vertical. Entende-se por este item a capacidade do banco de dados em utilizar recursos de memória e CPU acrescidos na mesma máquina ou nó;

Suportar escalabilidade horizontal. Entende-se por este item a capacidade do banco de dados ser distribuído em várias máquinas ou nós de um cluster, mantendo-se, todavia, como um único banco de dados, isto é, sem a necessidade de realizar o particionamento do BD pelos nós do cluster (arquitetura shared disk);

Suportar operação do SGBD em modo de "clusterização";

Suportar balanceamento de carga entre múltiplos nós de forma transparente para usuário ou desenvolvedor;

Possuir recurso que permita restaurar um banco de dados inteiro para um momento no passado, sem a necessidade de restauração de backups, isto é, utilizando somente os arquivos de log em disco;

Possuir ambiente de lixeira, onde tabelas e seus elementos são enviados depois de excluídos e podem ser restaurados para os locais de origem correspondentes;

Suportar a recuperação (recovery) de tabelas ao nível de blocos, permitindo que tabelas com blocos corrompidos por problemas de disco sejam recuperadas sem que toda a tabela fique off-line, mas sim somente os blocos que estão corrompidos;

Suportar o particionamento horizontal de uma tabela, transformando-a em duas ou mais tabelas físicas distintas, porém ainda acessíveis como uma única tabela;

Suportar este particionamento via especificação de faixa de valores;

Suportar este particionamento via especificação de lista de valores;

Suportar este particionamento via especificação de hash de valores;

Suportar este particionamento via especificação de valores dos atributos de tabelas relacionadas via PK/FK, isto é, o particionamento de uma tabela "filha" com base num atributo da tabela "pai".

Suportar este particionamento via especificação de método composto pela combinação de qualquer um dos métodos citados acima;

Possuir suporte a replicação de dados;



Possuir gerenciamento e funções de "back-up/recovery", permitindo a sua realização on-line com possibilidade de recuperação de banco de dados ou de tabelas individualmente;

Possuir recursos de execução de backup automático em horários pré-estabelecidos com recursos próprios;

Possuir backup incremental.

Possuir recurso para a criação de, no mínimo, 4 réplicas "standby" do BD, de modo síncrono e assíncrono, a fim de permitir que, em caso de falha do BD principal, a réplica assuma o papel de principal, minimizando a indisponibilidade do ambiente.

Suporte ao Desenvolvimento de Aplicações

Possuir aderência ao padrão Sun JEE ("Java Enterprise Edition").

Suportar codificação Stored Procedures em Java;

Possuir capacidade de implementação de "TRIGGERS", com utilização de comandos de loop, atribuição de variáveis e controle de execução (if-then-else);

Suportar desabilitar um triggers sem a necessidade de excluí-lo;

Suportar filas de mensagens, para utilização via aplicações JAVA segundo o padrão JMS (Java Messaging Services). As mensagens devem estar armazenadas no SGBD;

Possuir suporte aos recursos JDBC e SQLJ, em conformidade com o padrão Sun JEE 5 ("Java Enterprise Edition").

Suportar armazenamento de dados de tipo BLOB ("Binary Large Objects"), de forma a possibilitar a manipulação de dados multimídia, como, por exemplo, imagens ou áudio;

Possuir suporte a tipos de dados extensíveis.

Software de Particionamento Físico de Tabelas

Implementar o particionamento horizontal de uma tabela, transformando-a em duas ou mais tabelas físicas distintas, porém ainda acessíveis como uma única tabela pelas aplicações. A administração das partições geradas deve ser independente, podendo ser colocada uma partição em modo off-line para manutenção, sem comprometer as demais partições ativas da tabela original, bem como as consultas e atualizações de registros nestas partições;

Deve suportar o particionamento via regra baseada em listas de valores;

Deve suportar o particionamento via regra baseada em algoritmo de hash;

Deve suportar o particionamento via regra baseada em faixas de valores;

Deve suportar o particionamento via regra baseada em intervalos de datas, com criação automatizada de novas partições.



Integração e Conectividade

Suportar a importação de dados através de ferramenta específica, de formatos texto e XML;

Suportar a seleção de registros provenientes de múltiplos bancos de dados e/ou instâncias em uma mesma consulta;

Suportar conectividade com outros bancos de dados com base no padrão ODBC.

Gerenciamento;

Possuir todos os recursos para a administração e análise de dados de performance/capacidade via console gráfica estruturada via interface web possuindo compatibilidade com os seguintes browsers:

Microsoft Internet Explorer;

Mozilla Firefox;

Suportar controle de número máximo de sessões que um usuário pode ter aberto contra o SGBD num determinado instante;

Possuir suporte a priorização de processos;

Suportar os seguintes recursos como parte integrante da administração do SGBD:

Armazenamento de informações de performance/capacidade para análises em tempo real e de histórico;

Análise do comportamento do SGBD em tempo real ou histórico;

Executar Manutenção on-line;

Implementa recurso para o gerenciamento da configuração de HW e SW dos servidores, permitindo a comparação entre servidores quanto a estas configurações, gerando relatórios sobre as diferenças detectadas;

Implementa recurso para controlar versões do esquema do banco de dados, de modo a permitir comparar uma versão anterior do esquema com a versão atual ou comparar dois esquemas entre bancos de dados distintos, apontando as diferenças e implementando o roteiro (script) para realizar as mudanças necessárias para igualar estes esquemas sendo comparados;

Implementa recurso para monitorar aplicações, estatísticas do ambiente e parâmetros do sistema, bem como para fazer recomendações para otimização de queries e índices;

Possuir aplicativos para o agendamento da execução de tarefas administrativas (scheduler);

Possuir ferramenta que permita o gerenciamento do ambiente de discos onde estão armazenados os dados binários do SGBD. Esta ferramenta deve fornecer funcionalidades como o trabalho com grupos de disco, balanceamento de dados automático entre os discos e espelhamento automático dos dados entre os discos;



Suportar a definição de perfis de usuário de forma a limitar o uso de CPU, por comando SQL ou sessão do SGBD, ocupação de área em disco, bem como limitar o tempo máximo de ociosidade de uma conexão para evitar utilização desnecessária de recursos;

Suportar controle de prioridade para usuários no acesso a recursos de CPU, permitindo que usuários de baixa prioridade consigam menor alocação de CPU que usuários de alta prioridade;

Possuir mecanismo de controle para pool de conexões;

Possuir ferramenta que permite iniciar/interromper o SGBD, pesquisar e executar outras funções;

Suportar alterações on-line para adição de atributos em tabelas e manutenção de views, em nível de campo, sem a necessidade de reorganização da estrutura do banco de dados e sem ser preciso descarregar e/ou carregar dados;

Suportar reorganização on-line de tabelas, permitindo que a adição de novas colunas, a remoção de colunas, a alteração de colunas possa ser feita com a tabela on-line e em uso;

Possuir monitores de utilização de recursos de uso do SGBD, do seu desempenho on-line, permitindo o gerenciamento de bases distribuídas com visão simultânea do ambiente a partir de uma console (janela gráfica) única;

Monitorar o consumo de recursos de hardware (por exemplo: memória, disco e I/O).

Segurança

Possuir suporte ao padrão LDAPv3, de forma a habilitar o gerenciamento de usuários, grupos de usuários e papéis no SGBD, em ambiente corporativo;

Suportar a criação de roles (grupos de usuários);

Possuir controle de acesso para realizar operações de inserção, exclusão e alteração de dados;

Possuir esquema de segurança de acesso aos dados, permitindo que sejam especificados usuários e grupos de usuários com controle de acesso a leitura, inserção, atualização e exclusão de objetos da base, e ainda, realizar proteção em nível de colunas e linhas, através de views, limitando o acesso do usuário a toda tabela;

Suportar recurso para controle de acesso de usuário ao nível de tabelas e linhas de uma tabela, permitindo que um mesmo comando de leitura recupere linhas diferentes de uma tabela, baseado no usuário que está submetendo o comando de leitura.

Suportar criptografia:

Dos dados armazenados no SGBD, permitindo que colunas sigilosas de uma tabela tenham o seu conteúdo criptografado no armazenamento de modo transparente para a aplicação;

De dados que estão trafegando entre o cliente e o servidor de banco de dados, garantindo sigilo das informações na rede LAN ou WAN.



Suportar recurso de auditoria automática, sem necessidade de programação, informando as operações de atualização que foram realizadas contra o banco de dados, contemplando o comando que foi submetido, quem o submeteu e quando;

Possuir recursos de log das operações realizadas no SGBD, permitindo, também, a consulta dos logs via recurso nativo do produto;

Possuir espelhamento de log de transações para recuperação em caso de falhas;

Possuir diário de transações (log/journal/audit) para permitir a restauração automática do banco de dados em caso de "crash", e também a realização de "recovery on-line", além de permitir auditorias e contabilização nas bases de dados.

Software de Segurança de Banco de Dados:

Solução de Monitoramento, Criptografia e Auditoria de Segurança em Base de Dados de Plataforma Avançada:

Deve monitorar e registrar os seguintes eventos das bases de dados de plataforma avançada:

Alterações em Esquemas de Dados (CREATE, DROP, ALTER) - DDL (Data Definition Language);

Alterações em Dados (INSERT, UPDATE, DELETE) - DML (Data Manipulation Language) com capacidade para registrar alterações geradas por comandos que alterem mais de uma linha, isto é, caso um comando altere múltiplas linhas, todas elas devem ser registradas no log de auditoria;

Acessos a Dados (SELECT, EXECUTE) - DQL (Data Query Language), inclusive com capacidade de geração de registros de forma condicional respeitando critérios da instituição;

Eventos de segurança (GRANT, REVOKE, DENY) - DCL (Data Control Language).

Logins válidos, inválidos e rejeitados;

Logout;

Tentativas de acesso ao repositório de auditoria;

Atividades de gerenciamento de contas de usuários (criação, alteração de senha etc);

Alterações nas configurações de segurança;

Registro de criação, exclusão e alocação de objetos físicos de bancos de dados;

Registro de log de mensagens do banco de dados;

Finalização (shutdown), erros e reinicialização do banco de dados comandados por instruções SQL;

Backup e restore de banco de dados.

Deve propagar a identidade do login do usuário para fins de registro no log de auditoria nos seguintes cenários:

usuário/login se autentica através do banco de dados (usuário de banco);



usuário se autentica pela aplicação, LDAP, sistema operacional ou qualquer outro mecanismo e tem sua identidade propagada para a camada de banco de dados;

Propagação de identidades em ambientes com pool de conexões.

O software de auditoria deve ser capaz de funcionar mesmo em situações onde o tráfego de rede entre servidor SGBD e cliente seja feita de forma criptografada.

Monitorar e registrar métricas de uso de banco de dados incluindo comandos SQL de longa duração de execução, usuários mais ativos e últimos relatórios acessados para os usuários e tabelas.

Deve independer da tecnologia de hardware de processadores e softwares básicos utilizados nos servidores de bancos de dados, devendo operar com os seguintes sistemas operacionais:

Windows 2003 Enterprise Edition R2 e Windows 2008 Enterprise Edition R2 x64;

Red Hat Enterprise LINUX Advanced Server, versão 4 e superior;

Deve suportar clusters dispersos geograficamente, de forma que a coleta dos registros de auditoria e os alertas não sejam interrompidas quando da queda de um dos nós do cluster.

Deve ser composta por conjunto de software:

O software deve prover repositório centralizado que irá armazenar os dados de auditoria coletados e oferecer com mecanismos nativos do banco de dados, funcionalidades para controle de acesso para usuários privilegiados através de papéis e perfis administrativos distintos;

Deve ser de instalação simples e funcional, e requerer baixo esforço de manutenção;

Deve possuir recurso de gerenciamento centralizado, permitindo gerenciar o sistema de vários pontos da rede de forma segura e configurar políticas e regras de forma centralizada;

Deve ser dotado de arquitetura expansível, permitindo adicionar pontos de monitoração distribuída totalmente integrados (através do uso de um modelo concentrador);

Toda a transmissão de dados entre os componentes de um sistema distribuído deve ser criptografada e digitalmente assinada;

Deve permitir a administração e gerenciamento centralizado de bases operando em cluster geográfico, ou seja, bases dispersas geograficamente e elevados volumes de processamento;

Deve registrar atividades de acesso aos bancos de dados realizadas diretamente na console dos servidores do banco de dados monitorados;

Deve incorporar recursos (APIs e outros mecanismos) que permitam integrar informações de quaisquer sistemas de 3 (três) ou mais camadas à solução de monitoramento, permitindo o registro de atributos específicos do usuário final da aplicação e da função de negócio relacionada ao comando (chave de acesso, endereço IP, URL, entre outros);

Deve possuir repositório de dados de auditoria segregado e altamente seguro que não permita acesso de usuários administradores de sistema operacional e banco de dados (SYSTEM, DBA);



O repositório de armazenamento local deve permitir manter todas as informações coletadas pelo período mínimo de 180 dias;

Deve possuir interface amigável, do tipo GUI, que permita Implementar a separação de responsabilidades requeridas pelos auditores;

Deve possuir funcionalidade integrada para geração automática e programada de relatórios tipo painel de controle com a visão instantânea de indicadores-chave da segurança do Banco de Dados, permitindo analisar constantemente as vulnerabilidades das bases de dados. Estas medições podem ser obtidas sistematicamente e automaticamente, realizando uma comparação da segurança verificada no Banco de Dados em relação às políticas de segurança pré-estabelecidos (SLAS);

Deve disponibilizar recurso que forneça uma visão das interações das "Aplicações" e "Clientes" com o Banco de Dados por meio de interface gráfica, permitindo visualizar comandos específicos executados nas bases monitoradas, identificando quais as aplicações, usuários e endereços IP que originaram as chamadas, permitindo ainda a utilização de "drill-down" automático a partir de qualquer entidade representada na interface gráfica;

Deve exportar relatórios para formato CSV, texto ou PDF para análises e apresentações independentes;

Deve Implementar políticas de acesso baseados em múltiplos fatores a partir de qualquer informação contida na sessão do usuário do SGBD, bem como faixas de endereços de IP, horários e perfis;

Deve fornecer interface gráfica amigável para definição de políticas de controle de acesso;

O software deverá se basear na utilização dos registros de auditoria gerados individualmente por cada SGDB auditado e de agentes coletores, estes realizarão a coleta dos dados de auditoria e as enviarão para o repositório centralizado de maneira automatizada;

Deve fornecer funcionalidade de controle de acesso para usuários privilegiados no SGBD, restringindo que tais usuários acessem dados de sistemas e/ou aplicações sem que tenham sido explicitamente concedidos privilégios para isso;

Deve possuir aplicações de gerenciamento de auditoria de alto nível incorporadas à solução, permitindo que o software de auditoria ofereça papéis distintos para utilização, usuários distintos com o perfil de auditor definir políticas, Implementar políticas, visualizar registros de auditoria, gerar relatórios e gerenciar o mecanismo de alertas, bem como registrar que tomou ciência dos alertas;

Deve monitorar e proteger em um único software, múltiplos sistemas de bancos de dados que estejam sendo executados em diferentes sistemas operacionais simultaneamente e conforme especificado neste edital;



Deve Implementar recursos de segurança para prevenir acessos maliciosos ou não-autorizados à central de dados corporativos, tanto por usuários internos quanto externos;

Deve inspecionar e realizar análises detalhadas dos acessos realizados às bases de dados a fim de detectar e bloquear comandos com base em política de acesso e armazenar histórico detalhado em formato relacional a fim de permitir flexibilidade e agilidade em processos de auditoria;

Deve capturar e auditar todos os comandos SELECT, todas as operações DML (Data Manipulation Language) e DDL (Data Definition Language) realizadas, sendo capaz ainda de rastrear todas as alterações feitas nos objetos dos Bancos de Dados, incluindo "quem" as fez, "quando" foram executadas e informar com precisão o "que" foi alterado;

Deve capturar todos os erros (incluindo a descrição do código de erro) gerados pelos bancos de dados, permitindo detectar ameaças e ineficiências prontamente;

Deve capturar, armazenar e gerar relatórios de todos os comandos SELECT executados, permitindo o seu completo rastreamento através do fornecimento de informações sobre o emissor do comando (usuários de sistema operacional, banco de dados e aplicação), a origem de sua execução, o exato comando realizado e os objetos de banco de dados relacionados ao comando;

Deve gerar alertas de violação das políticas de auditoria definidas e medida em que os dados de auditoria enviados pelos agentes sejam recebidos pelo repositório;

Deve realizar auditoria de acessos realizados aos bancos de dados, incluindo informações de logins, IP de origem e destino, data e hora, rede e programa fonte;

Deve executar auditorias completas manuais e automatizadas de usuários específicos, permitindo revisão de todos os comandos executados;

Deve ser fornecida e configurada interface com diversos relatórios, pré-moldados e personalizados em tempo de execução, que suportem diversos níveis de "drill-downs" para que se possa compreender facilmente por quem, em que, de onde e como se dão as atividades nos bancos de dados, e que possam ser acessados de forma segura;

Deve ter funcionalidade de agrupamento de objetos (tabelas e colunas sensíveis, endereços IP) e atividades comuns para fins de relatórios e alertas;

Deve rastrear a execução de "stored procedures":

Deve identificar quem executou a "stored procedure";

Deve identificar quando a "stored procedure" foi executada;

Deve auditar a criação e alteração de "stored procedures";

Deve identificar "stored procedures" que potencialmente afetem determinados objetos considerados críticos;



Deve permitir que os registros armazenados em banco de dados sejam criptografados e lidos pelas camadas superiores (criptografia do banco de dados);

Deve auditar transações realizadas dentro de uma stored procedure ou function de forma a não permitir a possibilidade de execuções não - auditáveis, remoção e alteração de dados que não serão auditados;

O software de auditoria não poderá causar overhead de processamento e I/O do servidor (es) de banco(s) de dados superior a 5% do consumo atual.

Não serão aceitos dispositivos baseados em hardware;

Dever permitir o registro completo da auditoria das transações realizadas nos bancos de dados;

Deve permitir que para aplicativos e sistemas de arquitetura em três camadas onde o servidor de aplicações conecta-se ao banco de dados através de pool de conexões, devendo ter a associação do usuário real final, bem como os comandos e transações subseqüentes;

O software deve ser integrado a um data warehouse para consolidação dos dados auditados, oferecendo as tecnologias já consolidadas para ambientes de grande volume, tais como escalabilidade e alta disponibilidade com clusters de banco de dados em modo ativo-ativo, particionamento, compressão de dados e ainda proteção nativa contra ataques ao repositório dos dados;

O data warehouse deve ser fornecido, instalado e integrado com a Solução de Monitoração, Criptografia e Auditoria de Segurança em Base de Dados de Plataforma Avançada;

Deve ser apresentada e fornecida solução de clusterização, inclusive para cluster dispersos geograficamente.

Deve ser dado ao ambiente de data warehouse, no mínimo, o mesmo nível de contingência e alta disponibilidade dos atuais ambientes de produção;

O software deve rastrear e armazenar todas as alterações relacionadas à segurança das permissões de acesso;

O software deve capturar e armazenar toda a atividade de login dos bancos;

O software deve registrar todas as tentativas de login direcionadas aos bancos de dados, inclusive aquelas que ocorrerem sem sucesso, identificando os endereços IP, nomes de usuários e programas fonte associados ao login, além de permitir a geração de alertas em tempo real sempre que tais atividades ocorram;

O software deve capturar e armazenar as informações sobre a origem do comando executado no banco de dados, o produto deve rastrear qual host foi usado, o usuário do sistema operacional (OS user) para este host e a aplicação que foi utilizada para submeter este comando ao banco de dados;



O software deve ser capaz de realizar auditorias seletivas, como por exemplo, realizar a auditoria de somente alguns usuários específicos;

O software deve prover funcionamento simultâneo com todos os tipos (fabricantes) de Bancos de Dados relacionais e sistemas operacionais relacionados neste edital, e armazenar todas as informações em um único repositório;

O software deve manter os dados monitorados armazenados em ambiente seguro, sem permissão de acesso aos administradores de banco de dados, devendo possuir ainda as funcionalidades de export/purge manual e automática a fim de gerenciar o armazenamento de longo prazo das informações;

O software deve permitir o envio de alerta quando algum parâmetro (threshold) for atingido ou quando algum evento específico acontecer, nestes casos o produto deve enviar emails de alerta ou traps SNMP. O fornecedor deverá ser responsável por todo o serviço de implementação e customização necessário a disponibilização no software de monitoração do cliente;

O software deve permitir a criação de alertas personalizados que possam estar integrados à execução de rotinas e procedimentos automatizados definidos pelo usuário;

O software deve gerenciar o crescimento dos dados armazenados, fornecendo opções de armazenamento (archiving), e rotinas de archive e purge;

O software deve possuir automação e integração do processo de backup das informações do repositório de auditoria;

O software deve implementar recursos de detecção e prevenção de extrusões e geração de alertas das informações que são extraídas dos bancos de dados baseado em políticas que definem padrões de dados;

O software deve possuir recurso de emissão de relatórios para identificar vulnerabilidades em objetos externos críticos ao banco dados tais como parâmetros em arquivos de configuração do SGBD;

O software deve Implementar de forma automática e transparente às aplicações a criptografia seletiva das colunas, tabelas ou áreas lógicas de armazenamento do SGBD;

Requisitos de Gerenciamento e Documentação da Infraestrutura de Segurança de Banco de Dados:

Permitir gerenciamento via interface gráfica (GUI Graphical User Interface) e SSH (Secure Shell);

Permitir gerenciamento centralizado;

Permitir o gerenciamento de políticas (bloqueio de acesso inapropriado e construção de políticas);

Suportar dispositivos de gerenciamento redundante;

Ter funcionalidade de monitorar consumo de espaço em disco com objetivo de identificar necessidade de expansão;



Requisitos de Autenticação:

Deverá ser fornecido método para controle de autenticação para o acesso à interface do software;
Garantir que senhas utilizadas para autenticação do usuário no software atendam aos requisitos mínimos de complexidade (tamanho, regras de uso, e composição);

O software deverá gerar e disponibilizar registros/logs, relatórios de uso e acessos;

Requisitos de Notificação de Eventos Monitorados e Dados Armazenados:

Deve prover facilidade para configuração de Atividades suspeitas;

Deve garantir que nenhum alerta seja perdido;

Deve armazenar as seguintes informações:

Deve registrar a identificação de sucesso ou falha de qualquer interação via SQL com o banco de dados.

Deve possuir funcionalidade de mascaramento dos dados armazenados:

Deve prover facilidade para definição e criação de políticas de mascaramento;

Deve possuir a funcionalidade de criação de cópias da bases de produção para uso em ambientes de desenvolvimento e/ou homologação de sistemas com volumes e dados reais sem a exposição de informações restritas;

Deve possuir mais de um formato e biblioteca para mascaramento de dados, com a possibilidade de salvar as definições executados para execuções futuras;

Deve permitir que os aplicativos validem regras de negócio dos sistemas nas bases mascaradas;

Deve fornecer recursos para mascaramento de dados armazenados de forma flexível e definitiva, permitindo o compartilhamento destes dados com entidades (pessoas, grupos, empresas) que não estejam autorizada a visualizar a informação no seu formato original;

Deve ter biblioteca nativa com funções de mascaramento e formatos pré-definidos, bem como permitir a criação de novos formatos e funções;

Deve permitir selecionar especificamente as colunas das tabelas que se deseja mascarar, aplicando se necessário, uma regra de mascaramento diferente para cada caso;

Deve identificar a integridade referencial declarada no mecanismo do SGBD (chaves primárias e chaves estrangeiras) para as tabelas sendo mascaradas, e propagar as alterações realizadas durante o mascaramento para preservar a integridade dos dados armazenados. Deve permitir ainda a especificação manual de relacionamentos entre colunas, para caso a integridade referencial esteja definida no SGBD;

Deve oferecer recurso para utilização de funções criadas pelo usuário e armazenadas no banco de dados, de forma a atender requisitos específicos do negócio;

Deve oferecer recurso para criar todas as definições de um trabalho (job) de mascaramento, salvar estas definições em repositório e permitir sua execução subsequente no futuro;

Deve ter interface gráfica amigável para definição dos trabalhos de mascaramento e agendamento e execução de rotinas definidas.

Deve possuir funcionalidade para criptografia de dados armazenados;

Deve suportar os seguintes algoritmos de criptografia: DES; 3DES; AES e RC4;

Deve criptografar os dados armazenados de forma transparente ao tráfego de dados do Banco de Dados, na realização das cópias de segurança e exportações de dados;

Deve ter funcionalidade para criptografar todo o Banco de Dados ou partes específicas (tabelas, colunas);

Deve ser transparente para as aplicações que acessam os Bancos de Dados criptografados, ou seja, não deverá ter necessidade de recodificação de aplicativos;

Deve suportar a criptografia de dados do tipo BLOB – Binary Large Object e CLOB - Character Large Object;

Deve ter a funcionalidade de criptografia de todos os dados armazenados durante todo ciclo de vida e em todos os meios de armazenamento, de forma totalmente transparente para as aplicações;

Deve ter a funcionalidade de criptografia dos dados em trânsito na rede protegendo todas as comunicações entre o servidor de banco de dados e os clientes;

Deve ter a funcionalidade de proteção dos dados armazenados em disco, evitando acessos diretos aos data files pelo sistema operacional ou mesmo o extravio de discos e ou arquivos que compõem o banco de dados, utilizando para tanto criptografia de colunas ou tablespaces;

Deve Implementar regras de segregação de tarefas para os usuários do SGBD, criando pelo menos papéis específicos para:

Administradores de banco de dados, os quais serão responsáveis exclusivamente pela administração das bases de dados, não tendo para isso privilégios para consultar, criar, alterar e remover registros;

Administradores de segurança, os quais serão responsáveis pela definição e implementação das políticas de segurança e mecanismos de controle de acesso aos bancos de dados;

Administradores de contas, os quais serão responsáveis pela criação, alteração e remoção de usuários de banco de dados;

Deve fornecer interface gráfica para definição das regras de segregação de tarefas.

O software deve permitir que os dados transmitidos entre o SGBD e os clientes sejam criptografados.

Extensão Geoespacial da Base de Dados

A ferramenta deverá de forma nativa permitir a vinculação dinâmica de mapas georreferenciados nos relatórios na WEB.



Alterações nos filtros dos dados desses relatórios devem ser dinamicamente representadas nos mapas.

Seleções espaciais nos mapas devem permitir a filtragem dos dados dos relatórios, isso também de forma dinâmica.

Deve haver um módulo que permita a importação de arquivos digitais de mapas em formato shapefile; que permita a definição de simbologia desses mapas e que permita a configuração do ambiente geográfico para web que será vinculado dinamicamente com a ferramenta de BI.

A solução de fazer a montagem de relatórios dinâmicos com mapas geo-referenciados vinculados para publicação na intranet e internet.

Ferramenta para configuração de mapas para ambiente Internet.

Ferramenta que permita interação com os componentes geográficos dos mapas em java script (API Java Script)

Permitir o armazenamento dos dados geográficos em banco de dados espacial.

Deve ter suporte a dados geodésicos (consideração da curvatura da superfície terrestre ao efetuar cálculos nos dados geodésicos);

Deve ter suporte ao sistema de referenciamento linear;

Deve ter suporte aos métodos de indexação R-Tree e Quad-Tree;

Deve ter suporte de 2, 3 e 4 dimensões nas geometrias armazenadas;

Deve ter suporte à manipulação e ao armazenamento de dados raster;

Deve ter suporte às bibliotecas OGR Simple Feature Library e GDAL (Geospatial Data Abstraction Library);

De possuir recursos de controle de versões de dados geográficos;

De possuir recursos de particionamento, replicação, criação de índices e consultas paralelas em grandes volumes de dados;

De possuir recursos métodos ou atributos de teste de relacionamentos espaciais;

Deve suportar o padrão SQL que suporte tipos e operações espaciais (união, interseção, disjunto, proximidade, agregação espacial, entre outras);

Deve prover APIs (Application programming interfaces) nativas na linguagem Java e JavaScript para manipulação dos dados geográficos (vetorial e raster) armazenados no banco de dados geográficos. As APIs devem permitir customização de sistemas de informações geográficas desktop e web e suporte a web services espaciais baseados em padrões internacionais (WMS 1.1,WFS 1.0, WFS-T 1.0, OpenLS 1.1, CSW 2.0, web services security);

Deve prover ferramentas integradas para montagem de:

Camadas (layers ou temas) geográficas;

Simbologia das camadas geográficas;



Mapas contendo conjuntos de camadas e textos com controle de visualização independente por níveis de zoom;

Cache de mapas para publicação via internet

Integração nativa das ferramentas de visualização de dados geográficos com ferramentas de business intelligence permitindo:

Montagem de mapas temáticos dinâmicos integrados às consultas também dinâmicas da ferramenta de inteligência de negócios (BI);

Permitir o posicionamento de gráficos de pizza e barras nas geometrias analisadas e relacionadas nos relatórios de business intelligence via web;

A solução deverá fazer tratamento de memória cache por segmento de cluster.

Componente que inclui capacidades espaciais avançadas para o suporte a aplicações GIS, localização baseada em serviço e sistema de informação organizacional.

Deverá possuir arquitetura em três camadas (apresentação a partir de navegador web e aplicativos desktop desenvolvidos em Java, lógica concentrada no servidor de aplicações, dados mantidos em banco de dados relacional), permitindo assim a integração com outras aplicações corporativas existentes.

Todos os componentes desse sistema devem ser construídos sobre a plataforma Java, garantindo a portabilidade em diversos sistemas operacionais.

Deve possuir a criação, administração, controle e distribuição de aplicações e serviços GIS através de navegador WEB.

Deve possuir a possibilidade de acesso direto a dados espaciais capturados em tempo real, apresentando-os imediatamente na interface de mapas.

Deverá possuir funcionalidades para visualização de dados espaciais em formato vetorial e matricial, organizados em camadas lógicas com simbologia pré-definida no módulo de administração.

Deverá possuir exibição de todos os campos com dados descritivos da tabela correspondente a uma feição ou conjunto de feições selecionadas.

Deverá possuir funcionalidades de navegação como ampliação / redução (incluindo zoom definido por janela) e deslocamento ("pan").

Deverá possuir funções para cálculo de áreas, perímetros e distâncias.

Deverá possuir ferramentas de edição incluindo: Recursos para criação de novas feições do tipo ponto, linha, polígonos simples e complexos (considerando áreas vazias internas) com opção de salvar diretamente no banco de dados; Manipulação de vértices de feições existentes; Ferramentas de captura de feições tipo snapping; Edição simultânea por usuários múltiplos; Capacidade de desfazer e refazer operações de edição.



Deverá utilizar os mecanismos de administração de usuários do software servidor de aplicação. Deverá possuir aplicativo de administração através de interface web permitindo: Criação e configuração de serviços de mapas composto por camadas lógicas de dados vetoriais, imagens e serviços de mapas OGC WMS; Configuração de simbologia específica para cada camada e intervalo de escala de apresentação, incluindo composições temáticas por classes de valores; Manutenção de biblioteca de simbologias;

Configuração de layout de impressão.

Configuração de exibição de textos ("labels") com possibilidade de aplicar estilos distintos para cada camada.

Deverá possibilitar a publicação de serviços no padrão OGC:

WMS e WFS.

Infraestrutura do Projeto

O CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura necessária para a implantação e operação da solução que compreende:

Estações de trabalho para os usuários;

Servidores de aplicação;

Servidores de Banco de Dados;

Infraestrutura de rede de comunicação entre a aplicação central e as estações de trabalho.

Storage de Armazenamento.

A solução deve permitir ser instalada em infraestrutura compartilhada sem que provoque interferência em outras aplicações em uma mesma infraestrutura ou que necessite de infraestrutura exclusiva para o seu funcionamento.

Todas as operações relativas a administrativas do banco de dados da solução, durante as atividades relacionadas à implantação da solução e relacionadas as atividades necessárias para a correta funcionalidade da mesma, deverão ser feitas pelos profissionais da CONTRATANDA e com acompanhamento dos profissionais da CONTRATANTE quando essa julgar pertinente.

Todo o tráfego de dados Web deverá ser feito pela porta TCP (Transmission Control Protocol) 80, permitindo que o servidor WEB funcione na infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

Expectativa do Fornecimento

É notório que o amadurecimento dos conceitos tecnológicos que envolvem a Arquitetura de Informação da PMF acompanha as evoluções tecnológicas disponíveis atualmente. Neste sentido, a PMF buscou aprimorar soluções que melhor se adequassem as necessidades de atendimento da população e a gestão da informação, estas melhorias consequentemente geram um grande volume de dados, que deve ser armazenados de forma eficiente e segura.



Nesse sentido foram identificadas necessidades de negócio diretamente relacionadas aos serviços prestados, bem como derivadas características gerais que a arquitetura tecnológica deve atender, prontamente previstas neste anexo. Espera-se, com a contratação da Plataforma Integrada Multicanal e Solução de Controle de Indicadores, implementar no ambiente da PMF um banco de dados relacional com capacidades para atuar em diferentes vertentes de negócios. O Software de Banco de dados possibilita armazenar, atualizar e resgatar dados de forma eficiente, com alto desempenho, confiabilidade e escalabilidade.

Com a solução de Controle de Indicadores e inteligência de negócios será possível estruturar um conjunto de informações analíticas que serão utilizadas nas tomadas de decisão através de relatórios gerenciais, fornecendo uma interface completa e segura de acesso às informações, sendo possível disponibilizar os indicadores de gestão da PMF em painéis de gerenciamento, mapa de situação e relatórios e distribuídos por vários canais.

Todas as informações e dados gerados com o projeto são de propriedade da PMF, logo, sempre que for solicitado, a Contratada deverá ceder tempestivamente a base de dados, modelo de dados, fontes da aplicação mobile e documentação referentes a Plataforma Integrada Multicanal. Ao final do contrato, a Contratada deverá ceder de forma definitiva, todos os softwares que compõem a Solução de Controles de Indicadores, banco de dados, ferramentas de BI, bem como a documentações, relatórios, modelo de dados.

Elencam-se entre os relatórios obrigatórios os seguintes:

- Painéis de controles e análises da situação real da iluminação pública;
- Relatórios de falhas e mapa de situação;
- Relatório com a análise dos problemas comuns: onde eles ocorrem; por quê; frequência e quais seriam as ações mais adequadas para mitigá-los relacionados a iluminação pública;



ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS

À
Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza

Ref.: Pregão Presencial nº _____

A proposta de preços encontra-se em conformidade com as informações previstas no edital e seus anexos.

1. Identificação do licitante:

- Razão Social:
- CPF/CNPJ:
- Endereço completo:
- Representante Legal (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, domicílio):
- Telefone, celular, fax, e-mail:
- Banco do Brasil -(exclusivamente), agência e nº da conta corrente:

2. Condições Gerais da Proposta:

- A presente proposta é válida por _____ (_____) dias, contados da data de sua emissão.
- O objeto contratual terá garantia de _____(_____) _____.

3. Formação do Preço:

3.1. A Proposta de Preços deverá conter:

- a. Especificação do objeto da licitação de acordo com o disposto no Anexo I, deste edital;
- b. Preço mensal de fornecimento de solução de Plataforma Integrada Multicanal voltadas as demandas de Iluminação Pública e demandas correlatas com serviço de implantação e sustentação, em algarismos, observado o limite máximo constante no mapa de preços;
- c. Preço mensal de Fornecimento de Plataforma de Controle de Indicadores voltadas as demandas de Iluminação Pública com serviço de implantação e sustentação, em algarismos, observado o limite máximo constante no mapa de preços;
- d. Preço global da proposta, em algarismo e por extenso, para o período de vigência do contrato, observado o limite máximo constante no mapa de preços;
- e. Prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias, contados a partir da data de sua emissão

Local e data

Assinatura do representante legal
(Nome e cargo)



EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 96

ANEXO III - DECLARAÇÃO RELATIVA AO TRABALHO DE EMPREGADO MENOR
MODELO – EMPREGADOR PESSOA FÍSICA/PESSOA JURÍDICA

(Identificação do licitante), inscrito no CPF/CNPJ nº _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei Federal nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menores de dezoito anos e, em qualquer trabalho, menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

Local e data

Assinatura do representante legal

(Nome e cargo)



EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 97

ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO
(colocar em papel timbrado quando se tratar de pessoa jurídica)

_____, inscrita no CPF/CNPJ nº _____, sediada à
Rua/Avenida _____ nº _____, Bairro _____, na cidade
de _____ Estado de _____, DECLARA, para efeito do cumprimento
ao estabelecido no inciso VII, do art. 4º, da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, sob as penas da lei
que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos no edital de Pregão Presencial nº _____
_____.

_____, de _____ de _____.
(Local)

Assinatura,
Nome e número da identidade do declarante



EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 98

ANEXO V- MODELO DE FICHA DE CREDENCIAMENTO

MODALIDADE: Pregão Presencial nº _____

OBJETO: Aquisição de _____ acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I - Termo de Referência do edital.

NOME DO LICITANTE:					
CNPJ/CPF					
ENDEREÇO COMPLETO:			Nº		
BAIRRO:		CIDADE:		CEP:	
FONE:			FAX:		
ENDEREÇO ELETRÔNICO DO LICITANTE:					
PESSOA P/ CONTATO:					

_____, de _____ de _____.
(Local)

(NOME / FUNÇÃO)



ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO

MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PLATAFORMA INTEGRADA MULTICANAL E DE CONTROLE DE INDICADORES VOLTADAS AS DEMANDAS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA E DEMANDAS CORRELATAS PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS DE FORTALEZA, DE ACORDO COM ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS PREVISTOS NO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DESTE EDITAL NO. ____/2014, QUE FAZEM ENTRE SI O MUNICIPIO DE FORTALEZA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS – SCSP A EMPRESA VENCEDORA DA LICITAÇÃO .

CONTRATANTE: O MUNICIPIO DE FORTALEZA/CE, inscrito no CNPJ-MF sob o n.º 07.954.605/0001-60, com sede na Rua São José, n.º 01, Centro, no Município de Fortaleza, no Estado do Ceará, CEP 60-060-170, neste ato representada por seu Secretário de Conservação e Serviços Públicos, O **SR. JOÃO DE AGUIAR PUPO**, CPF no. 400.522.813-53, residente e domiciliado nesta capital me razão do Decreto 11.976/2006.

INTERVENIENTE/FISCALIZADOR: A SECRETARIA DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS- SCSP, situada nesta capital na Av. Pontes Vieira 2391, Dionísio Torres, CEP. 60.135-237, inscrita no CNPJ sob o no. 17.524.445/0001-73 doravante denominada (o) CONTRATANTE, neste ato representado por seu representante legal, **SR. JOÃO DE AGUIAR PUPO**, brasileiro, casado, advogado, portador de carteira de identidade n.º. 90002219510 SSP/CE e CPF no. 400.522.813-53, residente e domiciliado, na Rua Vilebaldo Aguiar n.º 1311, apto 1102 B, Cocó nesta urbe,

CONTRATADA: _____ inscrita no CNPJ no. _____ com sede na cidade de _____, na Rua _____ representada pelo Sr. _____ profissão _____, nacionalidade _____, estado civil _____, CPF _____, RG _____.

Aos _____ dias do mês de _____ de 2014, as partes acima mencionadas e qualificadas pactuam o presente contrato, cuja celebração foi autorizada através da homologação e adjudicação do Processo Licitatório Pregão Presencial no. ____/2014, e se regerá pelas leis 8.666/1993 e 10.520/2002 e nos Decretos Municipais no 11.251/2002 e 12.619/2009 com suas modificações posteriores, e pelo estabelecido no instruemtno convocatório e seus anexos, partes integrantes deste Contrato, pelos termos da proposta de preços da Contratada e atendidas as cláusulas e condições que se enunciam a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Tem por objeto o presente instrumento a contratação de empresa para fornecimento e implantação de plataforma integrada multicanal e de controle de indicadores voltadas as demandas de iluminação pública e demandas correlatas para a Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos de Fortaleza, de acordo com especificações e quantitativos previstos no Anexo I – termo de referência deste edital, por um período de 36 meses.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

O objeto deste contrato será executado em regime de empreitada por preço global.

CLAÚSULA TERCEIRA – DO LOCAL, HORARIO E DA FORMA DE EXECUCAO DE SERVIÇO

Os serviços deverão ser fornecidos de forma contínua à equipe técnica da SCSP, responsável pela administração, gerenciamento e fiscalização dos mesmos e poderão ser realizados em qualquer horário ou dia da semana, inclusive domingos ou feriados sempre que necessário, tudo rigorosamente de acordo com as especificações estabelecidas na proposta vencedora, sendo que a não observância destas condições, implicará na não aceitação do mesmo, sem que caiba qualquer tipo de reclamação ou indenização por parte a inadimplente.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Dá-se a este contrato p preço global de R\$

Nos preços acima, já estão incluídas as despesas referentes a tributos, encargos e salários e demais ônus atinentes execução do fornecimento do presente contrato

O preço global é um valor estimado e inclui todo o serviço que durante o período de 36 (trinta e seis) meses seja executado.

PARÁGRAFO ÚNICO- O pagamento será efetuado mensalmente, no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data de execução da ultima parcela do serviço executado no mês, mediante apresentação de Nota Fiscal e será efetuado somente quando efetivamente, for o serviço executado, acompanhado do Recibo da contratada, bem como da seguinte documentação:

- a. Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedidas pela Secretaria da Receita Federal, Certidão quanto à Dívida Ativa da União expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional e dos Tributos referentes as Fazendas Estadual e Municipal
- b. Certificado de Regularidade de Situação –CRS perante o gestor do FGTS
- c. Certidão Negativa de Débitos expedida pelo INSS
- d. Cópia de folha de pagamento dos funcionários com o documento respectivo do créditos de salário de cada um deles junto a instituição bancária em que a Contratada realiza operações. Cópia autenticada da guia de recolhimento de contribuições incidentes sobre a remuneração dos funcionários devidamente quitada pela instituição bancaria, bem como comprovante de fornecimento de todos os vales transporte e vales refeições aos funcionários até o 5º. (quinto) dia do mês de referencia.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Na hipótese de antecipação ou atraso de pagamento será devida a atualização monetária do valor faturado em 0,03% sobre o valor da prestação vencida, por cada dia de atraso ou de antecipação.

PARÁGRAFO TERCEIRO- O contrato sofrerá reajuste somente após decorridos 12 meses contados a partir da data de apresentação da proposta de preços da Contratada, obedecendo à Legislação federal em vigor, aplicando-se o IGPM- Índice Geral de Preços do Mercado publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice em vigor, caso esse, seja extinto.



PARÁGRAFO QUARTO- Ocorrerá revisão de preços na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis porém de consequências incalculáveis durante a gestão contratual, bem como ocorra majoração legal dos preços; devendo a Contratada se manifestar e comprovadamente, demonstrar o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, cabendo ao contratante, justificadamente, aceitar ou não, aplicando-se a TJLP- Taxa de Juros de Longo Prazo ou outro índice em vigor, caso essa seja extinta.

CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

Este contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses consecutivos, contados a partir da sua assinatura e publicação, podendo ser prorrogado nos termos da Lei Federal no. 8.666/93.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os pagamentos devidos correrão por conta da dotação consignada ao Projeto/Atividade 04.122.0001.1827.0001, Elemento de Despesa 3.3.90.39 Fonte de Recurso 106 do orçamento da Secretaria de Conservação – SCSP

CLÁUSULA SETIMA – DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO SERVIÇO

O serviço deverá ser executado de acordo com o determinado no instrumento convocatório e na proposta da Contratada, sendo que a não observância destas condições implicará na não aceitação do mesmo, sem que caiba qualquer tipo de reclamação ou indenização por parte do inadimplente.

O serviço a ser entregue estará sujeito a aceitação plena pelo Contratante e, para tanto, o mesmo será submetido ao recebimento provisório, onde serão examinadas as especificações e, caso estejam de acordo com o edital e proposta vencedora, ser atestado o seu recebimento definitivo, mediante lavratura do Termo de Recebimento Definitivo.

O termo de recebimento será lavrado pela Contratante e assinado pela Comissão de Fiscalização responsável pela fiscalização do serviço e pelo empregado da Contratada responsável pela execução do serviço;

A Contratada ficará obrigada a executar novamente, sem ônus para o Município de Fortaleza, o serviço que vier a ser recusado

CLÁUSULA OITAVA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Caberá a Contratada:

- I. Executar o objeto deste contrato de acordo com o especificado no edital, neste contrato e na sua proposta;
- II. Apresentar durante a execução do contrato, o objeto dentro das normas e condições do edital, deste contrato e da sua proposta;
- III. Responder integralmente e em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de qualquer natureza, causados ao Contratante ou a terceiros, decorrentes da má execução do serviço objeto deste contrato;
- IV. Substituir imediatamente, sem ônus para o Contratante, o equipamento em desacordo com as especificações e o profissional que vier a praticar qualquer ato que prejudique a execução do serviço;
- V. Arcar por todos os ônus ou obrigações decorrentes da legislação tributária, fiscal, comercial, trabalhista, inclusive adicional de insalubridade, civil e criminal relativas ao futuro contrato e ainda, fornecimento de leite, alimentação, seguros, uniforme com logomarca da PMF, Equipamento de Proteção Individual (EPI's) e Coletivo (EPC's), inclusive no tocante a seus dirigentes, prepostos e empregados;
- VI. Executar o objeto deste contrato de acordo com os horários e dias definidos pelo Contratante;
- VI. Responsabilizar-se por todas as despesas pertinentes . locação das máquinas, equipamentos e ferramentas, o material de segurança e sinalização, combustíveis, manutenção e transporte das máquinas e equipamentos, seguros obrigatórios; seguro de cobertura total, manutenção, impostos,



QUANDO FOR O CASO, licenciamento, tributos bem como outras quaisquer despesas necessárias . execução das atividades, sempre quando solicitado;

V. Responsabilizar-se pelos salários, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais da execução do contrato, inclusive a sua inadimplência referente a esses encargos, não transferindo à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

VI. Entregar na assinatura do contrato o original ou cópia autenticada por cartório competente dos seguintes documentos:

1. Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais expedida pela Secretaria da Receita Federal, Certidão quanto a Dívida Ativa da União expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional e dos tributos referentes as Fazendas Estadual e Municipal;

2. Certificado de Regularidade de Situação - CRS perante o Gestor do FGTS;

3. CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS, OU EQUIVALENTE, quanto a regularidade social (INSS), expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, da sede ou filial da licitante, devendo a mesma ter igualdade de CNPJ com os demais documentos apresentados na comprovação da regularidade fiscal.

IX. Prestar, no ato do contrato, GARANTIA CONTRATUAL em uma das modalidades previstas no parágrafo primeiro do Art. 56, da Lei n. 8.666/93, referente a importância de R\$ XXXXX correspondente a 5% do valor do objeto da compra, importância esta que lhe será devolvida, mediante requerimento, após o término da vigência contratual, atendendo as determinações abaixo discriminadas:

a) O prazo de garantia está vinculado à execução do objeto deste contrato.

b) Contratante descontará do valor prestado em uma das modalidades de garantia, o numerário que bastar a reparação de danos ou prejuízos a que a Contratada der causa na execução do contrato, hipótese em que a Contratada deverá, em 05 dias úteis a contar de notificação administrativa, recompor o valor abatido para restaurar a integralidade da garantia.

c) Em caso de rescisão, de acordo com os motivos determinados nos incisos I a XI, § 1º. da cláusula oitava, a garantia será executada na sua integralidade.

X. Comprovar sua Regularidade Ambiental através da apresentação de Licença de Operação da Usina, objeto desta licitação, expedida pela autoridade competente, bem como manter sua regularidade por toda execução do contrato.

XI. Realizar os serviços na forma prevista na Cláusula Terceira do presente Contrato;

XII. Solicitar o pagamento, por escrito, a partir do 1º. dia útil do mês subsequente ao da execução dos serviços. No documento deverá constar, pelo menos, a quantidade de serviços realizados (à disposição), os valores unitários e totais, discriminados e o valor total mensal a ser pago;

CLÁUSULA NONA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.

Caberá à Contratante:

I. Designar Comissão para proceder a fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato, mediante Termo de Recebimento Definitivo, devendo o mesmo anotar em registro próprio todas as ocorrências a ela relativas, determinando o que for necessário, à regularização das faltas ou defeitos observados;

II. Obedecer aos horários de execução do serviço definidos neste Contrato;

III. Emitir nota de empenho e proceder ao pagamento da Contratada no prazo e condições estabelecidos no edital, neste contrato e na sua proposta de preços;

IV. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relativas. execução do serviço, determinando o que for necessário a regularização das faltas ou defeitos observados;

V. Alterar, justificadamente, os quantitativos, crescendo ou diminuindo os mesmos em até 25% no valor inicial atualizado do contrato.



CLÁUSULA DÉCIMA - DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei.

PARAGRAFO PRIMEIRO – Constituem motivos para rescisão do contrato:

- I. O não cumprimento e/ ou o cumprimento irregular das especificações do edital, da proposta e das cláusulas contratuais;
- II. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- III. A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, no prazo estipulado;
- IV. O atraso injustificado no início da execução do serviço;
- V. A paralisação do serviço, sem justa causa e previa comunicação a Administração;
- VI. A subcontratação total ou parcial do seu objeto – desde que o edital não permita;
- VII. O desatendimento das determinações regulares do Contratante, através de servidor designado para acompanhar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII. O cometimento reiterado de faltas na execução do contrato anotadas na forma do mencionado na forma do paragrafo 1º do art. 67 da lei no 8.666/93;
- IX. A decretação de Recuperação Judicial ou a instauração de insolvência civil;
- X. A dissolução da sociedade;
- XI. A Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XII. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que esta subordinado o Contratante exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- XIII. A supressão por parte da Administração, da execução do contrato, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite estabelecido no paragrafo 1º do art.65 da lei no 8.666/93;
- XIV. A suspensão de sua execução, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado a Contratada, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- XV. O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado a Contratada a suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a sua situação;
- XVI. A ocorrência de caso fortuito, de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

PARAGRAFO SEGUNDO – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

PARAGRAFO TERCEIRO – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII ao XVI desta cláusula, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- I. devolução de garantia;
- II. pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- III. pagamento do custo da desmobilização.

PARAGRAFO QUARTO – Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.



PARAGRAFO QUINTO – As rescisões causadas pelos motivos enumerados nos incisos de I a XI desta clausula, acarretam as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato:

I. Execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração, e dos valores das multas e indenizações a ela devidas; Retenção dos créditos do contrato ate o limite dos prejuízos causados a Administração.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O atraso injustificado, o descumprimento parcial ou total do objeto deste contrato, bem como de quaisquer das obrigações definidas neste instrumento, acarretara a rescisão do ajuste, sujeitando-se ainda o Contratado, apos o devido processo legal, as seguintes penalidades:

I. Advertência;

II. Multa de mora de 0,33% sobre o valor da prestação vencida, por cada dia de atraso, sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais estabelecidas;

III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 02 anos;

IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Publica, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou ate que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e apos decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

PARAGRAFO PRIMEIRO - A multa a que alude esta Clausula, não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas neste contrato e na lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO DO CONTRATO

Até o 5º dia útil do mês seguinte ao da assinatura deste termo, o Contratante providenciara a publicação de resumo no Diário Oficial da União -DOU e no Diário Oficial do Município - DOM.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DESPESAS DO CONTRATO

Constituirá exclusivo da Contratada, o pagamento de tributos, tarifas, emolumentos e despesas decorrentes da formalização deste contrato e da execução de seu objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Cidade de Fortaleza, capital do Estado do Ceara, para dirimir as questões que porventura surgirem durante a execução do presente Contrato. E, por assim terem justo e combinado o Contrato, ambas as partes firmam o presente termo, com duas testemunhas que também o assinam, em 04 (quatro) vias de igual teor, que serão distribuídas entre Contratante e Contratada para os efeitos legais.

Fortaleza, _____ de _____ de 2014



EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 105

CONTRATANTE:

JOAO DE AGUIAR PUPO
SECRETARIO DA SCSP

CONTRATADA:

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1. _____ CPF

2. _____ CPF

VISTO:



EDITAL Nº. 1235
PREGÃO PRESENCIAL Nº. 011/2014 - SERVIÇO
PROCESSO ADM. Nº 110155538173/2013

FL. | 106

ANEXO VII - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE

(PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE)

DECLARAÇÃO

(nome /razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e CPF nº _____, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser _____ (microempresa, empresa de pequeno porte) nos termos da legislação vigente, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º, do art. 3º, da Lei Complementar nº 123/2006.

Local e data

Assinatura do representante legal
(Nome e cargo)

