



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL OBJETIVANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOB O REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL nº **04/2016/GS**

PROCESSO nº **7.384/2016**

DATA DA REALIZAÇÃO DA SESSÃO PÚBLICA: **22/11/2016**

HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: **a partir das 09h00**

LOCAL: **Sede da Secretaria do Meio Ambiente, à Av. Prof. Frederico Hermann Júnior, 345 – prédio 6 – 2º andar – Alto de Pinheiros – São Paulo – SP**

O Senhor Antonio Vagner Pereira, Chefe de Gabinete, da Secretaria do Meio Ambiente, usando a competência delegada pelos artigos 3º e 7º, inciso I, do Decreto estadual nº 47.297, de 06 de novembro de 2002, c.c. artigo 8º, do Decreto estadual nº 49.722, de 24 de junho de 2005, torna público que se acha aberta, nesta unidade, na modalidade **PREGÃO**, em sua forma **PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO** - Processo nº 7.384/2016, objetivando a contratação de serviços técnicos correlacionados ao fornecimento e à implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, sob o regime de empreitada por preços unitários, que será regida pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decretos Estadual nº 47.297, de 06 de novembro de 2002 e nº 49.722 de 24 de junho de 2005, e Resolução CEGP-10, de 19 de novembro de 2002, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, as disposições contidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Lei Estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, com alterações posteriores, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e anexos, que dele fazem parte integrante.

Os envelopes contendo a proposta e os documentos de habilitação serão recebidos no endereço acima mencionado, na sessão pública de processamento do Pregão, após o credenciamento dos interessados que se apresentarem para participar do certame.

A sessão de processamento do pregão será realizada na Secretaria de Estado do Meio Ambiente, à **Av. Prof. Frederico Hermann Júnior, 345 – prédio 6 – 2º andar – Alto de Pinheiros – São Paulo – SP**, iniciando-se no dia **22/11/2016 às 09h00** e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da Equipe de Apoio designados nos autos do processo.

I. DO OBJETO

1 - A presente licitação tem por objeto a prestação de serviços técnicos correlacionados ao fornecimento e à implantação, suporte técnico e manutenção de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, conforme especificações constantes do Termo de Referência, que integra este edital como Anexo I.

II. DA PARTICIPAÇÃO

1 - Poderão participar do certame todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação que preencherem as condições de credenciamento constantes deste edital.

III. DO CREDENCIAMENTO

1 - Para o credenciamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) tratando-se de representante legal da sociedade empresária ou cooperativa, ou empresário individual, o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro empresarial registrado na Junta Comercial; ou, tratando-se de sociedade não empresária, ato constitutivo atualizado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;

b) tratando-se de procurador, a procuração por instrumento público ou particular, da 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, acompanhada do correspondente documento, dentre os indicados na alínea "a" supra, que comprove os poderes do mandante para a outorga.

1.1 – Para o exercício do direito de preferência de que trata o subitem 8, bem como para a fruição do benefício do habilitação com irregularidade fiscal previsto no subitem 12.3, ambos do item VII deste edital, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34 da Lei Federal nº 11.488, de 15/06/2007, deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP.

2 - O representante legal e o procurador deverão identificar-se exibindo documento oficial que contenha foto.

3 - Será admitido apenas 1 (um) representante para cada licitante credenciada, sendo que cada um deles poderá representar apenas uma credenciada.

4 - A ausência do representante em qualquer momento da sessão importará a imediata exclusão da respectiva credenciada, salvo autorização expressa do Pregoeiro.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

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

1 - A declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação de acordo com modelo estabelecido no Anexo V deste Edital deverá ser apresentada **FORA** dos envelopes nºs 1 e 2.

2 - A proposta e os documentos para habilitação deverão ser apresentados, separadamente, em 02 (dois) envelopes fechados e indevassáveis, contendo em sua parte externa, além do nome da proponente e respectivo CNPJ, os seguintes dizeres:

ENVELOPE Nº 1 – PROPOSTA

Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Processo SMA nº 7.384/2016

ENVELOPE Nº 2 – HABILITAÇÃO

Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Processo SMA nº 7.384/2016

3 - A proposta deverá ser elaborada em papel timbrado da empresa e redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas e ser datada e assinada pelo representante legal da licitante ou pelo procurador, juntando-se cópia do instrumento de procuração.

4 - Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por Tabelião de Notas ou cópia acompanhada do original para autenticação pelo Pregoeiro ou por membro da Equipe de Apoio.

V. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE PROPOSTA

1.1 - A proposta de preço deverá conter os seguintes elementos:

a) Nome, endereço, CNPJ e inscrição estadual/municipal;

b) Número do processo e deste Pregão;

c) Descrição de forma clara e sucinta do objeto da presente licitação, de acordo com o modelo constante no Anexo III, em conformidade com as especificações do Anexo I deste Edital;

d) Os preços unitários e total por subitem, preço total por item e preço total da proposta, descrito no Anexo III, em moeda corrente nacional, em algarismos, apurados nos termos da alínea “d1” deste subitem 1.1, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. Nos preços propostos deverão estar



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos, como por exemplo: transportes, tributos de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com a prestação de serviços do objeto da presente licitação;

d1) A proposta de preço deverá ser orçada em valores vigentes à data de apresentação da proposta, que será considerada a data de referência de preços.

e) Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias;

VI. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE HABILITAÇÃO “DOCUMENTO PARA HABILITAÇÃO”

1 - O Envelope "Habilitação" deverá conter os documentos a seguir relacionados os quais dizem respeito a:

1.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado, na forma prevista nos artigos 27 e 28 da Lei federal n. 12.690, de 19/07/2012;

c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias ou cooperativas;

d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

f) Em se tratando de cooperativas, registro da sociedade cooperativa perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras.

1.1.1 - Os documentos relacionados nas alíneas "a" a "f" do subitem 1.1, deste item VI, não precisarão constar do Envelope “Documentos de Habilitação”, se tiverem sido apresentados para o credenciamento neste Pregão.

1.2 - REGULARIDADE FISCAL

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ);



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo à sede ou domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual e Municipal, da sede da licitante;
- d) Certidão de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS - CRF);
- e) Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.

1.3 – REGULARIDADE TRABALHISTA

- a) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT).

1.4 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Certidão negativa de falência e recuperação judicial e/ou certidão positiva de recuperação judicial acompanhada do Plano de Recuperação homologado judicialmente, que demonstre a possibilidade de que a empresa venha a honrar os compromissos que decorrerão da futura contratação.

a.1) Se a licitante for cooperativa, a certidão mencionada na alínea “a” deste subitem 1.4, deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil.

1.5 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1.5.1. Atestado(s) ou declaração(ões) de aptidão técnico-operacional, atestando ou declarando que a solução proposta à CONTRATANTE está, ou esteve, implantado com as características similares às previstas no Termo de Referência (referente à volumetria, número de usuários, tráfego e processamento de informações, instalação, implantação, treinamento, sustentação, suporte e manutenção de sistema para a gestão digital de processos administrativos, que permita o uso de certificados digitais em conformidade com o ICP-Brasil). O(s) atestado(s) deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do emitente e indicar o responsável pelo respectivo contrato, com pelo menos os dados: nome completo, endereço, e-mail e telefone para contato. No referido atestado deverá constar, ainda, a razão social e o CNPJ da LICITANTE. Não serão aceitos atestados emitidos pela própria LICITANTE. A CONTRATANTE, a seu critério e na forma da Lei, permite-se verificar a autenticidade dos atestados apresentados;

1.5.1.1. Em conformidade com a Súmula 24 do TCE-SP, serão aceitos atestados que comprovarem que a solução implantada tem pelo menos 750 usuários ativos e que tenha cadastrados, no mínimo, 40 mil processos administrativos digitais e 100 mil processos administrativos físicos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

1.5.2. Comprovante de que é fabricante da solução proposta ou subsidiária brasileira do fabricante. Serão aceitos, para efeito de comprovação, documento que assegure a tutela dos direitos relativos ao produto ofertado. Serão aceitos, para efeito da comprovação, declarações de entidades de representação de empresas de TI, ou registro no INPI, ou atestado fornecido por Sindicato, Federação ou Confederação Patronal ou documento que assegure a tutela dos direitos relativos ao produto ofertado, independente de registro nos termos do art. 2º, da Lei nº 9.609/98. Não serão aceitas declarações emitidas pela própria LICITANTE.

1.5.2.1. Indicação de um profissional para atuar como gerente de projeto, detentor de certificação PMP (Project Management Professional) válido na abertura das propostas.

1.6 - OUTRAS COMPROVAÇÕES

1.6.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, elaborada em papel timbrado, em conformidade com o Anexo II, atestando que conhece e aceita as condições constantes do Edital em referência e seus anexos, bem como:

a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, conforme modelo anexo ao Decreto Estadual nº. 42.911, de 06/03/1998;

b) inexistente impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração;

c) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho;

d) inexistente declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública e de que não possui registro no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), mencionado no artigo 23 da Lei federal nº 12.846/2013 e nos cadastros mantidos pelo Estado (orientação constante do Parecer PA nº 34/2016).

2 - DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO

2.1 - É facultada às licitantes a substituição dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, pelo comprovante de registro junto ao CAUFESP, para participar de licitações junto à Administração Direta do Estado de São Paulo no ramo de atividade compatível com o objeto do certame, o qual deverá ser apresentado acompanhado dos documentos relacionados nos subitens 1.1 e 1.2, alíneas "a" a "c", e 1.3, todos deste item VI, que não tenham sido apresentados para o cadastramento ou que, se apresentados, estejam com os respectivos prazos de validade vencidos, na data de apresentação das propostas.

2.1.1 - O Registro Cadastral não substitui os documentos relacionados nos subitens 1.2, alínea "d", 1.4, 1.5 e 1.6 deste item VI, devendo ser apresentados por todas as licitantes.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

2.2 - Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as certidões expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

VII. DO PROCEDIMENTO E DO JULGAMENTO

1 – No dia, hora e local indicado no preâmbulo, será aberta a sessão de processamento do Pregão, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame, com duração mínima de 15 (quinze) minutos.

2 - Após os respectivos credenciamentos, as licitantes entregarão ao Pregoeiro a declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo V deste Edital e, em envelopes separados, a proposta de preços e os documentos de habilitação.

2.1 - Iniciada a abertura do primeiro envelope proposta, estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame;

3 - A análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Edital;
- b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta dos demais licitantes.

3.1 - No tocante aos preços, as propostas serão verificadas quanto à exatidão das operações aritméticas que conduziram ao valor total orçado, procedendo-se às correções no caso de eventuais erros, tomando-se como corretos preços unitários. As correções efetuadas serão consideradas para apuração do valor da proposta.

3.2 - Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

4 - As propostas não desclassificadas 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.

5 - O Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

5.1 - A licitante sorteada em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances, em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até definição completa da ordem de lances.

6 - Os lances incidirão sobre o **preço total da proposta** e deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, observada a redução mínima entre eles de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

7 - A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

8 - Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas para essa etapa, na ordem crescente de valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado. Com base nessa classificação, será assegurada às licitantes microempresas, empresas de pequeno porte ou cooperativa que preencham as condições estabelecidas no artigo 34 da Lei Federal nº 11.488 de 15/07/07 preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

8.1 - O Pregoeiro convocará a microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, nos termos do item 8, detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, para que apresente preço inferior ao da melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

8.1.1 - A convocação será feita mediante sorteio, no caso de haver propostas empatadas, nas condições do subitem 8.1.

8.2 - Não havendo a apresentação de novo valor, inferior ao valor da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte e cooperativas nos termos do item 8, cujos valores das propostas, se enquadrem nas condições indicadas no subitem 8.1.

8.3 - Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o subitem 8, seja microempresa ou empresa de pequeno porte, ou cooperativas nos termos do item 8, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

9 - O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor, obtida com base nas disposições dos subitens 8.1 e 8.2, ou, na falta desta, com base na classificação de que trata o subitem 8, com vistas à redução do preço.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

10 - Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor valor, decidindo motivadamente a respeito.

10.1 - O critério de aceitabilidade dos valores ofertados será o de compatibilidade com os preços praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto ora licitado, acrescidos dos respectivos encargos / benefícios e despesas indiretas (BDI).

10.2 - O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes a composição de preços de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessário.

10.3. Considerada aceitável a oferta de menor preço, o Pregoeiro, antes da apreciação dos documentos de habilitação, suspenderá a sessão, ficando desde então convocada a licitante vencedora da etapa de lances a comparecer perante o Grupo Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação – GSTIC, na Sede da Secretaria do Meio Ambiente, à Av. Prof. Frederico Hermann Júnior, 345 – prédio 1 – 6º andar, Alto de Pinheiros, São Paulo, SP, no prazo estipulado no subitem 16.4, do Anexo I deste Edital, a fim de comprovar que a solução ofertada atende aos requisitos contidos no Termo de Referência, mediante as condições lá estabelecidas.

10.3.1. A área técnica avaliará a amostra da solução apresentada com vistas a verificar a sua conformidade com as exigências constantes no Termo de Referência, conforme critérios trazidos no Anexo I.

10.3.2. A decisão de rejeição ou aprovação da amostra será formalizada por meio de despacho fundamentado.

10.3.3. Será desclassificada a proposta do licitante que tiver amostra rejeitada ou não apresenta-la em sessão pública, imediatamente após encerrada a fase de aceitabilidade do preço, ficando prejudicada a avaliação dos requisitos de habilitação.

11 - Considerada aceitável a oferta de menor valor, bem como, tendo sido aprovada a amostra da solução apresentada pela licitante, será aberto o envelope contendo os documentos de habilitação de seu autor.

12 - Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação poderão ser saneadas na sessão pública de processamento do Pregão, até a decisão sobre a habilitação, inclusive mediante:

a) substituição e apresentação de documentos ou

b) verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

12.1 - A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

12.2 - A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

12.3 - Para habilitação de microempresas ou empresas de pequeno porte, ou cooperativas que preencham as condições do art. 34 da Lei Federal nº 11.488 de 15/07/2007, não será exigida comprovação de regularidade fiscal, mas será obrigatória a apresentação dos documentos indicados no subitem 1.2, alíneas "a" a "f" do item VI deste Edital, ainda que os mesmos veiculem restrições impeditivas à referida comprovação.

12.3.1 - Para efeito de assinatura do contrato, a licitante habilitada nas condições do subitem 12.3 deste item VII deverá comprovar sua regularidade fiscal, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

12.3.2 - A comprovação de que trata o subitem 12.3.1 deste item VII deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

13 - Para aferir o exato cumprimento das condições estabelecidas no subitem 2.1 do item VI deste edital, o Pregoeiro, se necessário, diligenciará junto ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo (CAUFESP).

14 - Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

15 - Se a oferta não for aceitável, ou se a licitante desatender as exigências para a habilitação, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que trata o subitem 8 deste item VII, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade, inclusive no que se refere à apresentação e análise da amostra da solução apresentada e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

VIII. DO RECURSO ADMINISTRATIVO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

1 - No final da sessão, a licitante que quiser recorrer deverá manifestar imediata e motivadamente a sua intenção, abrindo-se então o prazo de 3 (três) dias para apresentação de memoriais, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

2 - A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro à licitante vencedora e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

3 - Interposto o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

4 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento.

5 - O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

6 - A adjudicação será feita pela totalidade do objeto.

IX. DOS PRAZOS E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O prazo para execução dos serviços será de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da assinatura do termo de contrato, respeitando os prazos estipulados no item 8, do Termo de Referência, para cada serviço.

2. Os serviços serão fornecidos pela Contratada, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, correndo por sua conta as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

X. DAS MEDIÇÕES E DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1. Os serviços executados serão objeto de medição mensal, que será realizada no primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação.

2. A medição será realizada observadas as condições estabelecidas no contrato, cuja respectiva minuta constitui o Anexo IV deste Edital.

XI. DA FORMA DE PAGAMENTO

1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente no prazo de 30 (trinta) dias (art. 2º do decreto nº 32.177, de 10/08/1990, com redação dada pelo decreto nº 43.914, de 26/03/1999), contado da data de medição dos serviços, nas condições e prazos fixados na minuta do termo de contrato que constitui o Anexo IV deste Edital.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

1.1. A discriminação dos valores dos insumos, especialmente os dos serviços, deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

1.2. O pagamento da última parcela fica condicionado ao recebimento definitivo da totalidade dos serviços.

2. Constitui condição para realização dos pagamentos a inexistência de registro em nome da Contratada no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento.

3. Os pagamentos serão feitos mediante crédito aberto em conta corrente em nome da Contratada no Banco do Brasil.

4. Havendo atraso no pagamento, sobre a quantia devida incidirá correção monetária nos termos do artigo 74 da Lei estadual nº. 6.544/1989, bem como juros moratórios, à razão de 0,5 % (meio por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore" em relação ao atraso verificado.

5. Os preços serão reajustados, na periodicidade anual, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

$$R = Po . [(IPC \div IPCo) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

Po = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/ IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

6. A periodicidade anual, de que trata o subitem 5 deste item XI, será contada a partir da data limite para apresentação da proposta.

XII - DA CONTRATAÇÃO

1. A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante celebração de Termo de Contrato, cujas minutas integram este Edital como Anexo IV.

1.1. A Contratada deverá se manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação na fase de licitação.

1.2. Se, por ocasião da formalização da contratação, a certidão de regularidade de débito da adjudicatária perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), a Certidão negativa, ou positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Trabalhistas



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

(CNDT) e a Certidão Conjunta de débitos relativos a tributos federais e dívida ativa da União, negativa ou positiva com efeitos de negativa, estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

1.3. Se não for possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, a Adjudicatária será notificada para, no prazo de 2 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade de que trata o subitem 1.2 deste item XII, mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

1.4. Constitui condição para a celebração da contratação a inexistência de registros em nome da adjudicatária no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo (CADIN ESTADUAL), no Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas do Estado de São Paulo (e-Sanções) e no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, que deverão ser consultados por ocasião da respectiva celebração.

1.5. Sendo a vencedora do certame cooperativa, deverá, na data de assinatura do contrato:

- a) demonstrar o registro da sociedade cooperativa perante a entidade estadual da Organização da Cooperativas Brasileiras, nos termos do artigo 107 da Lei Federal nº 5.764, de 14 de julho de 1971;
- b) indicar o gestor encarregado de representá-la com exclusividade perante o contratante;
- c) declarar que manterá durante toda a vigência do contrato a condição de que trata o artigo 1º, parágrafo 1º, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, alterado pelo Decreto Estadual 57.159/2011, sob pena de rescisão imediata.

2. A adjudicatária deverá, no prazo de 5 (cinco) dias corridos contados da data da convocação, comparecer ao Centro de Suprimentos e Apoio à Gestão de Contratos, sito à Av. Prof. Frederico Hermann Júnior, 345 – prédio 1 – 6º andar – Alto de Pinheiros – São Paulo – SP, para assinar o termo de contrato.

3. Quando a Adjudicatária deixar de comprovar a regularidade fiscal, nos moldes dos subitens 12.3.1 e 12.3.2, ambos do item VII, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto na alínea “e”, também dos subitens 11 e 12, do item VII ou, ainda, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta não apresentar a situação regular de que tratam os subitens 1.2, 1.4 e 1.5, ambos deste item XII, ou se recusar a assinar o contrato, serão convocadas as demais licitantes classificadas, para participar de nova sessão pública do pregão, com vistas à celebração da contratação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

4. Essa nova sessão será realizada em prazo não inferior a 8 (oito) dias úteis, contados da divulgação do aviso.

4.1. A divulgação do aviso ocorrerá por publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo – DOE, e no endereço eletrônico www.imesp.com.br, opção “e-negociospublicos”.

4.2. Na sessão, respeitada a ordem de classificação, observar-se-ão as disposições dos subitens 9 a 12.3.1 do item VII e subitens 1 a 5 do item VIII, todos deste Edital.

5. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no objeto, a critério exclusivo da Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

6. O prazo de vigência do contrato será de 20 (vinte) meses.

6.1. Em caráter excepcional, o prazo poderá ser prorrogado, nos termos do artigo 57, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93.

XIII. DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

1 Ficarão impedidas de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, a pessoa física ou jurídica, que praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, c.c. o artigo 15 da Resolução CEGP10 de 19 de novembro de 2002.

2 A sanção de que trata o subitem anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas na Resolução SMA nº 57/2013, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP e no sítio www.sancoes.sp.gov.br.

XIV. DA GARANTIA CONTRATUAL

1 - Não será exigida a prestação de garantia para a contratação resultante desta licitação.

XV. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

1 - As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

2 - Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, observado o disposto no inciso X do art. 9º da Resolução CEGP-10/2002, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pelos licitantes presentes.

2.1 - Recusas ou impossibilidades de assinaturas devem ser registradas expressamente na própria ata.

3 - Todos os documentos de habilitação cujos envelopes forem abertos na sessão e as propostas serão rubricadas pelo Pregoeiro e pelos licitantes presentes que desejarem.

4 - O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão publicados no DOE e divulgados no endereço eletrônico www.imesp.com.br, opção "e-negociospublicos".

5 - Os envelopes contendo os documentos de habilitação das demais licitantes ficarão à disposição para retirada, pelo prazo de 10 (dez) dias úteis, no endereço e horários citados no subitem 12.4 do item 12, após a celebração do contrato. Os envelopes não retirados nesse prazo serão inutilizados.

6 - Até 2 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão.

6.1 - A petição será dirigida à autoridade subscritora do edital, que decidirá no prazo de até 1 (um) dia útil anterior à data fixada para recebimento das propostas.

6.2 - Acolhida à petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

7 - Os casos omissos do presente Pregão serão solucionados pelo Pregoeiro.

8 - Os esclarecimentos relativos a esta licitação deverão ser encaminhados ao Centro de Licitações e Contratos, sito à Av. Prof. Frederico Hermann Júnior, 345 – prédio 1 – 6º andar – Alto de Pinheiros – São Paulo – SP – CEP 05459-010, ou pelo e-mail licitacoes@ambiente.sp.gov.br.

8.1 - As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas no Diário Oficial do Estado e no site da Secretaria do Meio Ambiente (<http://www.ambiente.sp.gov.br/editais/category/instituicao/secretaria-do-meio-ambiente/>)

9 - Integram o presente ato convocatório:

- Anexo I** Termo de Referência;
- Anexo II** Modelo de declaração;
- Anexo III** Modelo de Proposta;
- Anexo IV** Minuta de Contrato;
- Anexo V** Declaração de pleno atendimento;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Anexo VI Termo de ciência e notificação;
Anexo VII Resolução SMA nº 57/2013.

10 - Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

São Paulo, 03 de novembro de 2016.

CONSTANTINO F. M. ALVES
Subscritor do Edital

ANTONIO VAGNER PEREIRA
Chefe de Gabinete



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Processo: 7.384/2016

Modalidade: Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Assunto: Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para o fornecimento e a prestação de serviços técnicos correlacionados a implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Abertura da Sessão Pública: dia 22/11/2016, às 09h00

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Solução para o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo

1 DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para a prestação de serviços técnicos correlacionados ao fornecimento e à implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

A administração pública no Brasil tem experimentado diversas evoluções ao longo das últimas décadas. Observam-se movimentações que têm promovido gradativamente uma transição de um modelo fundamentado no trâmite de papel para outro, cada vez mais focado na produtividade, economicidade e transparência. Importante observar também as grandes transformações que a sociedade tem experimentado nos últimos anos. Atualmente, os cidadãos estão conectados, possuem mobilidade e tendem a deslocarem-se cada vez menos para encaminhar suas demandas. Utilizam a Internet e outros vários recursos tecnológicos em prol de sua comodidade e satisfação.

A Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, buscando estar alinhada à essa evolução na forma de gestão pública, tem se preocupado em realizar investimentos em soluções e tecnologias que melhor aparelhem a sua gestão.

Entretanto, em que pesem os esforços realizados, a Secretaria não possui ferramentas de uso corporativo que disponibilizem recursos tecnológicos para otimizar as atividades cotidianas relacionadas aos seus processos administrativos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

A Secretaria necessita, portanto, atender a esta demanda por ofertar à sociedade melhores serviços e ter maior agilidade da máquina pública, além de buscar a desburocratização, otimização dos recursos, maximização dos resultados e redução dos custos operacionais com tramitação de papel no seu âmbito administrativo.

Com este objetivo, a Secretaria desenvolveu este projeto, contemplando a implantação de uma solução para o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de seus processos administrativos (físicos e digitais) e um portal para prestação de serviços eletrônicos à sociedade.

Atualmente, a Secretaria faz uso de um sistema corporativo para registro da tramitação dos processos físicos, mas que não atende as exigências atuais de um Governo Eletrônico sem papel e não oferece condições tecnológicas para tal.

Por este motivo, o projeto prevê a implantação de uma solução internamente à Secretaria, permitindo assim, além da gestão dos processos físicos, a autuação, tramitação, inclusão de peças processuais e visualização dos processos de forma eletrônica, com recursos tecnológicos para garantir a autoria, autenticidade e integridade das informações registradas com o uso de certificados e assinaturas digitais em conformidade com o padrão ICP-Brasil, oferecendo instrumentos que assegurem a celeridade e padronização dos procedimentos executados. Isto reduzirá significativamente o uso de papel pela Secretaria, além das outras vantagens já mencionadas.

A solução deverá também ter recursos que possibilitem a otimização das atividades cotidianas, automatizando o fluxo de trabalho dos servidores envolvidos com processos administrativos e padronizando a inserção de informações por meio do uso de formulários eletrônicos. A partir de recursos de gerência eletrônica de documentos, deverá possibilitar o armazenamento e fácil resgate das peças processuais, pareceres e demais informações relacionadas aos processos administrativos.

As facilidades propiciadas pelo processo eletrônico apoiarão, inclusive, a Secretaria no atendimento à lei 12.527/11, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Isto será propiciado pela democratização que o uso de documentos digitais proporciona, já que as informações podem ser acessadas simultaneamente, sem necessidade de trâmite físico.

2.2 Justificativa da solução escolhida

A Secretaria entendeu ser vantajosa a seleção no mercado de solução na forma de produto acabado, estabilizado e disponível no mercado brasileiro, próxima de atender aos requisitos e particularidades definidas, sem correr o risco de se submeter a um processo longo e desgastante do desenvolvimento integral de *software*, demandando apenas a complementação daquilo que for necessário e específico às necessidades requeridas neste Termo de Referência.

De tal estratégia podem ser auferidas as seguintes vantagens:

- a) Redução do tempo de implantação para colocar a solução requerida em operação;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- b) Obtenção mais rápida dos benefícios da informatização e modernização pretendida com a implantação da solução requerida;
- c) Estabilidade das aplicações, pelo fato de já terem passado pelas fases de testes de operação e consistências;
- d) Redução do tempo demandado de envolvimento da equipe técnica da Secretaria para a especificação, validação e homologação das funcionalidades necessárias, disponibilizando dessa forma a referida equipe para o cumprimento da agenda de suas atividades-fim;
- e) Menor investimento geral do projeto, tendo em vista que será necessário apenas licenciar e parametrizar a solução requerida às necessidades ora especificadas e não realizar seu completo desenvolvimento.

2.3 Resultados a serem alcançados

Com a implantação da solução requerida, pretende-se solucionar as dificuldades operacionais atuais na gestão de processos administrativos da Secretaria, ao agregar, em uma única base de dados e ferramenta tecnológica, funcionalidades que suportem as atividades cotidianas envolvidas, de forma a agregar à Instituição os seguintes benefícios estratégicos:

- a) Permitir que processos administrativos, no âmbito interno da Secretaria, possam ser criados e operados de forma 100% digital, eliminando o fluxo de papel, impressão, reduzindo o tempo de tramitação e análise, gerando assim, alta economia ao erário público;
- b) Promover uma forte automação, melhorando a cooperação no trabalho entre as áreas e o fluxo de informações, resultando na otimização das rotinas internas, com significativos ganhos de celeridade e produtividade;
- c) Facilitar a rastreabilidade e a localização dos processos administrativos da Secretaria;
- d) Redução de procedimentos administrativos manuais, agilidade no trâmite de informações, racionalização de recursos e padronização das rotinas operacionais;
- e) Fomentar uma nova cultura com o uso de processos administrativos eletrônicos, que trará celeridade e democratizará o acesso aos dados armazenados, com a garantia da segurança, autenticidade e irretroatividade dos documentos e tramitações providas pela tecnologia de segurança e protocolação digital;
- f) Fornecer ferramentas de trabalho que facilitarão as atividades administrativas envolvidas no cotidiano da Secretaria;
- g) Mapear, unificar e padronizar dados e procedimentos internos redundantes, facilitando assim a atualização e consolidação das informações operacionais,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

a padronização, normatização e agilidade dos procedimentos através do uso de formulários eletrônicos e processos digitais;

- h) Proporcionar economia em escala, em função da eliminação com custos de insumos, transporte e armazenamento físico de processos;
- i) Minimizar impactos ambientais com a redução do consumo de papel e outros insumos e a redução da emissão de poluentes com o transporte de processos pela administração pública e com o deslocamento dos cidadãos para abertura e consulta de processos;
- j) Disponibilizar indicadores para monitoramento da performance da gestão de processos para a identificação de gargalos e entraves em procedimentos, facilitando a identificação de pontos de melhoria direcionados à sua otimização;
- k) Prover à Secretaria mecanismos para facilitar ainda mais o atendimento à Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

2.4 Justificativa da modalidade da Licitação

A modalidade de licitação para a contratação dos serviços é o PREGÃO, tendo em vista tratar-se de serviços que se enquadram no conceito de serviços comuns como preconizado no art. 1º da Lei 10.520/2002.

O tipo de licitação é o MENOR PREÇO UNITÁRIO, que constituir-se-á no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para contratação de bens e serviços. A necessária aferição técnica da solução a ser contratada será feita a partir de realização de prova de conceito.

A contratação requerida deverá estar fundamentada em uma solução integrada, fornecida por uma única empresa, que se responsabilize de forma global pela execução do objeto pretendido e dos respectivos serviços de suporte e manutenção.

A Secretaria espera, com tal estratégia:

- Reduzir o tempo necessário para a implantação e para colocar em operação a solução requerida, bem como os custos envolvidos na contratação, tendo em vista que será necessário o esforço de parametrização e ajustes das aplicações e não realizar a especificação, implementação, testes, integração entre diversos produtos e estabilização em produção, próprias do desenvolvimento de *software* de natureza e complexidade equivalentes aos requeridos;
- Implantar sistemas com maior estabilidade, pelo fato de já terem passado pelas fases de testes de operação e consistências anteriores em ambientes e condições de operação similares às exigidas;
- Afastar a possibilidade de ocorrerem problemas técnicos futuros, por não ser possível determinar com antecedência que soluções e em que tempo serão contratados, tampouco por não existirem garantias de que produtos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

entregues por diferentes fornecedores terão compatibilidade técnica para poderem se interoperar;

- Evitar o conflito entre fornecedores no que tange à responsabilidade sobre possíveis incidentes de produção ou por falhas dos produtos, ou de configurações de *software* ou ainda da interoperabilidade dos sistemas, que passam a ser de responsabilidade de uma única CONTRATADA, e, portanto, inequivocamente, único responsável;
- Ter maior agilidade no atendimento às demandas dos serviços de natureza continuada para a manutenção e sustentação dos sistemas, visto que serão providos por equipes sob uma mesma coordenação.

Por fim, essa estratégia irá permitir uma melhor seleção de empresas, vez que as licitantes deverão ter as capacidades inerentes para a efetiva participação no certame, evitando assim que empresas sem a necessária qualificação interfiram num processo cujo objetivo é a seleção de uma empresa realmente capaz de atender a Secretaria com a eficiência e qualidade esperadas.

3 DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIA

Para efeitos desta contratação, são adotadas as seguintes definições:

- CONTRATANTE: Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo;
- CONTRATADA: Empresa contratada para a entrega dos produtos e a prestação dos serviços requeridos neste Termo de Referência;
- Funcionalidades: Conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas dentro de um sistema;
- Módulos: Conjunto de funcionalidades, voltadas para a execução de uma ou mais atividades inter-relacionadas;
- Sistema: Conjunto de módulos integrados a serem fornecidos pela CONTRATADA e para os quais são requeridas as funcionalidades e os respectivos serviços para implantação e manutenção relacionados neste Termo de Referência;
- Solução: Denominação genérica dado ao conjunto formado pelos módulos relacionados no item 4 deste Termo de Referência, idealizada pela CONTRATANTE para aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, e para os quais são requeridas as funcionalidades e os respectivos serviços para implantação, sustentação e manutenção relacionados neste Termo de Referência;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- Parametrização: a funcionalidade está incorporada de forma nativa no produto ofertado, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação, sem a necessidade de produção ou alteração de código-fonte. Serão admitidas parametrizações por meio de uso de *scripts*;
- Customização: quando se faz necessária alteração ou complementação no código-fonte dos aplicativos.
- Incidentes de produção: comportamentos ou eventos que não façam parte da operação normal e comportamento padrão dos aplicativos em produção, como inconsistências ou falhas, e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade da operação;
- Problema: a causa raiz para um ou mais incidentes de produção;
- Solução de contorno: qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira temporária, utilizando-se de mecanismos como *scripts*, ajustes por meio de intervenções, entre outros, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação.
- Transformação de dados: operações que, para migração de dados ou integração entre sistemas, demandem criação de estruturas adicionais de banco de dados ou de rotinas externas que viabilizem o retorno da informação, tais como: objetos temporários, como por exemplo, tabelas temporárias, tabelas de mapeamento de valores (DE-PARA), tabelas para geração de relatórios de estatística de integração ou similares, *stored procedures* ou funções criadas especificamente para este fim ou ainda rotinas externas de extração, tratamento e limpeza de dados;
- KPI (*Key Performance Indicators* – Indicador Chave de Desempenho): Indicadores definidos como parâmetros de referência para medir a eficiência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a excelência e a execução de subprocessos, de acordo com metas desejadas do processo (tempo, volume, custo, qualidade) alinhadas à estratégias corporativas;
- Análise: visualização de informações dos KPIs, a partir do Módulo de Informações Gerenciais requerido, na forma de indicadores, e/ou gráficos e/ou relatórios;
- Processo: É um encadeamento de subprocessos ou atividades executadas por pessoas ou máquinas para alcançar uma ou mais metas, realizado de ponta-a-ponta para a entrega de valor;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- BPM (*Business Process Management* – Gestão de Processos de Negócio): Abordagem disciplinada para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio automatizados ou não para alcançar os resultados pretendidos consistentes e alinhados com as metas estratégicas das organizações.

4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA E DEFINIÇÕES BÁSICAS

O escopo da solução a ser contratada está descrito a seguir:

- *GESTÃO DIGITAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS*: deverá permitir a autuação, tramitação e rastreabilidade de processos administrativos físicos e digitais no âmbito da CONTRATANTE, com recursos para a inclusão de peças processuais e visualização dos processos de forma eletrônica. Para garantir a autoria, autenticidade e irretroatividade de documentos digitais inseridos, deve permitir o uso de certificados e assinaturas digitais em conformidade com o ICP-Brasil. Deverá ainda, por meio de recursos de *workflow* (com a utilização da notação BPMN 2.0 e formulários dinâmicos), automatizar fluxos de trabalho de forma a padronizar procedimentos relacionados a processos administrativos da Instituição;
- *PORTAL DE SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO*: deverá possibilitar aos cidadãos, realizar requisições e acompanhamento de solicitações de informações à CONTRATANTE, em formato eletrônico pela Internet, sem a necessidade de se dirigir fisicamente aos balcões de atendimento presenciais;
- *INFORMAÇÕES GERENCIAIS*: Deverá possibilitar a transformação de informação em conhecimento estratégico, permitindo a extração de indicadores de performance, gráficos e *dashboards* para o monitoramento do tempo médio de tramitação dos referidos processos administrativos, para identificação de gargalos e entraves em procedimentos, facilitando a identificação de pontos de melhoria direcionados à sua otimização.

Os referidos módulos deverão ter plataforma tecnológica em ambiente *WEB*, com acesso facilitado via *browser* nas estações de trabalho de cada usuário. Deverão ser fornecidos na forma de produto acabado, integrados entre si e atender aos requisitos especificados no ANEXO II.

A solução requerida, para fins do presente objeto, deverá possuir:

- a) Interface de apresentação (telas do sistema e telas administrativas pertencentes ao núcleo da solução), relatórios, usabilidade e documentação homogêneos, ou seja, mesmo layout, padrão de nomes e comportamento;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

b) Procedimento uniforme de operação;

c) Procedimento uniforme de atribuição de perfis, definição de regras de acesso, criação de usuários e demais procedimentos relativos a mecanismos de segurança.

A solução deve ser passível de customização, ou seja, deverá possibilitar, em caso de necessidade da CONTRATANTE, que sejam desenvolvidas novas funcionalidades e alterados requisitos originais da solução fornecida, conforme fundamentado neste Termo de Referência.

5 QUANTITATIVOS ESTIMADOS

Os quantitativos previstos para esta contratação estão relacionados a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quant.
1	PLANO DE TRABALHO, DIAGNÓSTICO E PROJETO DA IMPLANTAÇÃO		
1.1	Alinhamentos iniciais e plano de trabalho	serviço	1
1.2	Homologação, diagnóstico e projeto da implantação	serviço	1
2	LICENCIAMENTO E IMPLANTAÇÃO		
2.1	Licenciamento, parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso	solução	1
2.2	Treinamentos presenciais	turma	8
2.3	Operação assistida em produção	serviço	4
3	SERVIÇOS CONTINUADOS		
3.1	Suporte técnico local de primeiro nível aos usuários	UST-1	1.920
3.2	Suporte técnico local de segundo nível	UST-2	1.920
3.3	Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos	UST-3	1920
3.4	Suporte técnico remoto e sustentação	USM	12
3.5	Serviços sob demanda	PF	600

Foram utilizadas as seguintes definições das unidades dos serviços:

- a) Unidade de PF (Pontos de Função): Será a técnica para estabelecer dimensões para a medição de serviços de manutenção requeridos no item 6.3.5 deste Termo de Referência;
- b) UST (Unidade de Serviço Técnico): Deverá ser a unidade utilizada para quantificar o esforço para a prestação de serviços especializados que requererem conhecimento específicos, inviáveis de mensuração por PF. A UST deverá incluir o esforço dedicado e especializado de profissional(is) para elaboração da massa crítica de conhecimento necessária para a construção dos respectivos serviços requeridos, para o controle de qualidade e riscos, gestão, planejamento das ações, comunicação e outras atividades



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

necessárias para a geração de um pacote de serviços e entregas dentro do nível de eficiência solicitados, além das horas visíveis despendidas pelos envolvidos no processo. Cada UST deverá equivaler a 01 (uma) hora de esforço de serviço especializado.

- c) USM (Unidade de Serviço Mensal): Será a unidade utilizada para remunerar a CONTRATADA pelo esforço de trabalho mensal e a alocação de equipe técnica especializada (gerente de projetos, analistas e arquitetos de sistemas, programadores, testadores, implementadores, especialistas em banco de dados, entre outros) de forma continuada, necessário para execução de maneira remota dos serviços requeridos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todos os insumos necessários, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas indiretos como FGTS, férias, 13º salário, custo de rescisão, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, ferramentas de uso pessoal para apoio na execução dos serviços e capacitação de sua equipe.

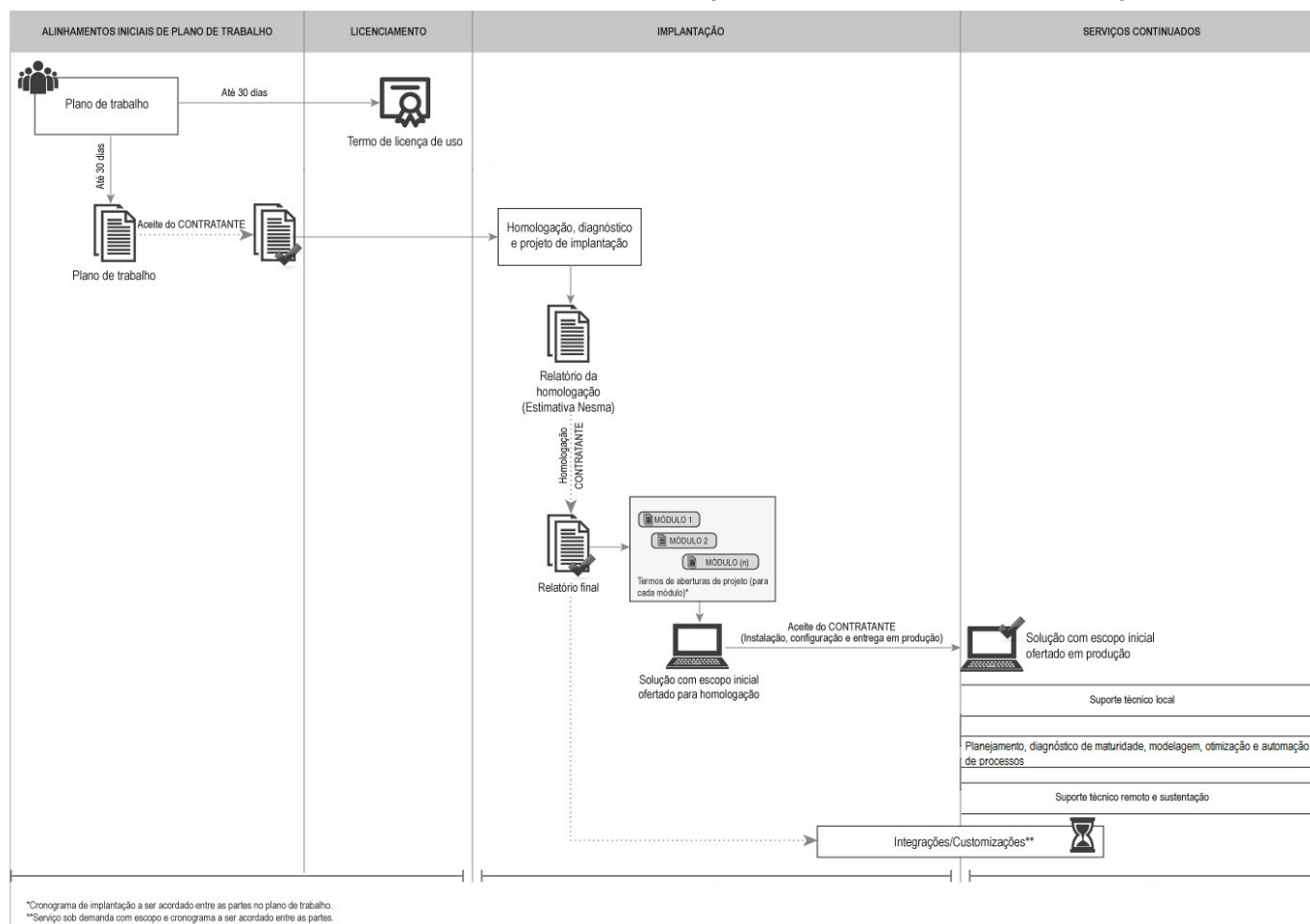


GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

6 REQUISITOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS A SEREM FORNECIDOS

O diagrama abaixo ilustra esquematicamente as etapas para a execução do objeto desta contratação:





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes produtos e serviços:

- a) Plano de trabalho, diagnóstico e projeto da implantação;
 - i. Alinhamentos iniciais e plano de Trabalho;
 - ii. Homologação, diagnóstico e projeto da implantação.
- b) Licenciamento e implantação, abrangendo:
 - i. Licenciamento, parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso da solução requerida;
 - ii. Treinamentos presenciais;
 - iii. Operação assistida em produção.
- c) Serviços continuados:
 - i. Suporte técnico local de primeiro nível aos usuários;
 - ii. Suporte técnico local de segundo nível;
 - iii. Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos;
 - iv. Suporte técnico remoto e sustentação;
 - v. Serviços sob demanda.

6.1 PLANO DE TRABALHO, DIAGNÓSTICO E PROJETO DA IMPLANTAÇÃO

6.1.1 Alinhamentos iniciais e plano de trabalho

Em até 15 (quinze) dias úteis após a autorização para início da execução do contrato, deverá ser realizada nas instalações da CONTRATANTE, em São Paulo/SP, reunião de alinhamento com o objetivo de alinhamento das expectativas e nivelamento dos entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência e Anexos. Na ocasião, a CONTRATANTE formalizará o servidor público que será o fiscal técnico e administrativo do contrato.

Os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser assinada pelos participantes.

A CONTRATADA deverá designar de seu quadro funcional e apresentar formalmente na referida reunião um gestor (preposto) responsável por acompanhar a execução do contrato.

O gestor do contrato (preposto) da CONTRATADA, diante de situações de caráter urgente que poderão comprometer o cumprimento dos cronogramas, orçamento, escopo e qualidade das entregas e serviços estabelecidos, deverá comunicá-las por escrito à CONTRATANTE, com informações e esclarecimentos necessários, a serem apreciadas e decididas pelo gestor do contrato.

As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA que forem julgadas imprescindíveis, mas que ultrapassem a competência do fiscal técnico e administrativo do contrato deverão ser encaminhadas ao COMITÊ GESTOR, para a adoção das medidas cabíveis.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho para a entrega dos produtos e execução dos serviços relacionados no escopo deste Termo de Referência, detalhando:

- a) Metodologia de gestão de projetos, identificando as etapas e seus entregáveis, com seus respectivos critérios e prazos de aceitação e modelos de documentos, tais como relatórios de acompanhamento de projeto e solicitação de mudança, a serem utilizados ao longo da implantação da solução relacionada neste Termo de Referência;
- b) Processo de gestão de riscos da execução dos serviços ora previstos, contemplando a forma como a CONTRATADA realizará as etapas de identificação, planejamento de respostas, monitoramento e controle de riscos, de forma a evitar e mitigar a probabilidade e o impacto dos eventos adversos à execução contratual, preservando cronogramas, custos, escopo e qualidade das entregas e serviços;
- c) Processo de gestão de mudanças, descrevendo a forma como a CONTRATADA realizará as etapas de identificação, obtenção da aprovação formal dos gestores, impactos que acarretam a execução do contrato e o monitoramento das entregas aprovadas;
- d) Processo de gerenciamento de comunicações, no qual deverá estar descrito a forma como a CONTRATADA determinará as necessidades de informação das partes interessadas no projeto e definirá a abordagem de comunicação;
- e) Definição do *layout* dos relatórios mensais de acompanhamento (boletins de medição dos serviços prestados e entregas realizadas);
- f) Procedimentos para a instalação e configuração de novas versões dos módulos da solução em ambiente de produção;
- g) Datas para as reuniões de homologação, diagnóstico e projeto de implantação para cada módulo da solução, conforme requerido no item 6.1.2;
- h) Fluxo de atendimento proposto para as demandas de serviços sob demanda especificados no item 6.3.5 deste Termo de Referência;
- i) Macrocronograma físico-financeiro estimado para a entrega dos produtos e execução total dos serviços contratados, conforme entregas e prazos estabelecidos entre as partes.

As demais atividades não elencadas neste Termo de Referência deverão ser tratadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e devidamente registrado em Ata de Reunião.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

O Plano de trabalho aprovado deverá ser observado durante a execução do contrato, valendo como documento formal de ajuste de conduta entre as partes, de forma fundamentada e em alinhamento com o escopo deste Termo de Referência. Após a entrega pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação do Plano de Trabalho requerido e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

6.1.2 Homologação, diagnóstico e projeto da implantação

A CONTRATADA deverá realizar, para cada módulo, reunião presencial de apresentação ao corpo técnico da CONTRATANTE envolvido com o projeto e prestará consultoria objetivando a homologação e a busca da melhor aderência dos procedimentos de trabalho envolvidos às funcionalidades dos módulos requeridos. Este diagnóstico servirá de orientação para as demais fases de implantação da solução.

A homologação nesta fase abrange a demonstração das funcionalidades requeridas para a CONTRATANTE comprovando que os módulos da solução ofertada estão em conformidade e atendem às funcionalidades relacionados no ANEXO II.

A CONTRATADA deverá identificar junto aos usuários-chave as parametrizações necessárias (abrangendo parâmetros de ambiente, de segurança e acesso, logotipo para geração de relatórios, máscara da numeração do processo e formato da etiqueta de processo) para atendimento às funcionalidades requeridas, bem como a necessidade de adequações nos requisitos, mapeamento das integrações e migração de dados necessárias para a implantação dos módulos abrangidos nesta contratação.

A CONTRATANTE designará e mobilizará grupo de trabalho para participar das reuniões de trabalho necessárias nesta fase, as quais deverão ser precedidas de um planejamento preliminar, validado com antecedência entre as partes.

Os itens identificados neste levantamento deverão ser relacionados em um relatório submetido à aprovação da CONTRATANTE, no qual deverá estar contido:

- a) Relação de parametrizações e configurações evidenciadas para uso dos módulos da solução relacionados nesta contratação;
- b) Relação de novas funcionalidades, adequações, alterações de requisitos originais requeridos, integrações e migração de dados evidenciadas;
- c) Fases de entrega para cada um dos projetos individualizados requeridos no item 6.2.2, contendo obrigatoriamente:
 - Proposta de etapas de entrega para aceite de cada módulo da solução em produção atendendo, exclusivamente, aos requisitos originais da solução (relacionados no ANEXO II);
 - Proposta de etapas posteriores para entregas de alterações de requisitos e/ou novas funcionalidades, integrações (abrangendo a



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

importação de informações, integrações com outros sistemas) e migração de dados solicitada pela CONTRATANTE, a serem executadas com quantitativos sob demanda.

- d) Estimativas de esforço para alterações de requisitos e/ou novas funcionalidades, integrações e migração de dados solicitada pela CONTRATANTE;
- e) Macrocronograma físico-financeiro estimado para a entrega dos produtos e execução dos serviços contratados, conforme entregas e prazos estabelecidos entre as partes.

Para as estimativas de esforço requeridas neste relatório, a CONTRATADA deverá apresentar contagens estimativas de Pontos por Função (PF), utilizando o método estimativo desenvolvido pela NESMA, as quais servirão para estimar a ordem de grandeza do respectivo esforço necessário, com variações nas estimativas que podem chegar a até 30%. A contagem detalhada, especificação formal de requisitos e cronogramas detalhados para o desenvolvimento de novas funcionalidades, das alterações de requisitos originais, da migração de dados e integração com sistemas em uso pela CONTRATANTE, autorizadas pela CONTRATANTE, serão realizados com quantitativos sob demanda.

As referidas estimativas apresentadas pela CONTRATADA deverão ter validade de 60 dias.

Após a entrega do referido relatório pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá fazer a sua validação e emitir o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

A homologação final do relatório pela CONTRATANTE precederá a emissão da ordem de serviço para parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso de cada módulo da solução, e será feita em até 30 dias após a respectiva entrega pela CONTRATADA.

6.2 LICENCIAMENTO E IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

6.2.1 Licenciamento

Consiste no fornecimento em caráter definitivo de licenças de uso dos módulos da solução requerida, para uso exclusivo da Secretaria do Meio Ambiente e os órgãos a ela vinculados, relacionados a seguir, e que possibilite aos usuários, observados os direitos associados ao seu perfil, o acesso aos recursos e funcionalidades requeridas da seguinte forma:

Módulo	Nº usuários	Validade da licença
Gestão digital de processos administrativos	Ilimitado (acessos internos)	Licença perpétua



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Módulo	Nº usuários	Validade da licença
<i>Portal de serviço de informações ao cidadão</i>	Ilimitado (acessos externos)	
<i>Informações gerenciais</i>	Acesso simultâneo de até 20 (vinte) usuários	

Os órgãos vinculados à Secretaria de Meio Ambiente, para os quais devem estar abrangidos o licenciamento requerido nesta contratação, são os seguintes:

- a) Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo
 - Gabinete
 - Coordenadoria de Administração;
 - Coordenadoria de Biodiversidade e Recursos Naturais;
 - Coordenadoria de Fiscalização Ambiental;
 - Coordenadoria de Planejamento Ambiental;
 - Coordenadoria de Educação Ambiental; e
 - Coordenadoria de Parques Urbanos.
- b) Instituto de Botânica – IBT;
- c) Instituto Florestal – IF;
- d) Instituto Geológico – IG;
- e) Fundação Florestal;
- f) Fundação Zoológico de São Paulo;
- g) Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB;
- h) Conselho Estadual do Meio Ambiente – CONSEMA;
- i) Polícia Militar Ambiental.

As licenças fornecidas deverão ser para uso dos módulos requeridos nos ambientes de produção e não-produção indicados no item 20.1.

A entrega do respectivo termo de licenciamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias contados da ordem para início da execução do contrato.

6.2.2 Parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso

A parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso de cada módulo integrante da solução deverá ser abordada pela CONTRATADA como um projeto individualizado, considerando suas interconexões e interdependências.

A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias úteis após a respectiva ordem de serviço para início da implantação, um Termo de Abertura para cada projeto individualizado, contemplando:

- a) Visão geral do escopo dos trabalhos, os critérios de aceite, as restrições e premissas, os grupos de governança com suas respectivas matrizes de responsabilidade, de forma fundamentada no item 10 deste Termo de Referência;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- b) Etapas de entrega de cada módulo da solução em produção, conforme aprovado pela CONTRATANTE no relatório da *Homologação, diagnóstico e Projeto da implantação*;
- c) Cronograma físico para a disponibilização da solução, conforme aprovado;
- d) Relação dos usuários e respectivos perfis a serem cadastrados para a implantação dos módulos da solução.

Nos preços ofertados para o licenciamento e implantação da solução, também devem estar incluídas as seguintes atividades para o módulo de Informações Gerenciais requerido:

- a) Levantamento de necessidades, entendimento dos processos de negócio junto às áreas usuárias e gestoras, análise, desenvolvimento e disponibilização de até 4 KPIS em até 3 análises sobre a gestão dos processos administrativos da CONTRATANTE, abrangidos pelos módulos requeridos;
- b) Levantamento, juntamente com a CONTRATANTE, da relação dos usuários internos e respectivos perfis de acesso para a implantação do módulo;
- c) Instalação, configuração e parametrização e disponibilização de acesso do respectivo módulo à CONTRATANTE.

A CONTRATANTE definiu um tamanho funcional máximo de 15 pontos de função para cada análise requerida. As despesas decorrentes com deslocamento, hospedagem e alimentação de equipe técnica para a análise e entendimento dos indicadores requeridos serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Após a entrega pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação do Termo de Abertura de cada projeto individualizado requerido e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

Com base nos Termos de Abertura de cada projeto homologados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- a) Realizar as parametrizações identificadas e configurações necessárias nos referidos módulos de modo a que a solução opere em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;
- b) Instalar as versões iniciais dos referidos módulos em ambiente de homologação;
- c) Realizar o cadastro inicial dos usuários e atribuição das respectivas permissões.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Na sequência, a CONTRATANTE procederá com a homologação de cada um dos módulos da solução, de forma a verificar se estão em conformidade com o estabelecido no mencionado relatório.

Na referida homologação a CONTRATADA deverá comprovar que a solução fornecida atende aos requisitos não funcionais, relacionados nesta contratação, conforme ANEXO II.

Concluída a homologação, a CONTRATANTE emitirá o respectivo Termo de Aceite de Homologação para cada um dos módulos.

A solução ofertada pela CONTRATADA deverá atender integralmente aos requisitos especificados neste Termo de Referência. Deverão estar cobertas na Proposta de Preços da CONTRATADA as parametrizações necessárias para atendimento às funcionalidades requeridas no ANEXO II. As customizações demandadas pela CONTRATANTE, ou seja, solicitações de novas funcionalidades (ou KPIs) ou modificação/alteração dos requisitos originalmente definidos neste Termo de Referência, assim como integrações com sistemas em uso pela CONTRATANTE, migração e rotinas para importação de dados serão executadas com quantitativos sob demanda, previstos na contratação, e conforme cronograma a ser oportunamente definido entre as partes.

Emitido o Termo de Aceite de Homologação, a CONTRATADA deverá disponibilizar as versões iniciais homologadas em ambiente de produção. Após proceder à verificação do serviço realizado, a CONTRATANTE emitirá os respectivos Termos de Aceite da Entrega em produção.

As instalações dos módulos da solução requerida deverão ocorrer em ambiente computacional providenciado pela CONTRATANTE abrangendo os ambientes de produção e não produção relacionados no item 20.1.

6.2.3 Treinamentos presenciais

A CONTRATADA deverá realizar treinamentos presenciais de servidores designados pela CONTRATANTE com perfil funcional, conhecimentos, habilidades e atitudes desejados, para atuarem como formadores no uso da solução contratada.

Os referidos técnicos, ao final dos treinamentos, deverão estar aptos a fazer uso das funcionalidades requeridas para a solução, para que possam atuar como replicadores da capacitação para outros usuários.

O conteúdo programático das capacitações deverá ser preparado pela CONTRATADA com base nas funcionalidades requeridas para os referidos módulos, relacionadas no ANEXO II, e estar focado nos seguintes aspectos:

- a) Capacitar os usuários na utilização adequada das funcionalidades dos módulos da solução ofertada;
- b) Treinar administradores da CONTRATANTE para a parametrização, configuração dos perfis de acesso, definição de direitos e privilégios e administração dos parâmetros de segurança para a adequada operação dos usuários.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

O treinamento dos formadores no uso do módulo de *Informações Gerenciais* deverá estar estruturado de forma a capacitá-los a extrair informações, efetuar a criação e compartilhamento de novas análises e relatórios a partir de um repositório de dados a ser disponibilizado pela CONTRATADA para suportar os indicadores e análises requeridas.

Os treinamentos presenciais deverão ser realizados nas instalações da CONTRATANTE em São Paulo/SP.

Cada turma deverá ter até 25 (vinte) participantes, com carga horária de 32 (trinta e duas) horas, a serem realizadas ao longo de quatro dias úteis sequenciais.

A infraestrutura necessária será disponibilizada pela CONTRATANTE, contendo os seguintes recursos:

- a) Espaço físico adequado e com capacidade para acomodar os participantes;
- b) Microcomputadores ligados em rede, em número suficiente para atender aos participantes, sendo um equipamento por participante;
- c) Projetor multimídia;
- d) Quadro e canetas-pincel.

Cada treinamento inclui as seguintes atividades por parte da CONTRATADA: preparação de material didático; configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados; apresentação do treinamento por instrutores capacitados; aplicação de pesquisa de satisfação e disponibilização do material didático em mídia eletrônica (CD ou DVD), em formatos padrão de mercado (PDF ou DOC) e em idioma Português do Brasil.

Ao final dos treinamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar um formulário para os participantes avaliarem a qualidade do serviço de capacitação prestado, com avaliação de 0 a 10 da estrutura física, recursos didáticos, instrutor e programa de treinamento (carga horária, metodologia, objetivos).

As despesas decorrentes do treinamento (alocação de instrutores, acesso ao ambiente de treinamento, confecção do material didático e de certificados para os usuários treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Os quantitativos estimados para os treinamentos presenciais estão relacionados no quadro abaixo:

Item	Módulos	Horas por turma	Turmas
1.	Gestão digital de processos administrativos	32	7
2.	Informações gerenciais	32	1

Nos relatórios mensais de acompanhamento requeridos no item 10, a CONTRATADA deverá apresentar a relação dos treinamentos realizados, as listas de presença, bem como compilação dos resultados das avaliações dos treinamentos realizados.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

6.2.4 Operação assistida em produção

A CONTRATADA deverá realizar os serviços de operação assistida em produção, ou seja, o acompanhamento dos usuários e formadores no uso inicial dos módulos da solução, conforme quantitativos contratados.

Os referidos serviços deverão ocorrer presencialmente nas dependências de órgãos e entidades da CONTRATANTE, na cidade de São Paulo/SP, a serem oportunamente indicados pela CONTRATANTE.

Para tal, a CONTRATADA deverá disponibilizar apoio de técnicos, para realizar o acompanhamento *in loco* dos replicadores e usuários na utilização e operacionalização das respectivas funcionalidades, resolvendo dúvidas, prestando esclarecimentos e orientações.

Cada serviço terá carga horária de 40 (quarenta) horas, a serem realizadas ao longo de cinco dias úteis sequenciais.

As despesas decorrentes da prestação deste serviço na cidade de São Paulo/SP (alocação e as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Ao final do período da medição, a CONTRATADA deverá incluir no relatório mensal de medição requerido no item 10.1, relação das visitas realizadas, indicando os setores onde foram realizados os acompanhamentos, datas e horários.

6.3 SERVIÇOS CONTINUADOS

6.3.1 Suporte técnico local de primeiro nível aos usuários

Os serviços de suporte técnico local requeridos abrangem os seguintes serviços de atendimento de 1º nível para atender a demanda da CONTRATANTE relacionados à solução relacionada neste Termo de Referência:

- a) Registro, controle e encerramento das solicitações de atendimento dos usuários;
- b) Avaliação inicial do chamado e registro de complementações, se necessário;
- c) Repasse das orientações aos usuários sobre dúvidas operacionais, características e a utilização de módulos da solução;
- d) Investigação e análises iniciais (primeiro nível) de ocorrência de incidentes de produção na utilização de funcionalidades dos aplicativos;
- e) Atendimento dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas, ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de incidentes de produção com criticidade à operação dos módulos da solução, ou, se a ocorrência exigir,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

escaloná-lo para o suporte técnico local de segundo nível caso o incidente esteja fora da sua área de atuação.

Deverão ser prestados de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE e durante os dias e horário de expediente da Secretaria, em São Paulo/SP, em conformidade com os quantitativos contratados, por profissional(is) com curso superior completo ou em andamento em qualquer um dos cursos: Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação ou correlato.

O deslocamento (traslados, viagens, diárias, hotéis, entre outros custos referente a deslocamento) dos profissionais para a execução de serviços demandados pela CONTRATANTE em outras localidades, externas às instalações da sede administrativa da Secretaria no município de São Paulo, serão providenciadas pela CONTRATANTE.

Para a CONTRATADA prestar este serviço, a CONTRATANTE fornecerá local de trabalho, mobiliário, ramal telefônico e conexão com a *Internet*. A CONTRATADA deverá fornecer microcomputadores e os *softwares* de apoio que necessitam de licenciamento, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a sua equipe prestar os serviços requeridos, os quais não serão objeto de repasse para a CONTRATANTE. A capacitação do(s) profissional(is) que prestarão estes serviços é de responsabilidade da CONTRATADA.

O acesso ao ambiente físico da CONTRATANTE, por técnicos da CONTRATADA, se dará apenas por meio de funcionários credenciados e autorizados para a execução das respectivas atividades.

Os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, mensalmente, em UST-1 (Unidade de Serviço Técnico 1). Foram estimados um consumo mensal pela CONTRATANTE de 160 UST-1.

Os atendimentos realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastradas na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados que a CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma que sejam possíveis a geração de estatísticas e as apurações quanto ao atendimento aos níveis mínimos de serviço mínimo especificadas no item 20.6.

A CONTRATADA deverá apresentar, nos relatórios mensais de acompanhamento requeridos, a relação de atividades realizadas na execução dos serviços de suporte técnico local, para comprovação, conferência e controle pela CONTRATANTE.

6.3.2 Suporte técnico local de segundo nível

Os serviços de suporte técnico local requeridos abrangem os seguintes serviços de atendimento de 2º nível para atender a demanda da CONTRATANTE relacionados à solução relacionada neste Termo de Referência:

- a) Atendimento sobre as dúvidas na configuração de parâmetros necessários ao adequado funcionamento da solução;
- b) Apoio complementar ao suporte local de 1º nível no repasse das orientações e esclarecimentos aos usuários internos da CONTRATANTE,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

para dirimir dúvidas operacionais e orientação na adequada utilização dos módulos da solução em produção;

- c) Atendimento dos chamados que demandem análise mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento da solução, e incidentes de produção, e tomada de ações para a resolução dos chamados; ou, se a ocorrência exigir, escalonar a solicitação para o suporte técnico remoto e sustentação;
- d) Apoio na validação e homologação de novas versões dos módulos da solução;
- e) Prestar consultoria aos usuários para, a partir do uso de funcionalidades disponíveis na ferramenta ofertada, realizar a tramitação de processos administrativos digitais livremente (*ad hoc*), ou seja, com a escolha pelo usuário do próximo setor ou pessoa para o qual o processo poderá ser encaminhado sem vinculação a um fluxo pré-definido.
- f) Consultoria na definição, junto aos usuários, do *layout* e informações a serem obtidas na forma de consultas, relatórios, *dashboards* e indicadores relacionados à gestão de processos administrativos no módulo de Informações Gerenciais, em conformidade com o escopo contratado;
- g) Edições futuras das consultas e análises requeridas no ANEXO II, bem como as que venham a ser criadas posteriormente.

Deverão ser prestados de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE e durante os dias e horário de expediente da Secretaria, em São Paulo/SP, em conformidade com os quantitativos contratados, por profissional(is) com curso superior completo ou em andamento em qualquer um dos cursos: Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação ou correlato.

O deslocamento (traslados, viagens, diárias, hotéis, entre outros custos referente a deslocamento) dos profissionais para a execução de serviços demandados pela CONTRATANTE em outras localidades, externas às instalações da sede administrativa da Secretaria no município de São Paulo, serão providenciadas pela CONTRATANTE.

Para a CONTRATADA prestar este serviço, a CONTRATANTE fornecerá local de trabalho, mobiliário, ramal telefônico e conexão com a *Internet*. A CONTRATADA deverá fornecer microcomputadores e os *softwares* de apoio que necessitam de licenciamento, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a sua equipe prestar os serviços requeridos, os quais não serão objeto de repasse para a CONTRATANTE. A capacitação do(s) profissional(is) que prestarão estes serviços é de responsabilidade da CONTRATADA.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

O acesso ao ambiente físico da CONTRATANTE, por técnicos da CONTRATADA, se dará apenas por meio de funcionários credenciados e autorizados para a execução das respectivas atividades.

Os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, mensalmente, em UST-2 (Unidade de Serviço Técnico 2). Foram estimados um consumo mensal pela CONTRATANTE de 160 UST-2.

Os atendimentos realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastradas na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados que a CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma que sejam possíveis a geração de estatísticas e as apurações quanto ao atendimento aos níveis mínimos de serviço mínimo especificadas no item 20.6.

A CONTRATADA deverá apresentar, nos relatórios mensais de acompanhamento requeridos, a relação de atividades realizadas na execução dos serviços de suporte técnico local, para comprovação, conferência e controle pela CONTRATANTE.

6.3.3 *Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos*

Os serviços a que se referem este item terão início a partir da emissão da respectiva ordem de serviço e deverão ser realizados de forma presencial nas instalações e durante os dias e horário de expediente da CONTRATANTE, em São Paulo/SP, em conformidade com os quantitativos contratados, por profissional(is) com curso superior completo ou em andamento em qualquer um dos cursos: Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação, Administração, Engenharia de Produção ou correlato.

A CONTRATANTE designará e disponibilizará grupos de trabalho com as seguintes atribuições:

- a) Validar os cronogramas de trabalho;
- b) Participar das reuniões de levantamento e fornecer informações, modelos de documentos e demais elementos necessários para que a CONTRATADA possa entender como as mencionadas classes estão sendo operadas e possam representar os respectivos passos em termos de entradas, saídas e ações;
- c) Validar e homologar as entregas.

Para a CONTRATADA prestar este serviço, a CONTRATANTE fornecerá local de trabalho, mobiliário, ramal telefônico e conexão com a *Internet*. A CONTRATADA deverá fornecer microcomputadores e os *softwares* de apoio que necessitam de licenciamento, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a sua equipe prestar os serviços requeridos, os quais não serão objeto de repasse para a CONTRATANTE.

Após a entrega pela CONTRATADA dos relatórios requeridos ao longo da execução deste serviço, relacionados a seguir, a CONTRATANTE fará a validação do relatório



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

requerido e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 5 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

A CONTRATADA deverá providenciar as adequações eventualmente solicitadas pela CONTRATANTE em prazo a ser oportunamente definido em comum acordo entre as partes. A validação pela CONTRATANTE das referidas adequações ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da nova entrega pela CONTRATADA.

Os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, mensalmente, em UST-3 (Unidade de Serviço Técnico 3). Foi estimado um consumo mensal pela CONTRATANTE de 160 UST-3.

A CONTRATADA deverá, ao final de cada mês, apresentar no relatório mensal de acompanhamento e medição a descrição das atividades realizadas na execução deste serviço, para comprovação, conferência e controle pela CONTRATANTE.

6.3.3.1 *Diagnóstico de maturidade e priorização de processos*

Durante esta a fase, deverão ser realizadas reuniões com equipe da CONTRATANTE para identificar e definir os cenários (setores ou unidades a serem considerados, participantes envolvidos, fontes de informação) dos macroprocessos da CONTRATANTE .

A abrangência do diagnóstico a ser realizado em cada frente de trabalho, sua priorização e o planejamento de sua execução será realizado de forma cooperativa e de comum acordo entre o gestor técnico do contrato, designado pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Nesta etapa, os seguintes artefatos de entrega deverão ser elaborados pela CONTRATADA para cada frente de trabalho priorizada:

- a) Relatório com a lista dos macroprocessos e suas respectivas ações de entradas e saídas;
- b) Relação dos processos de cada macroprocesso, assim como as unidades organizacionais e complexidade dos processos usando metodologia apresentada pela CONTRATADA no Plano de trabalho;
- c) Recomendação da priorização dos processos a serem mapeados.

A CONTRATANTE fará a apreciação dos documentos e após verificada a conformidade dos artefatos, emitirá o respectivo Termo de Aceite.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

6.3.3.2 Modelagem, otimização e automação de processos

Os serviços detalhados a seguir deverão ser executados pela CONTRATADA com base na priorização aprovada pela CONTRATANTE na etapa de Diagnóstico de Maturidade.

6.3.3.2.1 Modelagem do processo atual

Abrange:

- a) Elaborar cronograma preliminar de reuniões e de entregas desta etapa;
- b) Estudar leis, instruções normativas, documentos e outras informações pertinentes ao processo em análise, repassadas pelo CONTRATANTE;
- c) Realizar reuniões para mapeamento do processo atual;
- d) Desenhar o processo identificando atores, atividades/tarefas, eventos, documentos, informações e regras de negócio pertinentes ao cenário atual;
- e) Validar a modelagem do processo atual com a equipe da CONTRATANTE.

Após as atividades serem realizadas a CONTRATADA deverá realizar os seguintes entregáveis:

- a) Lista de presença assinada para cada reunião;
- b) Relatório de Modelagem do Processo Atual.

A CONTRATANTE fará a apreciação dos documentos e após verificada a conformidade dos artefatos, emitirá o respectivo Termo de Aceite.

6.3.3.2.2 Análise e identificação de oportunidades de melhoria

A CONTRATADA deverá analisar a situação atual do processo mapeado e quando aplicável, propor à CONTRATANTE sugestões quanto a possibilidades, intenções e/ou necessidades de melhoria em relação ao processo analisado, procedendo com as seguintes atividades:

- a) Realizar a análise do processo atual e elaborar lista de oportunidades e sugestões de melhoria;
- b) Apresentar e validar as oportunidades de melhoria a serem implementadas.

A CONTRATADA deverá entregar o *Relatório de análise de oportunidades* contendo, quando pertinente, a lista de oportunidades de melhorias identificadas.

A CONTRATANTE fará a apreciação do documento e após verificada a conformidade do artefato, emitirá o respectivo Termo de Aceite.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

6.3.3.2.3 **Modelagem do processo futuro**

Abrange os seguintes serviços a serem prestados pela CONTRATADA:

- a) Modelar o processo futuro referenciando atores, atividades/tarefas, eventos, documentos, informações e regras de negócio validadas pela CONTRATANTE na etapa anterior;
- b) Realizar reunião com a CONTRATANTE para validação da modelagem do processo futuro;
- c) Elaborar cronograma de automação do processo futuro.

A CONTRATADA deverá entregar o *Relatório de Modelagem do processo futuro* validado. A CONTRATANTE fará a apreciação do documento e após verificada a conformidade dos artefatos, emitirá o respectivo Termo de Aceite.

6.3.3.2.4 **Automação dos processos**

A CONTRATADA deverá realizar a automação do processo, com base na *Modelagem do processo futuro* e cronograma aceito pela CONTRATANTE, abrangendo as seguintes atividades:

- a) Desenhar o processo na ferramenta de automação contratada;
- b) Elaborar os modelos de documentos necessários para automação do processo;
- c) Desenhar os formulários, configurar as validações e os serviços de integração na ferramenta de formulário dinâmico requerida. Caso as operações necessárias em determinado formulário para automação do fluxo conforme validado não sejam suportadas pelas funcionalidades requeridas, sua construção deverá ser executada com quantitativos sob demanda. O mesmo aplica-se para a necessidade de construção de serviços de integração com outros sistemas;
- d) Disponibilizar o fluxo automatizado em ambiente de homologação da CONTRATANTE.

Na sequência, a CONTRATANTE procederá com a homologação do processo configurado de forma a verificar se está em conformidade com o estabelecido. Após verificada a conformidade, emitirá o respectivo Termo de Aceite de Homologação.

Emitido o Termo de Aceite de Homologação, a CONTRATADA deverá publicar o processo homologado no ambiente de produção disponibilizado pela CONTRATANTE. Após proceder à verificação do serviço realizado, a CONTRATANTE emitirá os respectivos Termos de Aceite da Entrega em produção.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

6.3.4 Suporte técnico remoto e sustentação

Os serviços de suporte técnico remoto e sustentação requeridos abrangem os seguintes serviços de atendimento de 3º nível para atender demanda relacionados à solução requerida da CONTRATANTE e dos órgãos a ela vinculados listados neste Termo de Referência:

- a) Assistência complementar ao suporte técnico local de segundo nível para repasse de orientações e esclarecimentos relativos às melhores práticas para utilização dos aplicativos;
- b) Investigação e análise de incidentes de produção detectadas e escalonadas pelo suporte técnico local de segundo nível;
- c) Tratamento de incidentes de produção, com o diagnóstico das causas, restabelecimento do serviço e indicação da solução dos problemas nas aplicações, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- d) Manutenção corretiva;
- e) Manutenções preventivas com o propósito de solucionar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de incidentes de produção;
- f) Elaboração de relatório de atualização de versão contendo as modificações e alterações demandadas pela CONTRATANTE e correções disponibilizadas em novas versões dos aplicativos.

São aplicáveis exclusivamente ao ambiente de produção no qual os referidos módulos serão implantados e poderão ser realizados de maneira remota pela CONTRATADA.

Os atendimentos a chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução realizados pela CONTRATADA deverão estar disponíveis na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 20.6, para consulta e acompanhamento pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá incluir no relatório mensal de acompanhamento requerido no item 10.1 o descritivo dos chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução encerrados e programados para o mês de referência, em formato de planilha eletrônica, abrangendo as informações especificadas no item 20.6.

Após a investigação e análise de incidentes baseadas nas regras de negócio, sendo evidenciado não se caracterizar como um erro e sim um fator externo aos serviços contratados, o esforço demandado para a investigação dos incidentes serão medidas conforme a fórmula a seguir, fundamentada no item “4.13 – verificação de erros” do SISP.

PF_VERIFICAÇÃO = PF_Funcionalidade x 0,20

Onde:

- PF_VERIFICAÇÃO = Quantidade de PF a medir para a investigação e análise de incidentes;
- PF_FUNCIONALIDADE = PF da funcionalidade investigada



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Durante a vigência contratual e sem custos adicionais, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade dos módulos fornecidos com as respectivas versões de *browsers* nos quais os produtos fornecidos foram homologados inicialmente, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores. Caso venha a ocorrer descontinuidade de suporte pelos fabricantes de todas as referidas versões de navegadores, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade dos módulos com uma versão de *browser* alternativo a seu critério, desde que usualmente utilizado no mercado e em versão suportada pelos respectivos fabricantes. Caso venha a ocorrer descontinuidade de suporte pelos fabricantes de todas as versões de navegadores relacionadas neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da solução com uma versão de *browser* alternativo a seu critério, desde que usualmente utilizado no mercado e em versão suportada pelo respectivo fabricante.

A CONTRATADA terá liberdade em atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de programação, SGBD e demais *softwares* de suporte aos módulos contratados, segundo sua necessidade e conveniência administrativa ou tecnológica, comprometendo-se a avisar antecipadamente a CONTRATANTE para que quaisquer destes itens sejam previamente testados e homologados, com vista a verificar os impactos nos aplicativos e aprovar ou reprovar a utilização dos mesmos. Caberá, nesses casos, à CONTRATADA apresentar os impactos, riscos e prazos envolvidos para as referidas atividades, e ainda, se a demanda partir da CONTRATANTE, os respectivos custos.

Caso a CONTRATADA venha a compatibilizar a solução fornecida para novas versões de *browsers* ao longo da execução do contrato, poderá, a seu critério, disponibilizar a nova versão da solução fornecida para a CONTRATANTE sem custos adicionais ao valor mensal do serviço continuado de suporte técnico remoto e sustentação contratado, sem a obrigação permanente, neste caso, de manter o suporte para versões de *browser* adicionais às previstas inicialmente nesta proposta.

Nas situações em que a CONTRATADA identificar a necessidade de realizar manutenções preventivas ou corretivas visando resolver erros que ocasionem incidentes recorrentes de produção, deverá disponibilizar, sem ônus adicionais, os respectivos *patches* e procedimentos de correção e formalmente requerer à CONTRATANTE a implantação das correções e ajustes disponibilizados, dentro de prazo a ser acordado entre as partes, mas não superior a 15 (quinze) dias a contar da data da disponibilização dos ajustes e/ou correções. Durante este período, chamados relacionados aos ajustes e/ou correções disponibilizados não serão considerados para fins de apuração da eficiência dos níveis mínimos de serviço exigidos para o suporte técnico remoto e sustentação.

6.3.5 Serviços sob demanda

Os serviços a seguir relacionados deverão ser executados sob demanda, mediante prévia solicitação e autorização da CONTRATANTE, e medidos se, e quando efetivamente executados.

Os orçamentos apresentados pela CONTRATADA para serviços realizados sob demanda deverão ter validade técnica de 60 (sessenta) dias.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Com base nas premissas e termos gerais relacionados a seguir, a CONTRATADA deverá apresentar e detalhar no Plano de trabalho requerido no item 10.1, um fluxo proposto para atendimento das solicitações de serviços sob demanda para a CONTRATANTE.

6.3.5.1 *Serviços mensuráveis em Pontos por Função (PF)*

Abrangem os serviços de manutenção, demandados pela CONTRATANTE, relacionados a seguir:

- a) Manutenção evolutiva: Mudanças nos requisitos funcionais da solução, abrangendo a inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de requisitos iniciais especificados neste Termo de Referência;
- b) Manutenção cosmética: Alterações de interface dos produtos contratados abrangendo, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela;
- c) Manutenção perfectiva: Alterações nos sistemas sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário;
- d) Manutenção adaptativa: Adequação dos sistemas solicitados pela CONTRATANTE à mudanças de ambiente operacional, compreendendo *hardware* e *software* básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD diferentes dos ora especificados neste Termo de Referência, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- e) Execução de testes em funcionalidades não pertencentes ao escopo da manutenção, ou seja, testes de funções transacionais indiretamente afetadas pelas implementações do projeto de manutenção solicitado pela CONTRATANTE;
- f) Incorporação de customizações específicas desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE em versões não customizadas dos módulos da solução.

A metodologia para os serviços medidos em pontos por função deverá ter por base o Roteiro de Métricas do SISP (versão 2.1) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e o Guia de Contagem de Pontos de Função (versão 4.3.1), publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*). Ocorrendo ambiguidade de definições entre este guia e o Roteiro de Métricas do SISP, devem prevalecer as regras estipuladas no Guia de Contagem de Pontos de Função.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

As solicitações de manutenção serão formalizadas pela CONTRATANTE por meio da ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 20.6 e detalhadas de forma que a CONTRATADA possa avaliar a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar, para cada solicitação, uma Contagem Estimativa de Pontos por Função (PF), utilizando o método estimativo desenvolvido pela NESMA. O desenvolvimento dos serviços medidos em pontos por função deverá contemplar as macro atividades apresentadas no quadro a seguir, no qual estão relacionados também os referidos esforços que serão considerados para fins de faturamento:

Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software	Percentual de Esforço (%)
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

Para cada Contagem Estimativa solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá faturar o equivalente a 0,5 PF por solicitação.

A CONTRATADA deverá proceder à Especificação Formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada somente das Contagens Estimativas aprovadas pela CONTRATANTE.

A Contagem Detalhada deverá ter validade técnica de 90 dias. Passado este prazo sem que a CONTRATANTE tenha autorizado o seu desenvolvimento, a solicitação poderá ser considerada cancelada pela CONTRATADA.

Para fins de apuração da quantidade de PF para faturamento de cada macroetapa do processo de desenvolvimento, o respectivo percentual de esforço apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela CONTRATANTE, resultante da Contagem Detalhada.

O prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos corresponderá ao previsto no quadro a seguir:

Tamanho estimado da demanda	Prazo para entrega da especificação formal de requisitos
Até 10 PF	5 dias úteis
De 11 PF a 20 PF	9 dias úteis
De 21 PF a 30 PF	14 dias úteis
De 31 PF a 40 PF	18 dias úteis
De 41 PF a 50 PF	23 dias úteis
De 51 PF a 60 PF	27 dias úteis
De 61 PF a 70 PF	32 dias úteis
De 71 PF a 100 PF	33 dias úteis

O prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos a partir de 100 PF será negociado entre as partes.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

No caso de manutenções perfectivas, a CONTRATADA poderá medir pelo serviço a quantidade de PF transacionais multiplicada por 0,5. Para a incorporação de customizações específicas desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE em versões não customizadas dos módulos da solução, a CONTRATADA poderá medir pelo serviço a quantidade de PF da função transacional.

De forma complementar aos pontos abordados pelo Manual de Práticas e Contagens (CPM - *Counting Practices Manual*) do IFPUG e pelo Roteiro de Métricas do SISP, a CONTRATADA deverá utilizar como prática de contagem a definição e aplicação de outros itens comumente observados nos cenários de manutenção, relacionados a seguir:

Item	Tipos de Serviço	Equivalência em PF
1	Inclusão de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	1,00
2	Alteração estrutural de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	0,60
3	Alteração de conteúdo de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	0,10
4	Exclusão de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	0,40
5	Inclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código (<i>code table</i>)	1,00
6	Alteração de funcionalidade para manutenção de dados de código (<i>code table</i>)	1,00
7	Exclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código (<i>code table</i>)	0,60
8	Inclusão/alteração de parâmetros ajustados que não alteram o comportamento funcional, e que não modificam a lógica de processamento da função transacional.	0,40

O total de PF a ser considerado para fins de faturamento corresponde à quantidade de ocorrências de cada item de serviço apresentado no quadro acima.

A CONTRATADA deverá organizar sua capacidade produtiva e os ciclos de desenvolvimento de forma a estar apta a disponibilizar novas versões dos módulos da solução, contendo manutenções sob demanda para a CONTRATANTE, com frequência mínima de 60 (sessenta) e máxima de 90 (noventa) dias, com versões com tamanho total acumulado na razão de até 40 PF/mês.

A CONTRATANTE admitirá que a CONTRATADA encerre os prazos para a submissão e aprovação de novas demandas de manutenção, em conformidade com o esforço máximo em PF acima especificado, em até 30 dias antes do encerramento de um novo ciclo de desenvolvimento.

A CONTRATADA fará a instalação da nova versão dos módulos da solução contendo as manutenções demandadas pela CONTRATANTE em ambiente de homologação.

A CONTRATANTE realizará a homologação dos serviços, tomando por base a Especificação Formal de requisitos aprovada e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias após a entrega em ambiente de homologação. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

A instalação e configuração da nova versão customizada homologada pela CONTRATANTE no ambiente de produção deverá ser realizada conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano de trabalho.

A repactuação de prazos de entrega, motivada por fatos supervenientes, poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após avaliação da CONTRATANTE.

Serão consideradas para a definição das fronteiras dos módulos, para fins do emprego da métrica de Análise de Pontos de Função, as respectivas funcionalidades requeridas de cada módulo da solução, relacionadas no ANEXO II.

A cada prorrogação contratual, mediante termo aditivo, os valores unitários dos serviços de suporte técnico remoto e sustentação da solução serão revisados, acrescidos na razão de 2% mensais do aumento do escopo funcional em PF dos módulos da solução, demandados por solicitações de manutenção específicas da CONTRATANTE. A referida apuração será feita com base nas Contagens Detalhadas homologadas.

6.3.5.2 *Alteração de escopo das demandas de manutenção*

No caso de alterações pela CONTRATANTE do escopo das manutenções solicitadas, com mudanças, inclusão ou exclusão de requisitos funcionais e/ou não-funcionais, a CONTRATADA deverá apurar os impactos sobre o serviço e apresentar evidências para aprovação pela CONTRATANTE.

Será feito o cálculo dos ajustes financeiros das entregas realizadas pela CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE, ocorridas até o momento da solicitação de alteração de escopo, com base na seguinte fórmula:

$$PF \text{ Devido} = \{ [(Pi \times Fri) + (Pe \times Fre) + (PA \times Fra)] \times (Pfe / Pft) \}$$

Onde:

- PF Devido = Quantidade de PF devida para adequação das alterações nas fases já realizadas;
- Pi = PF das funções incluídas;
- Pe = PF das funções excluídas antes das alterações de escopo;
- Pa = PF das funções alteradas antes da alteração de escopo;
- Fri = Fator de redução para funções incluídas ≈ 1 ;
- Fre = Fator de redução para funções excluídas $\approx 0,15$;
- Fra = Fator de redução para funções alteradas $\approx 0,5$;
- Pfe = Somatório da quantidade de PF das entregas autorizadas já realizadas;
- Pft = Tamanho funcional do serviço antes da alteração do escopo.

Só serão consideradas no escopo da fórmula apresentada acima as mudanças que estiverem relacionadas a alterações da Especificação Formal aprovada pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE não acatará alterações de escopo nas quais a CONTRATADA não evidenciar que houve impacto da solicitação na contagem.

As alterações de escopo das manutenções serão solicitadas e registradas pela CONTRATANTE na ferramenta de gerenciamento de chamados referenciada no item 20.6.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Para as alterações de escopo aprovadas, a CONTRATADA deverá entregar nova Especificação Formal de requisitos e nova Contagem Detalhada. Novos prazos serão renegociados entre as partes.

A CONTRATADA poderá fazer a medição das etapas cumpridas até antes da solicitação de alteração do escopo da manutenção pela CONTRATANTE. As entregas previstas, porém, não realizadas até a solicitação de mudança deverão ser ajustadas de acordo com o tamanho obtido da nova Contagem Detalhada, para efeito de medição das etapas remanescentes.

6.3.5.3 Cancelamento das demandas de manutenção

A CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda durante a Especificação Formal de requisitos. Neste caso, a CONTRATADA poderá fazer a medição do percentual equivalente ao tempo decorrido da elaboração da referida especificação, cuja quantidade será calculada da seguinte forma:

$$PF_{\text{parcial_ER}} = \frac{Td_{ER} \times 0,25 \times Ta_{PF1}}{Tp_{ER}}$$

Em que:

- $PF_{\text{parcial_ER}}$ = quantidade de PF a serem medidas quando ocorrer desistência ou cancelamento da *Especificação Formal* de requisitos;
- Td_{ER} = tempo investido na *Especificação Formal* de requisitos até o cancelamento;
- Tp_{ER} = tempo total previsto para a elaboração da *Especificação Formal* de requisitos;
- Ta_{PF1} = fim da faixa estimada na *Contagem Estimativa*, conforme quadro com estimativa de prazo para entrega da *Especificação Formal* de requisitos, acima apresentado.

A CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Neste caso, a CONTRATADA poderá fazer a medição do percentual equivalente ao esforço até então empregado para desenvolvimento da versão, cuja quantidade será calculada da seguinte forma:

$$PF_{\text{parcial_dv}} = \frac{Tdv \times 0,75 \times Ta_{PF2}}{N \text{ dias}}$$

Em que:

- $PF_{\text{parcial_dv}}$ = quantidade de PF a serem medidas quando ocorrer desistência ou cancelamento da demanda de desenvolvimento;
- Tdv = tempo investido no desenvolvimento da versão até o cancelamento;
- $N \text{ dias}$ = tempo total previsto para a conclusão do desenvolvimento da versão;
- Ta_{PF2} = total de PF da *Contagem Detalhada*.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

6.3.5.4 Serviços mensuráveis em horas técnicas

Serão medidos em horas técnicas, os serviços em que a medição em PF não se aplicar, relacionados no quadro a seguir:

Item	Serviço	Fator de ajuste (PF)
1.	Atualização de <i>helps</i> e manuais dos usuários relacionados aos módulos da solução, por conta de alterações solicitadas pela CONTRATANTE.	0,15
2.	Serviços de transformação de dados, realizados remotamente pela CONTRATADA.	0,15
3.	Atendimentos de suporte técnico remoto em horários excepcionais, quando previamente demandado pela CONTRATANTE.	0,25
4.	Preparação do ambiente, execução, acompanhamento e avaliação de rotinas de migração de dados.	0,15
5.	Criação e manutenção de ambientes e base de dados adicionais, realizados remotamente pela CONTRATADA.	0,15
6.	Atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas nas instalações da CONTRATANTE, consultoria no levantamento, análise e especificação de novos requisitos, consultoria em processos, acompanhamento e consultoria por especialista da CONTRATADA no uso dos módulos adicionais, reuniões presenciais, instalação, configuração e parametrização de novas versões dos aplicativos, solicitadas pela CONTRATANTE.	0,25
7.	Instalação, configuração e parametrização de novas versões dos módulos da solução em ambiente de produção, executados remotamente pela CONTRATADA	0,15
8.	Atividades realizadas nas instalações da CONTRATADA para a preparação de palestras e treinamentos específicos adicionais aos contratados para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE no uso da solução (e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE) e para serviços de consultoria em processos, adicionais aos contratados inicialmente.	0,15
9.	Realização nas instalações da CONTRATANTE em São Paulo/SP de palestras e treinamentos específicos adicionais aos contratados para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE para o uso da solução e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE.	0,25
10.	Atividades de preparação de palestras e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE para a manutenção da solução, realizados nas instalações da CONTRATADA.	0,42
11.	Realização de palestras e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE para a manutenção da solução, realizados em São Paulo/SP.	0,64
12.	Serviços de consultoria, especificação de negócio, reuniões via <i>webconferência</i> solicitadas pela CONTRATANTE e/ou outras atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas remotamente	0,15

Em se tratando dos serviços prestados de forma presencial na CONTRATANTE, a demanda mínima de atividades será de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas; Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em PF. O resultado será debitado do quantitativo de PF para serviços sob demanda, provisionados nesta contratação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

6.3.5.5 Migração de dados

A CONTRATADA, mediante solicitação por ordem de serviço específica da CONTRATANTE, deverá elaborar um projeto de migração de dados de outras aplicações para a solução.

Os seguintes aspectos deverão ser observados para a geração dos orçamentos para a migração de dados:

- a) Iterações da migração, situações em que for necessária transformação de dados e outros casos em que a métrica de contagens de pontos de função não se aplicar, os respectivos orçamentos deverão ser estimados em horas técnicas e convertidos em PF, com base no quadro apresentado no item 6.3.5.4;
- b) Quando não houver necessidade de transformação de dados, os respectivos orçamentos deverão ser estimados em PF, de acordo com o Roteiro de Métricas do SISP.

Para fins desta especificação, entende-se como entidade o agrupamento lógico de tabelas físicas do banco de dados.

A migração e as respectivas medições de cada agrupamento deverão ser realizadas pela CONTRATADA, conforme andamento dos trabalhos.

O serviço requerido abrange as seguintes etapas:

6.3.5.5.1 Especificação para migração

Abrange:

- a) Especificação pela CONTRATADA do formato de arquivos nos quais os dados a serem migrados deverão ser entregues pela CONTRATANTE, abrangendo:
 - Tipo de dado;
 - Tamanho de campo;
 - Campos obrigatórios;
 - Relacionamentos (interações entre os campos em mais de uma tabela) para manter a integridade relacional das entidades envolvidas;
 - Definição do *layout* dos arquivos;
 - Responsabilidades de cada parte envolvida.
- b) Prazos de entregas iniciais de cada parte (cronogramas), bem como a definição de prazos e procedimentos para as interações.
- c) Definição de padrões de *webservices* ou outras formas e tecnologias de troca de dados e responsabilidades de cada parte envolvida.
- d) Definição do escopo da migração, com a indicação pela CONTRATANTE das entidades a serem migradas, as tabelas envolvidas e respectivo dicionário de dados;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- e) Definição, em comum acordo entre as partes, de agrupamentos de entidades a serem migrados, os quais representarão marcos de entregas para validações incrementais dos dados importados;
- f) Definição, em comum acordo entre as partes, das regras de validação técnica e dos critérios mínimos de aceitação para cada agrupamento de entidades a ser migrado, incluindo a definição do tamanho da amostra a ser testada para cada agrupamento;
- g) Identificação e registros dos riscos associados em comum acordo entre as partes, com a definição de ações a serem tomadas para cada um;
- h) Definição, em comum acordo entre as partes, da prioridade e prazos de migração dos agrupamentos de entidades;
- i) Especificação das tecnologias envolvidas nas fontes de dados de origem e destino pela CONTRATANTE e CONTRATADA respectivamente, a fim de viabilizar os acessos necessários às fontes de dados da migração;

A CONTRATADA deverá entregar relatório com as definições requeridas para este item contendo um orçamento estimativo.

Após a entrega do referido documento pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o faturamento de 25% (vinte e cinco) do valor orçado para a migração referente a etapa de especificação.

A CONTRATADA poderá realizar o faturamento referente a esta etapa, a título de ressarcimento pelo esforço empregado na análise e especificação para a migração, independente da autorização da CONTRATANTE para a continuidade da execução da migração.

6.3.5.5.2 Criação da estrutura intermediária e validação inicial

Esta etapa deverá ser iniciada pela CONTRATADA somente após a homologação pela CONTRATANTE da especificação para a migração de dados.

Com base nesta especificação, a CONTRATADA deverá construir a estrutura intermediária que irá receber os dados para migração, e realizar a programação das regras de validação para a aceitação dos referidos dados.

A CONTRATANTE providenciará a extração e exportação dos dados das fontes de origem e os disponibilizará em planilhas eletrônicas nos formatos previamente definidos pela CONTRATADA na especificação para migração de dados, conforme cronograma definido entre as partes.

A CONTRATANTE realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores, para fornecimento de dados bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A partir da disponibilização inicial dos dados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar a primeira carga dos dados disponibilizados em planilhas eletrônicas



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

nas referidas tabelas intermediárias e fará uma primeira aplicação das regras de validação técnicas definidas.

A CONTRATADA realizará validações técnicas (formato de arquivos, estrutura dos dados, chaves primárias, consistências, entre outros) a partir das tabelas disponibilizadas pela CONTRATANTE (primeira iteração) e a geração de relatório, no qual deverão ser apontados os motivos caso houver rejeição de uma massa de dados para que a CONTRATANTE proceda com os ajustes e correções necessárias (saneamento de dados) e os submeta à nova carga e validação das regras de validação técnicas pela CONTRATADA, conforme cronograma previamente ajustado entre as partes na fase de especificação da migração.

A impossibilidade de saneamento ou de migração de algum dado legado será formalizada pela CONTRATANTE. O saneamento dos dados, em qualquer fase da migração, será realizado pela CONTRATANTE.

Após a entrega do relatório de migração de dados para a estrutura intermediária e validação inicial pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o faturamento de 10%(dez) do valor orçado para a migração referente a etapa de criação de estrutura intermediária e validação inicial.

6.3.5.5.3 *Iterações da migração*

Esta etapa será executada enquanto forem identificadas inconsistências nos dados a serem migrados, disponibilizados pela CONTRATANTE, com base nas regras definidas na Especificação da migração.

As referidas iterações abrangem nova carga de dados pela CONTRATADA das tabelas intermediárias, bem como reaplicação das regras de validação técnica para aceitação dos dados. Deverão ser medidas somente as iterações efetivamente realizadas. A orçamentação das interações deverá ser estimada em horas técnicas e convertidas em PF, com base no quadro apresentado no item 6.3.4.4.

A cada iteração, a CONTRATADA deverá emitir relatório com a relação das inconsistências encontradas na aplicação das regras de validação técnica na base intermediária, e necessário, na validação de sistema na base de homologação.

Após a entrega do referido documento pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

6.3.5.5.4 *Migração dos dados da estrutura intermediária para o ambiente de homologação e testes de regressão*

Com a aceitação dos dados disponibilizados pela CONTRATANTE segundo as regras de validação técnica definidas na Especificação, a CONTRATADA deverá fazer a migração dos dados da estrutura intermediária para um ambiente de homologação e realizar testes de regressão.

A partir do ambiente de homologação, a CONTRATADA deverá fazer a primeira validação de regras de negócio por meio de simulações de uso das funcionalidades da solução e emitir respectivo relatório de atividades realizadas.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Após a entrega do referido relatório pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o faturamento correspondente a 55% (cinquenta e cinco), do valor orçado para a migração referente a etapa de migração dos dados da estrutura intermediária para o ambiente de homologação.

Conforme consta no Roteiro de Métricas do SISP (item 4.13), testes de regressão são necessários para a identificação e tratamento de eventuais incidentes de produção afetados indiretamente e não abrangidas no escopo da migração. Deverão ser feitos mediante validações de negócio, com simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos.

Os incidentes de produção ou inconsistências nos relatórios que eventualmente venham a ser encontrados na validação serão analisados e encaminhados da seguinte maneira:

- a) Se as inconsistências ou incidentes forem ocasionados por incoerências dos dados migrados, a CONTRATADA relacionará as ocorrências encontradas em relatórios para que a CONTRATANTE proceda ao saneamento e ajustes necessários. Neste caso, será necessário proceder nova carga de dados na estrutura de homologação com a reexecução da migração, conforme detalhado no item 6.3.5.5.5;
- b) Se a causa do incidente for proveniente de erros dos módulos da solução, a CONTRATADA fará as manutenções corretivas necessárias, sem custos adicionais aos serviços de suporte técnico e sustentação relacionados nesta Termo de Referência.

Concluída a execução da migração de dados e aprovados os testes das regras de negócio, a CONTRATADA deverá disponibilizar os dados migrados em ambiente de homologação e fará comunicação formal para que a CONTRATANTE proceda à homologação final e emissão do Termo de Aceite de Homologação, conforme os prazos estabelecidos na especificação para migração dos dados.

A partir do Termo de Aceite de Homologação, a CONTRATADA deverá fazer a migração dos dados para o ambiente de produção e fará comunicação formal para que a CONTRATANTE proceda à homologação final e emissão do Termo de Aceite de Entrega em produção da migração no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o faturamento correspondendo ao percentual de 10% (dez), do valor orçado para a migração, referente a migração dos dados do ambiente de homologação para a produção.

6.3.5.5.5 Reexecução da migração de dados para a base de homologação

Nos casos em que forem evidenciadas inconsistências ou incidentes ocasionados por incoerências dos dados disponibilizados pela CONTRATANTE após a execução dos testes de regressão na base de homologação, a CONTRATADA deverá proceder nova carga de dados e validação de negócio no ambiente de homologação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Nestes casos, a CONTRATADA deverá emitir relatório onde serão relacionadas as inconsistências encontradas nos dados disponibilizados pela CONTRATANTE, para que a CONTRATANTE proceda com os ajustes e correções necessárias (saneamento de dados) e os submeta à nova carga pela CONTRATADA, nos prazos estabelecidos na fase de Especificação para migração de dados.

A partir da disponibilização dos dados devidamente saneados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA procederá nova carga e revalidação no ambiente de homologação.

Concluída esta fase, a CONTRATADA fará comunicação formal para que a CONTRATANTE proceda à homologação e emissão do Termo de Aceite de Reexecução da migração de dados para a base de homologação no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

6.3.5.6 *Integrações da solução com outros sistemas*

Integrações da solução com outros sistemas em uso pela CONTRATANTE, ou ainda alterações das interfaces de integrações e/ou de importação de dados existentes com outros sistemas, deverão ser executados a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pela CONTRATANTE, com quantitativos sob demanda, previstos nesta contratação.

Nos casos em que a CONTRATANTE demandar integrações da solução com outros sistemas em uso pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar um orçamento estimativo prévio para aprovação pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE especificará na respectiva ordem de serviço:

- a) Se a integração deverá ser para recebimento ou envio de informações aos aplicativos, bem como qual a estrutura dos dados a serem trafegados nesta integração;
- b) As informações que deverão ser disponibilizadas ou consumidas no serviço a ser desenvolvido, bem como se existe alguma regra de transformação de dados a ser realizada;
- c) A estrutura dos dados de origem para desenvolvimento de rotinas de importação.

Os seguintes aspectos deverão ser observados para a elaboração dos orçamentos estimativos para a migração de dados e integração com outros sistemas:

- a) Integrações que não demandem transformação ou derivação de dados: os respectivos orçamentos deverão ser estimados em PF, conforme definido no Roteiro de Métricas do SISP;
- b) Quando houver necessidade de transformação ou derivação de dados, os respectivos orçamentos deverão ser estimados em horas técnicas e convertidos em PF, com base no quadro apresentado no item 6.3.5.4.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Para viabilizar integrações demandadas pela CONTRATANTE, caberá à CONTRATADA realizar as definições de padrões de *webservices* ou outras formas e tecnologias de troca de dados.

A CONTRATANTE realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores no caso de sistemas desenvolvidos por terceiros, para fornecimento de dados bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A homologação das integrações deverá ser feita por meio simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos.

A CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite formal para cada integração homologada, e autorizará o respectivo faturamento por parte da CONTRATADA.

Após a homologação, as integrações deverão ser disponibilizadas no ambiente de produção, conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano de Trabalho.

6.3.5.7 Transferência de conhecimento para manutenção da solução

A CONTRATANTE poderá demandar da CONTRATADA palestras e treinamentos para transferência à sua equipe técnica de conhecimento técnico para a manutenção da solução ao término da vigência desta contratação, a serem executados sob demanda, nas condições previstas neste Termo de Referência.

A CONTRATANTE disponibilizará profissionais pertencentes ao quadro permanente de servidores da CONTRATANTE, com perfil e conhecimentos técnicos necessários compatíveis com os padrões tecnológicos da solução requerida especificados neste Termo de Referência, para receber a referida transferência.

7. ACORDOS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO DO OBJETO A SER RECEBIDO

Com o objetivo mensurar a qualidade das entregas e serviços relacionados neste Termo de Referência, serão adotados e monitorados níveis mínimos de serviço a fim de que a CONTRATADA seja remunerada conforme o fornecimento dos produtos e prestação dos serviços requeridos tenham ocorrido com a qualidade desejada, prevendo-se redutores a serem aplicados sobre os valores mensais caso não se obtenha o atingimento à eficiência mínima acordada.

7.1 PLANO DE TRABALHO, DIAGNÓSTICO, PROJETO DE IMPLANTAÇÃO, LICENCIAMENTO E IMPLANTAÇÃO

7.1.1. Plano de trabalho, diagnóstico, projeto de implantação, licenciamento, parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso

Para a etapa envolvida nos alinhamentos iniciais e plano de trabalho, licenciamento e implantação da solução, será calculado o fator de atendimento do nível de serviço pela fórmula a seguir.

FA = 1 – Somatório (FI)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Onde:

- FA representa o fator de atendimento da ordem de serviço;
- FI os fatores de impacto pertinentes à ordem de serviço, conforme especificado a seguir.

Para fins de medição de etapa abrangida, o seu respectivo valor deverá ser multiplicado pelo fator de atendimento do nível de serviço. Para esta apuração, serão considerados apenas os serviços efetivamente prestados e artefatos entregues.

Os níveis mínimos de serviço exigidos ora definidos e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento são apresentados a seguir.

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade no comparecimento da CONTRATADA para reunião de alinhamentos iniciais	Até 15 dias úteis após a emissão da ordem de serviço para a CONTRATADA iniciar a execução do contrato, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pela CONTRATANTE na convocação.	0,005 por dia útil de atraso no comparecimento
Tempestividade no comparecimento da CONTRATADA para a entrega do Plano de trabalho	Até 30 dias corridos após a emissão da ordem de serviço para a CONTRATADA iniciar a execução do contrato, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pela CONTRATANTE.	0,005 por dia útil de atraso no comparecimento
Tempestividade da CONTRATADA na entrega do termo de licenciamento	Até 30 dias corridos após a emissão da ordem de serviço para a CONTRATADA iniciar a execução do contrato, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pela CONTRATANTE.	0,005 por dia útil de atraso na entrega
Tempestividade da CONTRATADA na entrega do Termo de Abertura do Projeto, referente ao planejamento da implantação de cada módulo da solução	Até 20 dias úteis após a ordem de serviço para cada módulo da solução, salvo se prazo diferente tiver sido formalmente estabelecido pela CONTRATANTE.	0,005 por dia útil de atraso na entrega
Tempestividade da CONTRATADA na parametrização, instalação, configuração e disponibilização da solução para uso em produção, atendendo, exclusivamente, aos requisitos requeridos no ANEXO II	Até 15 dias úteis após a data da entrega definida no respectivo Termo de Abertura do Projeto aceito pela CONTRATANTE, salvo se prazo diferente tiver sido formalmente estabelecido pela CONTRATANTE.	0,005 por dia útil de atraso na entrega que ultrapassar quinze dias úteis da data estabelecida no plano de trabalho homologado

Caso ocorram atraso nas entregas por razões que extrapolem às suas responsabilidades, tais situações serão tornadas nulas para cômputo de prazos de atendimento e aplicação das respectivas penalidades, desde que formalmente justificadas pela CONTRATADA.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

O redutor pelo não atendimento do nível de serviço mínimo especificado neste item incidirão sobre a medição dos respectivos serviços e entrega de produtos nos quais não foi atingida a eficiência requerida, limitando-se a 5% (cinco por cento) da respectiva fatura.

7.1.2. Treinamentos presenciais

Ficam estabelecidos os indicadores constantes na tabela abaixo para a medição da satisfação dos formadores com relação à execução dos treinamentos:

Indicador	Atraso na Entrega (AE)
Descrição do indicador	Mede o nível de satisfação dos treinandos.
Aferição	Pela CONTRATANTE, em pesquisa de satisfação pós-treinamento
Forma de cálculo	$IST = \frac{QTNC}{TPP} \times 100$ Onde: - IST = Índice de satisfação com treinamentos realizados - QTNC = Soma das notas atribuídas para os seguintes itens: recursos didáticos, instrutor e programa de treinamento; - TPP= Total de pontos da pesquisa (máximo 30 pontos).
Nível mínimo de serviço exigido	IST desejável: 100% (cem por cento) IST aceitável: até 70% (setenta por cento) IST inaceitável: Abaixo de 60% (sessenta por cento)
Sanções	IST desejável: nenhuma IST aceitável: advertência IST inaceitável: glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da ordem de serviço correspondente.
Forma de auditoria	Relatórios mensais de acompanhamento, requeridos no item 10.1.

7.2 SERVIÇOS CONTINUADOS

7.2.1. Suporte técnico local de primeiro nível aos usuários

A especificação deste nível de serviço é aplicável ao suporte técnico local de primeiro nível aos usuários, medidos mensalmente em UST-1.

O indicador que será considerado para o controle da eficiência da prestação dos serviços de suporte técnico local de primeiro nível aos usuários está detalhado a seguir:

Finalidade	Medir a eficiência no atendimento dos chamados de suporte técnico local de primeiro nível aos usuários
Meta a cumprir	80% dos chamados de suporte técnico local de primeiro nível solucionados ou, se for o caso, escalonados para o suporte técnico local de segundo nível no prazo de 04 (quatro) horas úteis contados a partir da solicitação.
Instrumento de medição	Ferramenta abertura e de gerenciamento de chamados (conforme referido no item 20.6).



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Forma de acompanhamento	Relatório mensal de acompanhamento.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismos de cálculo	(nº de chamados de suporte técnico local fechados / nº de chamados de suporte técnico local abertos) * 100, no período da medição.
Sanções pelo não atendimento da meta	Redutor de 1 (uma) unidade dos serviços medidos em Unidades de Serviço Técnico (USTs) no período de medição para cada chamado de serviços de suporte técnico local atendido fora do prazo estipulado.

Para fins deste cálculo, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados e a data e o horário do retorno, com a conclusão do atendimento.

As reduções reincidirão nas respectivas medições subsequentes enquanto as solicitações de atendimento permanecerem abertos.

Para efeitos de apuração, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis a CONTRATADA não serão computados.

O redutor pelo não atendimento do nível de serviço mínimo especificado neste item incidirão sobre a medição dos serviços de suporte técnico local de primeiro nível aos usuários em que não foi atingida a eficiência requerida, limitando-se a 5% (cinco por cento) do respectivo valor mensal medido.

7.2.2. Suporte técnico local de segundo nível

A especificação deste nível de serviço é aplicável ao suporte técnico local de segundo nível, medidos mensalmente em UST-2.

O indicador que será considerado para o controle da eficiência da prestação dos serviços de suporte técnico local aos usuários está detalhado a seguir:

Finalidade	Medir a eficiência no atendimento dos chamados de suporte técnico local de segundo nível
Meta a cumprir	80% dos chamados de suporte técnico local de segundo nível solucionados ou, se for o caso, escalonados para o suporte técnico remoto e sustentação no prazo de 04 (quatro) horas úteis contados a partir da solicitação.
Instrumento de medição	Ferramenta abertura e de gerenciamento de chamados (conforme referido no item 20.6).
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de acompanhamento.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismos de cálculo	(nº de chamados de suporte técnico local de segundo nível fechados / nº de chamados de suporte técnico local abertos) * 100, no período da medição.
Sanções pelo não atendimento da meta	Redutor de 1 (uma) unidade dos serviços medidos em Unidades de Serviço Técnico (USTs) no período de medição para cada chamado de serviços de suporte técnico local de segundo nível atendido fora do



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

	prazo estipulado.
--	-------------------

Para fins deste cálculo, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados e a data e o horário do retorno, com a conclusão do atendimento.

As reduções reincidirão nas respectivas medições subsequentes enquanto as solicitações de atendimento permanecerem abertos.

Para efeitos de apuração, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis a CONTRATADA não serão computados. O redutor pelo não atendimento do nível de serviço mínimo especificado neste item incidirão sobre a medição dos serviços de suporte técnico local de segundo nível em que não foi atingida a eficiência requerida, limitando-se a 5% (cinco por cento) do respectivo valor mensal medido.

7.2.3. Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos

A especificação deste nível de serviço é aplicável ao serviço de planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos, medidos mensalmente em UST-3.

Sempre que a CONTRATANTE constatar a existência de alguma de alguma das ocorrências indesejadas relacionadas a seguir, a CONTRATANTE procederá ao registro da mesma e notificará a CONTRATADA para que apresente em até 10 (dez) dias úteis, justificativa e defesa prévia.

Descrição da ocorrência	Pontos
Cancelamento injustificado pela CONTRATADA de reunião de trabalho que demandam a presença de gestores da CONTRATANTE.	1
Falha de continuidade da prestação do serviço decorrente da ausência injustificada de técnico ou responsável da CONTRATADA.	2
Substituição de técnicos da CONTRATADA que atuam nas instalações da CONTRATANTE sem a prévia autorização.	3
Recusa da automação do processo, em função da inobservância da especificação definida no respectivo relatório aprovado pela CONTRATANTE.	5
Extravio de documentos por parte dos profissionais que executam os serviços desta contratação.	5
Violação injustificada por parte de funcionários da CONTRATADA das regras de segurança de acesso às instalações da CONTRATANTE.	10

As penalidades deverão ser aplicadas de acordo com a gravidade da ocorrência. Os redutores a serem aplicados nas medições dos serviços medidos mensalmente em UST-3 são os seguintes:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Acumulo de pontuação	Redutor sobre o total da medição
21-30	1 %
31-40	2 %
41-50	3 %
51-60	4 %
Maior que 60	5 %

Mensalmente, deverão ser apurados os pontos negativos para a respectiva medição e, quando couber, a redução deverá ser aplicada

Os pontos negativos resultantes que forem apurados serão computados cumulativamente até o final dos respectivos períodos de medição mensais a partir da ordem para o início dos respectivos serviços, reiniciados no início de nova medição. As ocorrências registradas que forem devidamente justificadas pela CONTRATADA não serão computadas.

O período de até 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços medidos em USTs será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas, em que os eventuais não atendimentos com justificativas fundamentadas pela CONTRATADA a isentarão das penalidades previstas neste Termo de Referência.

7.2.4. Suporte técnico remoto e sustentação

Os respectivos níveis mínimos são aplicáveis exclusivamente em ambiente de produção da CONTRATANTE, não sendo aplicados aos ambientes de não-produção.

O atendimento aos chamados para realização dos respectivos serviços requeridos deverá seguir os prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Ocorrência	Prazo para solução ou contorno
UM	Chamados de suporte técnico e sustentação da solução para incidentes de produção	Em até 8 (oito) horas úteis
DOIS		Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis
TRÊS		Em até 40 (quarenta) horas úteis
QUATRO	Resolução de problemas	Em até 30 (trinta) dias úteis
CINCO		De acordo com o estabelecido entre as partes, para cada solicitação efetuada

São consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário padrão definido no item 20.4.

A contagem do prazo de atendimento dos chamados registrados fora do horário de expediente da CONTRATANTE terá início na primeira hora útil subsequente à abertura do chamado.

Os níveis de severidade definidos são os apresentados a seguir:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- a) SEVERIDADE UM: Corresponde a incidente de produção que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização dos módulos da solução;
- b) SEVERIDADE DOIS: Corresponde aos incidentes de produção que acarretem a paralisação das funcionalidades críticas, relacionadas a seguir neste Termo de Referência;
- c) SEVERIDADE TRÊS: Corresponde aos incidentes de produção que acarretem a paralisação ou impossibilidade de uso que afetem funcionalidades não-críticas;
- d) SEVERIDADE QUATRO: Corresponde a resolução de problemas que que acarretem a paralisação ou impossibilidade de uso que afetem funcionalidades não-críticas ou demandem manutenções corretivas de funcionalidades cosméticas não-impeditivas (sem prejuízo à operação);
- e) SEVERIDADE CINCO: Corresponde à investigação e solução de problemas identificados em incidentes apontados em chamados de SEVERIDADE UM ou DOIS ou TRÊS.

Para fins de classificação como SEVERIDADE DOIS na abertura de chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução, serão consideradas as seguintes funcionalidades críticas:

a) GESTÃO DIGITAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:

- Impossibilidade de cadastro de processos pelos usuários;
- Impossibilidade dos usuários realizarem o trâmite de processos;
- Impossibilidade de consulta e visualização de processos;
- Impossibilidade de acesso à caixa de entrada dos usuários;
- Impossibilidade de acesso a pasta digital dos processos;
- Impossibilidade de visualização de peças de processos;
- Impossibilidade de inserção de documentos digitais em processos ;
- Impossibilidade dos usuários receberem processos;
- Impossibilidade de edição do Plano de Classificação cadastrado.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

b) PORTAL DE SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO:

- Impossibilidade dos usuários realizarem seu cadastro no Portal;
- Impossibilidade dos usuários cadastrarem solicitações;
- Impossibilidade dos usuários inserirem documentos digitais quando do cadastro de solicitações.

c) INFORMAÇÕES GERENCIAIS:

- Impossibilidade de atualizar/executar consultas e análises previamente definidas;
- Resultados das consultas com dados inconsistentes ou indisponíveis;
- Dados desatualizados de acordo com a periodicidade definida para cada camada de negócio.

O período de até 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços de suporte técnico remoto será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas para a execução dos serviços, em que os eventuais não atendimentos com justificativas fundamentadas pela CONTRATADA a isentarão das penalidades previstas neste Termo de Referência.

Mesmo nas situações em que a CONTRATADA venha a aplicar soluções temporárias ou de contorno, deverá diagnosticar e atuar na resolução dos problemas de cada incidente, ou ainda, evidenciar que os incidentes de produção reportados não estão mais ocorrendo. O prazo para a resolução de ocorrências cuja complexidade de resolução, de maneira fundamentada neste Termo de Referência e justificada pela CONTRATADA, sejam maiores dos que os previstos neste item para cada tipo de severidade, deverão ser acordados em comum acordo entre as partes.

A CONTRATANTE fará a homologação em ambiente de homologação da solução apresentada para os chamados de suporte técnico remoto e sustentação que demandem versões de correção ou soluções de contorno.

Caso a solução de contorno apresentada seja aceita pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá encerrar o chamado de suporte técnico remoto e sustentação e abrir nova ocorrência com novo enquadramento em menor severidade, conforme fundamentado neste Termo de Referência.

Nos casos em que a CONTRATANTE considerar a solução de contorno inadequada, deverá formalizar sua decisão de forma justificada à CONTRATADA, que apresentará outra solução para o chamado de suporte técnico remoto e sustentação da solução, até o término do prazo previsto no quadro acima.

Caso a CONTRATADA constatare que o chamado de suporte técnico e sustentação foi enquadrado de forma equivocada em determinado nível de severidade, poderá recategorizar o chamado, de acordo com os níveis de severidade definidos e antes



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

do término dos prazos de solução previstos no quadro acima. Se a CONTRATADA constatar que o chamado extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não lhe permita o entendimento do chamado técnico, poderá, antes do término do prazo previsto no item, cancelar o chamado. Em ambas as situações, a CONTRATADA deverá apresentar as respectivas justificativas. Caso os incidentes de produção sejam causados por falhas de componentes de terceiros agregados à solução, os prazos de solução ou contorno serão acordados entre as partes obedecendo o critério de viabilidade da correção e compatibilidade entre as versões dos componentes.

Os chamados técnicos abertos que comprovadamente extrapolem as responsabilidades da CONTRATADA, tais como lentidão no *link* de internet, dificuldades de acesso à rede devidos a problemas físicos ou de configuração de *firewall* ou problemas de *hardware* no ambiente computacional disponibilizado e mantido pela CONTRATANTE, entre outros, serão tornados nulos para cômputo de prazos de atendimento e aplicação das respectivas penalidades.

A CONTRATADA não estará obrigada a promover adequações da solução para contornar falhas na infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE para a instalação e operação da solução, incluindo equipamentos (*hardware*), servidores, SGBD, *browsers*, rede computacional, certificados digitais, escâneres, serviços de protocolação digital, entre outros, estando tais falhas excluídas do escopo dos serviços de suporte técnico e manutenção requeridos neste Termo de Referência. Para efeitos de apuração do nível de serviços prestados, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis à CONTRATADA não serão computados.

A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega pela CONTRATADA da documentação comprobatória do serviço de suporte técnico remoto e sustentação da solução referida no item 6.3.4.

Será adotado o cálculo do Índice de Efetividade (IE) dos chamados encerrados no período de medição para fins de apuração dos níveis de serviços prestados, para o qual deverá ser utilizada a fórmula:

$$IE = \sum IE_{PARCIAL} ((TP/TTR) * PS)$$

Onde:

- Tempo previsto (TP): corresponde ao somatório do prazo definido para solução ou contorno dos chamados, computado por unidade de tempo prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Tempo total realizado (TTR): representa o somatório do prazo de solução dos chamados encerrados no mês de medição, computados por unidade de tempo (ou fração) prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Peso da severidade (PS): representa o peso atribuído para cada tipo de severidade dada sua criticidade, conforme apresentado no quadro a seguir.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

O quadro abaixo ilustra a metodologia de apuração do IE e informa os índices de peso da severidade relativo a cada nível de severidade previsto:

ÍNDICE DE EFETIVIDADE (IE)				
Severidade	TP	TTR	PS	IEPARCIAL
UM			35	
DOIS			25	
TRÊS			20	
QUATRO			15	
CINCO			5	
IE ($\sum$ IEPARCIAL)				

Nos casos em que o IEPARCIAL for igual a 0 (zero) ou maior que o respectivo PS, considerar-se-á IEPARCIAL = PS.

Para fins do cálculo do IE, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado na ferramenta de gerenciamento de chamados requerida no item 21.6 e a data e o horário do retorno, com uma solução de contorno, ou a resolução definitiva do problema.

O decurso dos prazos previstos para atendimento será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA disponibilizar e formalizar, por instrumento a ser acordado no Plano de Trabalho entre as partes, ou a resolução do problema, ou solução de contorno, ou ainda quando não houver mais evidências de ocorrência de incidentes de produção para o respectivo chamado.

Caberá aplicação de redutores e adequações nos pagamentos à CONTRATADA quando a eficiência for inferior à 95%, conforme segue:

- IE $\geq$ 90% a < 95%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado pelo respectivo IE auferido;
- IE < 90%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado por 0,9.

7.2.5. Serviços medidos em PF

Estão relacionados a seguir os indicadores que irão reger os critérios para avaliação dos serviços de manutenção, medidos em PF:

Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Parâmetro
Eficiência de Cumprimento do Prazo para a Engenharia de Requisitos (ECP-ER)	Tempo (em dias úteis) para a <i>Especificação Formal</i> de requisitos	$ECP = \frac{\sum \text{Tempos Previstos}}{\sum \text{Tempos Realizados}}$	0,75
Eficiência de Cumprimento do Prazo para a entrega de versão (ECP-VERSAO)	Tempo (em dias úteis) para entrega de versão	$ECP = \frac{\sum \text{Tempos Previstos}}{\sum \text{Tempos Realizados}}$	0,75
Índice de Erros	Total de erros introduzidos na		Razão de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Parâmetro
Introduzidos (IEI)	versão	$IEI = \frac{\sum \text{erros_introduzidos_na_ver}}{PF_versao}$	0,07 erros por PF

Para o cálculo do índice ECP-ER, o prazo será computado desde a data de aceite da Contagem Estimativa até o Termo de Aceite da entrega da Especificação Formal de requisitos pela CONTRATADA, descontado o período de análise pela CONTRATANTE.

No cálculo do índice ECP-VERSÃO, aplicam-se as seguintes disposições:

- a) O prazo será computado desde a data de início do desenvolvimento da versão, até a data de disponibilização da versão no ambiente de homologação da CONTRATANTE;
- b) Serão desconsiderados os períodos em que a versão estiver disponibilizada para homologação da CONTRATANTE.

Para fins de cálculo do IEI, aplicam-se as seguintes disposições:

- a) Será considerado o tamanho total da Contagem Detalhada da respectiva manutenção;
- b) O número de erros considerados para o cálculo do IEI será equivalente ao número acumulado de erros detectados na fase de homologação da nova versão, a qual ocorrerá tantas vezes quanto necessárias até o Termo de Aceite da homologação. Por exemplo, em uma versão rejeitada na qual, na primeira tentativa de homologação, foram detectados 2 erros pela CONTRATANTE e, após correções e nova tentativa feita, mais 1 erro for detectado, considerar-se-ão 3 erros para fins de apuração do IEI;
- c) Serão contabilizadas como erros as demandas que possuem divergência entre a Especificação Formal de requisitos da respectiva demanda, comparadas àquelas efetivamente entregues na versão de homologação;
- d) Não serão contabilizados os erros encontrados oriundos de versões anteriores e que não foram introduzidos pelo conjunto das alterações e implementações realizadas na versão em homologação. Para estes casos, a CONTRATANTE abrirá chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução operacional para a versão em ambiente de produção no qual foi encontrado, aplicando-se os respectivos níveis mínimos de serviços.

As seguintes penalidades serão aplicadas à CONTRATADA nos casos do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço ora especificados:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- a) Caso o indicador de aferição da Eficiência de Cumprimento do Prazo para a Engenharia de Requisitos (ECP-ER) esteja abaixo do parâmetro estabelecido, será aplicado redutor de 0,1% por dia útil do prazo extrapolado sobre a medição correspondente à macroetapa de engenharia de requisitos;
- b) Caso o indicador de aferição da Eficiência de Cumprimento do Prazo para a Entrega de Versão (ECP-VERSÃO) esteja abaixo do parâmetro estabelecido, será aplicado redutor de 0,1% por dia útil do prazo extrapolado sobre a medição correspondente à macroetapa de implementação;
- c) Caso o indicador de aferição do Índice de Erros Introduzidos (IEI) esteja abaixo do parâmetro estabelecido, será aplicado redutor de 0,1% por erro identificado sobre a medição da manutenção.

O montante dos redutores referentes aos serviços de manutenção sob demanda será limitado a 5% (cinco por cento) das respectivas medições.

8. MACROCRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

O macrocronograma, apresentando a seguir deverá orientar a entrega dos produtos e a execução dos serviços requeridos nesta contratação:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Item da proposta de preços	Unid.	Mês											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	...	18
1. ALINHAMENTOS INICIAIS E PLANO DE TRABALHO													
1.1. Alinhamentos iniciais e plano de trabalho	serviço	100%											
1.2. Homologação, diagnóstico e projeto da implantação	serviço	100%											
2. LICENCIAMENTO E IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO													
2.1. Licenciamento, parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso													
Gestão digital de processos administrativos	solução	12,0% ⁽¹⁾	12,0% ⁽²⁾			14,0% ⁽³⁾	12,0% ⁽⁴⁾						
Portal de serviço de informações ao cidadão		8,0% ⁽¹⁾	10,0% ⁽²⁾			12,0% ⁽³⁾	10,0% ⁽⁴⁾						
Informações gerenciais		2,0% ⁽¹⁾	2,5% ⁽²⁾			3,0% ⁽³⁾	2,5% ⁽⁴⁾						
2.2. Treinamentos Presenciais													
Gestão digital de processos administrativos	turma						7 *						
Informações gerenciais							1 *						
2.3. Operação assistida em produção													
Gestão digital de processos administrativos	serviço							3 *					
Informações gerenciais								1 *					
3. SERVIÇOS CONTINUADOS													
3.1 Suporte técnico local de primeiro nível aos usuários	UST-1							160 *	160 *	160 *	160 *	160 *	160 *
3.2 Suporte técnico local de segundo nível	UST-2							160 *	160 *	160 *	160 *	160 *	160*
3.3 Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos	UST-3							160 *	160 *	160 *	160 *	160 *	160 *
3.4 Suporte técnico remoto e sustentação													
Gestão digital de processos administrativos	USM							50,0% ⁽⁵⁾	50,0% ⁽⁵⁾	50,0% ⁽⁵⁾	50,0% ⁽⁵⁾	50,0% ⁽⁵⁾	50,0% ⁽⁵⁾



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Item da proposta de preços	Unid.	Mês											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	...	18
								)	)	)	)	)	)
<i>Portal de serviço de informações ao cidadão</i>								40,0% ⁽⁵⁾)	40,0% ⁽⁵⁾)	40,0% ⁽⁵⁾)	40,0% ⁽⁵⁾)	40,0% ⁽⁵⁾)	40,0% ⁽⁵⁾)
<i>Informações gerenciais</i>								10,0% ⁽⁵⁾)	10,0% ⁽⁵⁾)	10,0% ⁽⁵⁾)	10,0% ⁽⁵⁾)	10,0% ⁽⁵⁾)	10,0% ⁽⁵⁾)
3.5 Serviços sob demanda	PF	Sob demanda, ao longo da vigência do contrato.											

Legenda:

- (1) Parcela do valor unitário do item 2.1 da proposta de preços, referente à emissão do Termo de Licenciamento do respectivo módulo.
- (2) Parcela do valor unitário do item 2.1 da proposta de preços, referente à emissão do Termo de Abertura do projeto do respectivo módulo.
- (3) Parcela do valor unitário do item 2.1 da proposta de preços, referente à parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso no ambiente de homologação do respectivo módulo, atendendo exclusivamente aos requisitos requeridos no ANEXO II.
- (4) Parcela do valor unitário do item 2.1 da proposta de preços, referente à emissão do Termo de Aceite da Entrega em produção.
- (5) Parcela do valor unitário do item 3.4 da proposta de preços, referente ao suporte técnico remoto e sustentação do respectivo módulo da solução em produção.
- * Parcela equivalente ao quantitativo realizado no período da medição multiplicado pelo respectivo valor unitário. Os valores apresentados no macrocronograma são meras expectativas de consumo.

Este macrocronograma poderá sofrer ajustes ao longo da execução do contrato, em comum acordo entre as partes.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

9. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão feitos mensalmente, em moeda nacional, de acordo com as condições apresentadas a seguir:

Item	Descrição	Critérios
1	PLANO DE TRABALHO, DIAGNÓSTICO E PROJETO DA IMPLANTAÇÃO	
1.1	Alinhamentos iniciais e Plano de trabalho	Parcela única com o aceite pela CONTRATANTE do Plano de trabalho entregue.
1.2	Homologação, diagnóstico e projeto da implantação	Parcela única com o aceite pela CONTRATANTE do relatório mencionado no item 6.1.2.
2	LICENCIAMENTO E IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	
2.1	Licenciamento, parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso	a) Primeira parcela, equivalente ao percentual definido no macrocronograma físico-financeiro (item 8) multiplicado pelo valor total do item 2.1 da planilha de preços, após o aceite pela CONTRATANTE do Termo de licenciamento para cada módulo; b) Segunda parcela, equivalente ao percentual definido no macrocronograma físico-financeiro (item 8) multiplicado pelo valor total do item 2.1 da planilha de preços, após o aceite pela CONTRATANTE do Termo de Abertura do projeto para cada módulo; c) Terceira parcela, equivalente ao percentual definido no macrocronograma físico-financeiro (item 8) multiplicado pelo valor total do item 2.1 da planilha de preços, após a parametrização, instalação, configuração e disponibilização para uso no ambiente de homologação de cada módulo com as funcionalidades relacionadas nesta proposta; d) Quarta parcela, equivalente ao percentual definido no macrocronograma físico-financeiro (item 8) multiplicado pelo valor total do item 2.1 da planilha de preços, após a disponibilização da versão homologada de cada módulo no ambiente de produção e com o Termo de aceite pela CONTRATANTE.
2.2	Treinamentos Presenciais	Parcelas mensais, de acordo com o número de treinamentos realizados no período da medição e emissão do Termo de Aceite pela CONTRATANTE.
2.3	Operação assistida em produção	Parcelas mensais, de acordo com o número de serviços realizados no período da medição e emissão do Termo de Aceite pela CONTRATANTE.
3	SERVIÇOS CONTINUADOS	
3.1	Suporte técnico local de primeiro nível aos usuários	Parcelas mensais, de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, com a emissão pela CONTRATANTE do respectivo Termo de Aceite.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Item	Descrição	Critérios
3.2	Suporte técnico local de segundo nível	Parcelas mensais, de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, com a emissão pela CONTRATANTE do respectivo Termo de Aceite.
3.3	Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos	Parcelas mensais, de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, com a emissão pela CONTRATANTE do respectivo Termo de Aceite.
3.4	Suporte técnico remoto e sustentação	Parcelas mensais a partir da instalação da solução no ambiente de produção, com a emissão pela CONTRATANTE do respectivo Termo de Aceite.
3.5	Serviços sob demanda	Parcelas mensais, da seguinte forma: 1) Para serviços executados em pontos de função: de acordo com as macro etapas de desenvolvimento realizadas no período (conforme quadro apresentado no item 0); 2) Para os serviços executados e medidos em horas técnicas: de acordo com os quantitativos efetivamente realizados no período, convertidos em pontos de função conforme definido no item 6.3.5.4. As medições serão autorizadas com o respectivo Termo de Aceite da CONTRATANTE.

Os pagamentos serão feitos mensalmente, em moeda nacional, mediante apresentação da respectiva fatura/nota fiscal emitida em correspondência às obrigações cumpridas.

10. PLANO DE GERENCIAMENTO DO CONTRATO

10.1. Papéis e responsabilidades

O contrato a que se refere esse Termo de Referência será gerido de acordo com a matriz de governança apresentada a seguir:

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
COMITÊ GESTOR	CONTRATANTE e CONTRATADA	- Envolver as partes interessadas; - Aprovar as solicitações de mudanças no projeto; - Deliberar e resolver exceções e casos omissos relacionados ao escopo do contrato.
PATROCINADOR	CONTRATANTE	- Fornecer clareza e visão do projeto; - Garantir o cumprimento das responsabilidades financeiras, legais e morais por parte da CONTRATANTE.
FISCAL TÉCNICO E ADMINISTRATIVO DO CONTRATO	CONTRATANTE	- Fiscalizar o contrato quantos aos aspectos administrativos da sua execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderências às normas e obrigações, de maneira fundamentada neste Termo de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
		Referência; - Fiscalizar o contrato quantos aos aspectos técnicos dos serviços e entregas requeridos, conforme fundamentado neste Termo de Referência; - Emitir as ordens de serviço e os respectivos termos de aceite das entregas realizadas; - Atestar a realização do objeto contratado, observando as disposições deste Termo de Referência, em consonância com o art. 67 da Lei nº 8.666/93; - Aprovar os cronogramas de trabalho; - Validar e aprovar às medições da CONTRATADA; - Interagir com o preposto da CONTRATADA em quaisquer situações pertinentes à execução do contrato.
ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS (PMO)	CONTRATADA	- Centralizar e gerenciar as informações do projeto; - Gerar os relatórios mensais de acompanhamento do andamento do projeto; - Definir plano e matriz de comunicação da implantação de novas versões dos módulos da solução requerida; - Avaliar possíveis riscos do projeto e proposição de ações para mantê-lo dentro dos prazos e orçamento originalmente estabelecidos; - Formalizar grupos de governança e de trabalho, com o registro e justificativas de eventuais atividades pendentes e respectivos encaminhamentos; - Formalizar o início e o encerramento dos serviços contratados; - Gerenciar as ordens de serviço abertas e termos de aceite dos produtos entregues e serviços prestados em cada etapa envolvida.
GERENTE DE PROJETOS	CONTRATANTE	- Direcionar as etapas e fases da contratação junto a CONTRATADA garantindo a execução dos itens constantes no escopo do contrato; - Efetuar solicitações de mudanças no escopo do projeto e por aprovar especificações de novas demandas; - Promover reuniões extraordinárias solicitadas pela CONTRATADA, necessária para tratar de situações que necessitem encaminhamentos com urgência para o bom andamento do contrato, mobilizando a equipe técnica da



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
		CONTRATANTE e, se for o caso, outros órgãos e terceiros, envolvidos com os serviços e entregas requeridos; - Solucionar impasses no aceite de entregas.
GESTOR DO CONTRATO (PREPOSTO)	CONTRATADA	- Atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; - Gerir a execução do serviço, por parte da CONTRATADA, com a visão das solicitações de serviços, objetivando garantir a execução dos serviços e entrega dos produtos dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência; - Intermediar questões comerciais e contratuais junto a CONTRATANTE visando garantir e equilíbrio econômico/financeiro do projeto, conforme fundamentado neste Termo de Referência; - Mapear riscos à execução do projeto, notificando às lideranças envolvidas em ambas as partes; - Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução das solicitações de serviços; - Participar de reuniões periódicas de governança para detalhamento do andamento da execução dos serviços e entregas dos produtos previstos neste Termo de Referência. - Receber as Ordens de Serviço e promover a comunicação aos interessados; - Interagir com a equipe do projeto para acompanhamento dos prazos definidos e encaminhamento das informações solicitadas pela CONTRATANTE; - Realizar a revisão, ajustes e entrega da documentação formalizando a entrega dos produtos previstos e serviços nesta contratação; - Agendar e participar de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às solicitações de serviços em execução, com representantes da CONTRATANTE.
GERENTE DE PROJETOS	CONTRATADA	- Coordenar, no âmbito da CONTRATADA, as atividades para a implantação dos módulos da solução; - Garantir o cumprimento dos itens e atividades do escopo do projeto em sua abrangência incluindo Recursos Humanos, Cronograma, Escopo,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
		Qualidade, Comunicação e Riscos; - Direcionar as equipes operacionais nas frentes de trabalho.
COORDENADOR DE PROJETOS	CONTRATANTE	- Coordenar, no âmbito da CONTRATANTE, as atividades internas necessárias ao cumprimento das datas e entregas definidas entre as partes para execução do objeto pretendido nesta contratação; - Acompanhamento e intermediação entre os analistas da CONTRATADA e usuários finais da CONTRATANTE; - Garantir que os recursos físicos e humanos da CONTRATANTE estejam disponíveis em quantidade e em tempo hábil para a realização das atividades previstas no contrato para cada frente de trabalho específica e de acordo com os cronogramas estabelecidos; - Homologar e aprovar entregas da CONTRATADA; - Comunicar aos Gerentes de Projetos eventuais ocorrências de problemas identificados na entrega dos produtos e serviços contratados; - Realizar a comunicação, interação direta, negociação e acordos com outros órgãos e fornecedores mantenedoras de outros sistemas que interajam com a solução e que tenham relação com o objeto pretendido nesta contratação, para fornecimento de dados e programas para integrações e migração de dados necessárias, em alinhamento com os cronogramas definidos em comum acordo entre as partes.
COORDENADOR	CONTRATADA	- Zelar pelo cumprimento das atividades das frentes de trabalho mobilizadas para as entregas e serviços previstos nesta contratação; - Comunicar aos Gerentes de Projetos eventuais ocorrências de problemas identificados na execução dos serviços e entrega dos produtos requeridos.
USUÁRIO CHAVE	CONTRATANTE	- Participar de reuniões técnicas com a equipe técnica da CONTRATADA para identificação de parametrizações necessárias para a implantação dos módulos da solução requerida, definição de escopo de serviços de manutenção solicitadas sob demanda, fornecimento de dados e informações para levantamento de requisitos; - Participar da homologação de entregas.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
USUÁRIO FINAL	CONTRATANTE	- Operacionalizar os módulos da solução; - Notificar ao usuário chave eventuais erros e inconsistências identificados no uso da solução.
ANALISTA DE SISTEMAS (NEGÓCIO)	CONTRATADA	- Prestar consultoria técnica à CONTRATANTE para a busca da melhor aderência dos procedimentos de trabalho envolvidos na gestão de processos administrativos às funcionalidades ofertadas; - Participar de discussões com a equipe técnica da CONTRATANTE para entendimento de regras de negócio específicas da CONTRATANTE, que demandem desenvolvimento de novas funcionalidades ou alteração de requisitos; - Especificar demandas de manutenção solicitada sob demanda pela CONTRATANTE; - Implantar a solução de acordo com o escopo contratado e de maneira fundamentada neste Termo de Referência.
ANALISTA IMPLEMENTADOR	CONTRATADA	- Implementar/codificar as demandas de manutenção, solicitadas e previamente e aprovadas pela CONTRATANTE.
ANALISTA DE TESTE	CONTRATADA	- Testar as implementações antes da liberação para homologação.
ANALISTA ESPECIALISTA EM CONTAGENS DE PONTOS POR FUNÇÃO	CONTRATADA	- Realizar a contagem de pontos por função para solicitações de manutenção feitas pela CONTRATANTE, de maneira fundamentada neste Termo de Referência.
DBA	CONTRATADA	- Gerenciamento dos recursos de banco de dados nos ambientes de desenvolvimento interno da CONTRATADA e os de não produção relacionados no item 20.1 deste Termo de Referência; - Prestar apoio técnico à equipe de TI da CONTRATANTE na instalação, configuração, <i>tuning</i> e manutenção dos recursos de banco de dados do ambiente de produção.
DBA	CONTRATANTE	- Administrar e manter os recursos de banco de dados no ambiente de produção; - Realizar a instalação, configuração, monitoramento, <i>tuning</i> e manutenção dos recursos de banco de dados do ambiente de produção; - Alinhar as políticas de performance, gerenciamento de espaço em disco e segurança junto à equipe de suporte técnico remoto da CONTRATADA.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
ANALISTA DE INFRAESTRUTURA	CONTRATADA	- Realizar a especificação da infraestrutura a ser fornecida pela CONTRATANTE para a instalação e operação da solução; - Administrar e manter a infraestrutura nos ambientes de desenvolvimento interno da CONTRATADA e os de não produção relacionados neste Termo de Referência; - Apoiar e prestar consultoria técnica à equipe da CONTRATANTE para a definição e configuração da infraestrutura necessária para os ambientes computacionais descritos neste Termo de Referência; - Realizar reavaliações anuais junto à CONTRATANTE, pautada em análise dos dados de monitoramento e uso dos servidores, assim como a alocação dos recursos de processamento, memória e disco, de forma a indicar a CONTRATANTE a necessidade de melhorias e aumento de capacidade dos ambientes relacionados neste Termo de Referência.
ANALISTA DE INFRAESTRUTURA	CONTRATANTE	- Administrar, configurar, monitorar e manter a infraestrutura no ambiente de produção, interagindo com a equipe de suporte técnico remoto da CONTRATADA.
ARQUITETO DE SISTEMAS	CONTRATANTE	- Analisar a estrutura dos sistemas da CONTRATANTE, propor, desenvolver e manter soluções de integração dos sistemas legados com a solução CONTRATADA; - Analisar a viabilidade e tecnologia a ser adotada na construção integrações e compartilhamento de dados entre os sistemas em uso pela CONTRATANTE e a solução CONTRATADA;
ANALISTA DE SISTEMAS	CONTRATANTE	- Administrar e manter a documentação dos sistemas e funcionalidades do CONTRATANTE a serem integrados com a solução contratada; - Apoiar e prestar consultoria técnica à equipe da CONTRATADA para a definição e configuração de software e sistemas do legado da CONTRATANTE necessária para os ambientes computacionais descritos neste Termo de Referência;
DESENVOLVEDOR	CONTRATANTE	- Realizar os desenvolvimentos necessários nos sistemas legados em uso da CONTRATANTE para viabilizar e manter as integrações necessárias com a solução contratada.
INSTRUTOR	CONTRATADA	- Ministrar os treinamentos e os serviços de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
		operação assistida em produção <i>in loco</i> dos usuários dos módulos da solução contratada.

Os papéis citados, a critério da CONTRATANTE, não havendo impedimento legal, poderão ser acumulados.

O gerenciamento do contrato, abrangendo os produtos entregues e a execução dos serviços previstos dentro dos prazos e orçamento originalmente estabelecidos deverá ser realizado ao longo da sua vigência.

A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais de acompanhamento à CONTRATANTE da execução do objeto requerido e respectivas medições, no qual devem estar relacionados os serviços executados no período da medição e as respectivas entregas realizadas, de forma fundamentada neste Termo de Referência.

A emissão pela CONTRATADA das respectivas notas fiscais para fins de faturamento será autorizada mediante a emissão pela CONTRATANTE do Termo de Aceite do relatório mensal com a medição dos serviços.

Após a entrega pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação dos relatórios mensais requeridos e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 5 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

10.2. Mecanismos formais de comunicação

A execução dos serviços de responsabilidade da CONTRATADA deverá ser administrada pelo Gestor do contrato (preposto) da CONTRATADA.

Caberá ao Gestor do Contrato (preposto) da CONTRATADA fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo cumprimento das ordens de serviço emitidas pela CONTRATANTE.

As ordens de serviço emitidas pela CONTRATANTE serão única e exclusivamente dirigidas ao Gestor do Contrato (preposto) da CONTRATADA, que deverá confirmar formalmente, indicando formalmente a data e horário de seu recebimento.

As partes indicarão representantes que serão especialmente designados para tratarem dos assuntos relativos ao Contrato originado deste Termo de Referência, e para comunicar as ocorrências que possam ter implicações na execução do mesmo, mediante correspondências formais.

As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, ordens de serviço, atas, registro de chamados, relatórios e mensagens eletrônicas. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

11. REQUISITOS LEGAIS

O presente Termo de Referência e o futuro contrato regem-se pelas disposições expressas na legislação relacionada a seguir:

- a) Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993 que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- b) Lei Federal 10.520 de 17 de julho de 2002, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

Os casos omissos serão resolvidos aplicando-se a legislação vigente, recorrendo-se à analogia, aos costumes e aos princípios gerais do direito.

12. REGIME DE EXECUÇÃO

Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço unitário.

13. CÓDIGOS FONTE

A CONTRATADA deverá entregar em meio digital, seja por entrega direta à custódia da CONTRATANTE, seja por entrega de garantia de acesso ao código-fonte custodiado por fiel depositário, cópia dos códigos-fonte na versão mais recente assinados digitalmente, o modelo de dados, os pacotes binários do *framework* de desenvolvimento e sua API e a lista escrita de componentes e ferramentas de terceiros necessários à estruturação do ambiente de desenvolvimento e manutenção da solução fornecida.

Os componentes necessários para compilação, e suas respectivas APIs (*Application Program Interface*), devem ser fornecidos pela CONTRATADA, excetuando-se as licenças de uso quando tratar-se de componentes de terceiros necessários à manutenção dos módulos da solução.

A obrigatoriedade de entrega de cópia dos códigos-fonte e artefatos acima relacionados não se aplica a componentes e tecnologias de terceiros utilizados no desenvolvimento e operação dos módulos da solução.

Os produtos deverão ser entregues ao final da vigência do contrato. Os respectivos custos para o fornecimento dos mencionados produtos deverão estar contemplados na Proposta de Preços da CONTRATADA.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

No caso de fatos supervenientes, que venham a descontinuar os serviços contratados para suporte técnico, sustentação e manutenção da solução, a CONTRATANTE fica autorizado a ter acesso ao código-fonte custodiado e, por prazo indeterminado e por equipe própria pertencente ao quadro permanente de servidores da CONTRATANTE, a usar o código-fonte dos módulos da solução exclusivamente para manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades na solução.

O prazo de validade técnica da cópia do código-fonte entregue pela CONTRATADA deverá ser de 90 (noventa) dias conforme previsão legal, contados a partir do término da vigência do contrato. A CONTRATADA não será obrigada a prestar garantia em código que venha a ser modificado pela CONTRATANTE ou por terceiros.

A CONTRATANTE respeitará a titularidade do direito autoral, patrimonial e comercial da CONTRATADA sobre a solução fornecida, seus componentes de *software*, suas adaptações, derivações e customizações resultantes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, comprometendo-se a não doar, ceder ou praticar qualquer outra forma de transferência.

14. PROPRIEDADE DE BENS E SERVIÇOS

A propriedade intelectual dos *softwares* fornecidos pela CONTRATADA permanecerá na titularidade do respectivo fabricante.

Pertencerá à CONTRATANTE a propriedade intelectual das modificações nos *softwares* fornecidos, realizadas no escopo da contratação, bem como dos dados inseridos na solução, relatórios, produtos gerados em função da migração e integração de dados. A regra está em conformidade com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA, salvo se formal e previamente autorizado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir à CONTRATANTE que o conjunto de *software* licenciado para uso não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*.

15. TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA deverá incluir na sua documentação de habilitação termo de compromisso e de confidencialidade, conforme modelo apresentado no Anexo IV, devidamente assinado por seus representantes legais.

16. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. Condições para participação no Pregão

Poderão participar deste Pregão entidades empresariais cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

16.2. Requisitos de habilitação técnica

Para a habilitação técnica, a LICITANTE deverá apresentar:

- a) A proponente deverá apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de aptidão técnico-operacional, atestando ou declarando que a solução proposta à CONTRATANTE está, ou esteve, implantado com as características similares às previstas nesse termo de referência (referente à volumetria, número de usuários, tráfego e processamento de informações, instalação, implantação, treinamento, sustentação, suporte e manutenção de sistema para a gestão digital de processos administrativos, que permita o uso de certificados digitais em conformidade com o ICP-Brasil). O(s) atestado(s) deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do emitente e indicar o responsável pelo respectivo contrato, com pelo menos os dados: nome completo, endereço, e-mail e telefone para contato. No referido atestado deverá constar, ainda, a razão social e o CNPJ da LICITANTE. Não serão aceitos atestados emitidos pela própria LICITANTE. A CONTRATANTE, a seu critério e na forma da Lei, permite-se verificar a autenticidade dos atestados apresentados.
 - i. Em conformidade com a Súmula 24 do TCE-SP, serão aceitos atestados que comprovarem que a solução implantada tem pelo menos 750 usuários ativos e que tenha cadastrados, no mínimo, 40 mil processos administrativos digitais e 100 mil processos administrativos físicos.
- b) A proponente deverá apresentar comprovante de que é fabricante da solução proposta ou subsidiária brasileira do fabricante. Serão aceitos, para efeito de comprovação, documento que assegure a tutela dos direitos relativos ao produto ofertado. Serão aceitos, para efeito da comprovação, declarações de entidades de representação de empresas de TI, ou registro no INPI, ou atestado fornecido por Sindicato, Federação ou Confederação Patronal ou documento que assegure a tutela dos direitos relativos ao produto ofertado, independente de registro nos termos do Art. 2º. da Lei nº. 9.609/98). Não serão aceitas declarações emitidas pela própria LICITANTE.
- c) Indicação de um profissional para atuar como gerente de projeto, detentor de certificação PMP (Project Management Professional) válido na abertura das propostas.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

16.3. Da vistoria facultativa

A LICITANTE interessada em tomar conhecimento das informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação deverá comparecer a Av. Professor Frederico Hermann Jr. n 345, Alto de Pinheiros - São Paulo, mediante agendamento prévio, através dos telefone (11) 3133-3233.

A visita técnica deverá ser realizada por responsável técnico da LICITANTE ou representante legal, os quais deverão estar devidamente identificados (declaração em papel timbrado da empresa e documento de identificação com foto) para poder realizar a vistoria.

Esta vistoria deverá ser pré-agendada com pelo menos 1 (um) dia de antecedência e poderá ser realizada até 1 (um) dia antes da data prevista para a realização do certame.

O fato de a LICITANTE deixar de realizar a vistoria ora prevista não deverá ser motivo de não assumir todas as obrigações pertinentes a esse objeto.

A LICITANTE não poderá alegar, à posterior, desconhecimento de qualquer fato.

16.4. Prova de conceito (avaliação de amostra)

A LICITANTE que oferecer a melhor proposta, antes de ser homologada como vencedora, deverá demonstrar para uma Comissão Avaliadora designada pela CONTRATANTE de forma a comprovar que a solução ofertada atende aos requisitos descritos neste Termo de Referência.

A LICITANTE deverá disponibilizar representante técnico qualificado para operar os aplicativos e realizar as operações demandadas pela Comissão Avaliadora, relativos à amostra.

As demonstrações deverão ser realizadas em equipamentos da LICITANTE, a qual deverá disponibilizar a infraestrutura (*software*, *hardware*, SGBD, entre outros) e massa de dados para a comprovação do atendimento aos requisitos relacionados.

Não será permitido o uso de comunicação externa (internet) para a realização da prova de conceito requerida.

A LICITANTE deverá evidenciar na demonstração que os módulos da solução estão sendo operados de maneira integrada, sobre uma única base de dados.

A avaliação de amostra deverá iniciar em até 2 (dois) dias após a convocação pela CONTRATANTE e será realizada nas instalações da CONTRATANTE, em São Paulo/SP. Terá duração máxima de 2 (dois) dias úteis, sendo que durante este período a LICITANTE poderá proceder com a correção de funcionalidades que, porventura, apresentem erros durante sua demonstração.

Para cada requisito e funcionalidade expressa nesta documentação, a LICITANTE deverá realizar operações completas (entrada de dados, gravação e consulta) na solução e demonstrar se os registros foram efetivamente armazenados, na data e hora da realização da prova.

A LICITANTE deverá incluir na sua documentação de habilitação a relação de requisitos funcionais obrigatórios da solução, com base na planilha modelo



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

apresentada no ANEXO II, assinalando os requisitos que a solução proposta atende. Essa planilha será verificada na demonstração.

Será aceito a solução em cuja demonstração fique evidenciado o atendimento a, no mínimo, 95% dos requisitos funcionais definidos no ANEXO II. Os itens que eventualmente não ficarem comprovados deverão ser implementados pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE, até a entrada em produção da solução.

Caso o percentual mínimo de atendimento para aceitação da amostra não seja atingido, a proposta será recusada e a LICITANTE desclassificada, sendo convocada a segunda classificada no certame para a demonstração. E assim sucessivamente até que se conclua o final do processo de seleção, com a homologação pela Comissão.

A LICITANTE deverá comunicar à CONTRATANTE, com pelo menos um dia útil de antecedência, o quantitativo e os dados funcionais (nome completo, identidade, matrícula, função) dos profissionais que alocará durante a realização da demonstração requerida.

Às demais LICITANTES participantes do procedimento licitatório, se julgarem oportuno, poderão acompanhar a realização da demonstração, observando aos seguintes critérios:

- a) Inscrição limitada a 2 (dois) representantes por LICITANTE, designada para acompanhamento da demonstração;**
- b) Realização da inscrição junto à CONTRATANTE, por meio eletrônico, em até 2 (dois) dias úteis após a convocação pelo pregoeiro, para acompanharem a realização da avaliação da amostra;**
- c) O acompanhamento aos trabalhos permitirá a formulação de questionamento escrito e entregue ao Coordenador da avaliação da amostra.**

16.4.1. Aplica-se à equipe da LICITANTE e aos inscritos o disposto na legislação de licitações quanto à participação nos trabalhos, de modo a evitar tumultos ou atrasos na realização da demonstração requerida.

16.4.2. Será desclassificada a LICITANTE que deixar de comparecer a demonstração no local, data e hora agendadas, com tolerância de, no máximo, 30 minutos.

16.4.3. A LICITANTE deverá assumir os custos envolvidos com a elaboração de sua proposta para a participação no processo licitatório, inclusive para realização da avaliação da amostra, sem nenhum direito a indenização mesmo que venha a ser desclassificada do certame.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

17. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

A vigência da contratação será de 18 (dezoito) meses, a contar da data de assinatura do termo de contrato.

Os serviços de natureza continuada, abrangendo: suporte técnico local de primeiro nível aos usuários; suporte técnico local de segundo nível; Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos; suporte técnico remoto e sustentação e serviços sob demanda, poderão ser prorrogados pelo período de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, Inciso II da Lei 8.666.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste documento, incumbe à CONTRATADA observar os seguintes requisitos:

- a) Fornecer os produtos e prestar os serviços requeridos nas condições e prazos estipulados neste Termo de Referência;
- b) Alocar profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação;
- c) Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
- d) Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;
- e) Informar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE;
- f) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, pelos encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, bem como pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação e pelos decorrentes de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

- g) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependências da CONTRATANTE;
- h) Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- i) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- j) Reportar à CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- k) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções;
- l) Encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o fator de atendimento de nível de serviços previamente validado na reunião mensal de acompanhamento, bem como comprovantes de seguros a serem prestados;
- m) Providenciar, às suas custas, *link* de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pela CONTRATANTE;
- n) Providenciar e manter a infraestrutura necessária para a sua equipe (espaço físico, computadores, ambiente de desenvolvimento, entre outros), os quais não serão objeto de repasse para a CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- o) Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- p) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do Contrato, exceto quando autorizado formalmente pela CONTRATANTE, respeitando-se os limites e preceitos legais.
- q) Permitir o acompanhamento, pela CONTRATANTE, das atividades realizadas no escopo desta contratação.

É vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro da CONTRATANTE, ativo ou inativo há menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau. É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objeto desta contratação, bem como a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Respeitar a titularidade do direito autoral, patrimonial e comercial da CONTRATADA sobre a solução, seus componentes de *software*, suas adaptações, derivações e customizações resultantes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, comprometendo-se a não doar, ceder, disponibilizar e permitir o manuseio e utilização dos códigos-fonte e componentes de *software* por terceiros ou praticar qualquer outra forma de transferência dos aplicativos sem anuência da CONTRATADA, conforme legislação específica.
- b) Fornecer a lista de usuários da CONTRATADA, para que a mesma possa realizar o cadastramento dos servidores aos módulos da solução.
- c) Designar um servidor para acompanhar a execução e fiscalizar a prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência.
- d) Acompanhar e fiscalizar os serviços, quanto aos aspectos qualitativos e quantitativos, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas.
- e) Fornecer a infraestrutura de *hardware* e *software* necessária para a instalação e operação da solução, incluindo servidores, rede computacional, *tokens* de assinatura digital, *scanners* e outros recursos



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

necessários, caso demandar a instalação em ambiente computacional específico da CONTRATANTE.

- f) Prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados.
- g) Tomar providências necessárias para que sejam seguidas as recomendações da CONTRATADA, concernentes às condições de uso correto da solução.
- h) Realizar os pagamentos em até 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal de prestação de serviços pela CONTRATADA. Em caso de atraso dos pagamentos por culpa exclusiva da Administração, será aplicado como índice de atualização monetária o IPCA/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo). Caso exista inadimplência por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos, a CONTRATADA poderá interromper a prestação dos serviços, sem ônus ou sanções por parte da CONTRATANTE, desde que com aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias.

20. DEFINIÇÕES GERAIS

20.1. Do ambiente computacional

A CONTRATANTE disponibilizará os seguintes ambientes para a execução dos serviços constantes deste Termo de Referência:

- a) **PRODUÇÃO:** Ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo o armazenamento das informações (dados) oficiais da CONTRATANTE, bem como ambiente no qual devem ser operacionalizadas as versões em produção dos módulos da solução.
- b) **NÃO-PRODUÇÃO**, abrangendo:
 - **SUORTE À PRODUÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo simular o ambiente oficial da CONTRATANTE, propiciando à CONTRATADA analisar incidentes críticos ocorridos no ambiente de produção;
 - **HOMOLOGAÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar a CONTRATANTE a homologação dos módulos da solução com correções e/ou alterações, sempre que novas versões forem disponibilizadas;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- TREINAMENTO: ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar a CONTRATANTE a realização de capacitações dos módulos da solução e/ou de novas versões dos mesmos.

Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos e *softwares* de apoio que necessitam de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a operação dos módulos da solução, incluindo-se também servidores de aplicação, certificados digitais, protocoladora digital, scanners, entre outros.

A CONTRATANTE permitirá acesso através de comunicação remota ao seu ambiente computacional para a realização das atividades inerentes ao cumprimento do objeto previsto neste Termo de Referência, por intermédio de conexão segura entre as redes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

A CONTRATANTE manterá isolado o ambiente de produção, pelo qual será responsável pela administração e manutenção, do de não-produção.

A CONTRATADA será responsável pela administração e manutenção dos ambientes de não-produção.

As partes definirão em conjunto, na fase de alinhamento inicial e plano de trabalho, procedimentos para que as alterações de configuração que a CONTRATANTE venha a promover no ambiente de produção possam ser documentados e repassados para a CONTRATADA replicar nos ambientes de não-produção.

A manutenção dos equipamentos (*hardware*), configurações relacionadas à segurança e à rede, bem como a instalação de softwares de apoio fornecidos pela CONTRATANTE nos equipamentos servidores dos ambientes de produção e não-produção serão providos pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos de comunicação remota entre suas instalações e os ambientes de produção e não-produção da CONTRATANTE.

20.2. Cômputo dos prazos

Os prazos previstos neste Termo de Referência serão computados da seguinte forma:

- a) Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo.
- b) Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia útil subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo, prorrogando-se automaticamente para as 24h do primeiro dia útil imediatamente subsequente, caso o último dia do prazo recaia em dia não útil;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

c) Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:

- Quando a notificação ocorrer em dia útil, no horário padrão estabelecido no item 20.4 a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a notificação, e encerrará no último minuto do prazo.
- Quando a notificação ocorrer em horário excepcional, definido no item 20.4, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

21.2.1. Para fins do disposto neste item, entende-se por “notificação” a abertura de chamado técnico, via ferramenta de gerenciamento de chamados, relacionado no item 20.6 deste Termo de Referência.

21.2.2. Para fins de cômputo dos prazos definidos em horas úteis, não serão considerados os horários fora do padrão definido no item 20.4, feriados e finais de semana.

20.3. Condições de acesso ao ambiente computacional (data center) da CONTRATANTE

Para cada necessidade de acesso ao ambiente de produção da CONTRATANTE visando à atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas à solução fornecida, a CONTRATADA deverá encaminhar pedido formal à CONTRATANTE, contendo a justificativa do pedido e o período (com a data e hora de início e a data e hora de término) que se dará tal acesso.

A CONTRATANTE analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Caso deferido, a CONTRATANTE emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.

A autorização formal da CONTRATANTE permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro para acesso ao seu ambiente de produção, através de usuário específico, com níveis de acesso, prazo e critérios pré-estabelecidos.

Constatados problemas na solução disponibilizada à CONTRATANTE, resultantes de intervenção incompleta ou errônea da CONTRATADA no ambiente de produção da solução, a CONTRATADA será notificada e fará as adequações necessárias em concordância com a severidade acordada no item 7.2.4.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

As consultas realizadas pela CONTRATADA na base de dados dos ambientes de produção e não-produção da solução deverão ser realizadas através de ferramenta homologada pela CONTRATANTE.

20.4. Horários, dias úteis e dias sem expediente na CONTRATANTE

Para efeitos deste contrato considerar-se-á o horário oficial de Brasília/DF. O horário padrão para prestação dos serviços será das 8h00min às 18h00min.

Serão considerados dias úteis de segunda a sexta-feira, excetos feriados municipais, estaduais e federais.

Serão consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário padrão ora definido.

Serão considerados horários excepcionais os dias sem expediente na CONTRATANTE (finais de semana, feriados, etc.) e nos dias úteis o horário compreendido entre as 18h01min e às 7h59min do dia seguinte.

20.5. Dos pedidos de prorrogação de prazos

As partes poderão, em comum acordo, estabelecer prazos de entrega diversos daqueles inicialmente estabelecidos, quando houver a conveniência da prorrogação.

Nestes casos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, descrevendo e justificando o problema, e estabelecendo o cronograma necessário para a referida entrega. Os pedidos de prorrogação do prazo deverão ser formulados antes do respectivo término previsto.

20.6. Ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados

A CONTRATADA deverá disponibilizar para uso da CONTRATANTE, no início da execução dos serviços contratados e sem custos adicionais, ferramenta de gerenciamento de chamados com acesso pela Internet, que possibilite à CONTRATANTE cadastrar e detalhar solicitações de atendimento e de serviços sob demanda, acompanhar sua respectiva execução e gerar uma base histórica, contendo:

- a) Identificação do chamado técnico (número de abertura);
- b) Data de abertura;
- c) Data de encerramento;
- d) Descrição da solicitação e registro da solução apresentada;
- e) Situação da solicitação (aberta, encerrada ou em andamento);
- f) Severidade do chamado, quando aplicável.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

20.7. Local de prestação dos serviços

A solução de TI contratada deverá ser instalada no Data center designado pela CONTRATANTE e em site de contingência, ambos na cidade de São Paulo/SP. Ressalvados os casos expressamente previstos neste Termo de Referência, os serviços poderão ser realizados de forma remota, a partir das instalações da CONTRATADA.

As reuniões técnicas necessárias com a equipe da CONTRATANTE para os termos de abertura, bem como reuniões extraordinárias motivadas por uma das partes, deverão ser realizadas na CONTRATANTE, em São Paulo/SP.

Os serviços de planejamento da implantação, instalação, parametrização e configuração, e suporte técnico remoto e sustentação da solução serão realizados prioritariamente a partir das dependências da CONTRATADA, de forma remota.

Os serviços de suporte técnico local e de planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos deverão ser prestados presencialmente, em local designado pela CONTRATANTE, na cidade de São Paulo/SP.

Os treinamentos presenciais e operação assistida em produção no uso dos módulos da solução serão realizados em local físico a ser designado pela CONTRATANTE, na cidade de São Paulo/SP.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

21. ANEXOS

- ANEXO I-A – Especificação técnica dos requisitos obrigatórios da solução;
- ANEXO I-B – Modelo de termo de compromisso e de confidencialidade.

Igor Gouvêa

Gestor do Grupo Setorial de Tecnologia da
Informação e Comunicação



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

ANEXO I-A

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

1. REQUISITOS FUNCIONAIS

Num.	Requisitos	Atende (Sim/Não)
GESTÃO DIGITAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS		
<i>Gestão de processos administrativos físicos e digitais</i>		
1.	Deve permitir o cadastro de processos administrativos, registrando a data de abertura, assunto processual, interessados e descrição resumida. Após a conclusão do cadastro, sua situação deve ser "em andamento".	
2.	Deve permitir cadastrar processos administrativos físicos ou digitais.	
3.	Deve gerar a numeração do processo administrativo automaticamente assim que o cadastro é concluído.	
4.	Deve permitir a juntada de um ou mais processos a um processo principal por apensação.	
5.	Deve, na juntada por apensação, permitir que os processos juntados pertençam a interessados diferentes.	
6.	Deve permitir a desapensação de processos administrativos juntados por apensação.	
7.	Deve garantir que os processos administrativos juntados tramitem junto com o processo principal.	
8.	Deve permitir o cancelamento (desentranhamento) de peças integrantes de um processo administrativo. Ao cancelar uma peça, a mesma deve ser substituída por um termo que deve conter os seguintes dados: número das páginas canceladas, usuário, data e motivo. O motivo deve ser informado pelo usuário responsável no momento do cancelamento. Deve permitir que esta operação também seja realizada em lote.	
9.	Deve permitir cancelar processos administrativos em andamento. Os seguintes dados devem ser registrados: motivo, usuário, data e a hora do cancelamento. Depois de cancelado, não deve permitir: tramitar, juntar, arquivar e incluir novas peças no processo administrativo.	
10.	Deve, ao cancelar um processo administrativo, garantir que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.	
11.	Deve permitir reativar processos administrativos cancelados. Os seguintes dados devem ser registrados: motivo, usuário e a data da reativação.	
12.	Deve, ao reativar um processo administrativo, garantir que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.	
13.	Deve permitir que um processo administrativo seja arquivado. Depois de arquivado, não deve permitir: tramitar, juntar, cancelar e incluir novas peças no processo.	
14.	Deve, ao arquivar um processo, garantir que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.	
15.	Deve permitir a reabertura de processos administrativos arquivados, permitindo a realização de novas tramitações e inclusão de novas peças. Ao reabrir um processo, a operação deve ser propagada para os processos juntados a ele.	
16.	Deve permitir, ao arquivar um processo administrativo físico, a inclusão das seguintes informações para registro da sua localização atual: caixa, estante,	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

	prateleira, pasta, número da ordem, despacho.	
17.	Deve permitir a geração de etiquetas de identificação para a capa do processo administrativo contendo os seguintes dados: número do processo, volume, data de autuação, interessado, assunto, código de barras.	
18.	Deve disponibilizar recursos para que o usuário escolha em qual posição da folha deve-se iniciar a impressão das etiquetas, permitindo a impressão em uma folha na qual outras etiquetas já foram utilizadas anteriormente.	
19.	Deve disponibilizar funcionalidade para reconhecimento de código de barras com o objetivo de automatizar o recebimento dos processos administrativos físicos.	
20.	Deve disponibilizar funcionalidade para o registro do encaminhamento de um processo administrativo. Os seguintes metadados devem ser registrados: usuário, origem, destino, data e hora de encaminhamento, data e hora do recebimento, prazo e parecer.	
21.	Deve permitir que, quando o encaminhamento for realizado para uma unidade, todos os usuários associados àquela unidade possam realizar as ações disponíveis para o processo administrativo em questão.	
22.	Deve permitir o encaminhamento do processo administrativo para um usuário específico. Nesse caso, somente este usuário poderá realizar ações no processo em questão.	
23.	Deve possibilitar a devolução de um determinado processo administrativo para a unidade/usuário de origem do trâmite com a devida justificativa. Para isso deve automaticamente identificar a unidade para o qual o processo será devolvido. Este recurso só deve estar disponível para processos que ainda não estiverem "recebidos".	
24.	Deve disponibilizar funcionalidade para criar tarefas em um processo administrativo com e sem fluxo de trabalho. Os seguintes metadados devem ser registrados: tipo da tarefa, descrição da tarefa, prazo, responsáveis.	
25.	Deve permitir criar mais de uma tarefa para que diferentes unidades/usuários possam trabalhar de forma paralela no processo.	
26.	Deve permitir associar uma ou mais unidades/usuários como responsável de uma mesma tarefa do processo de forma que qualquer um deles possa finalizar tarefa.	
27.	Deve permitir que um dos usuários responsáveis pela tarefa possa iniciar e trabalhar na atividade. Somente a pessoa que estiver com a atividade atribuída pode executá-la.	
28.	Deve permitir encerrar uma tarefa. Os seguintes metadados devem ser registrados: descrição da finalização e data de finalização.	
29.	Deve permitir cadastrar os volumes para subdividir um processo físico administrativo e registrar os seguintes metadados: data de abertura, número de páginas.	
30.	Deve manter o mesmo número de processo para todos os seus volumes. A numeração dos volumes deve ser sequencial por processo.	
31.	Deve permitir a abertura de volumes para qualquer processo físico administrativo que não esteja arquivado.	
32.	Deve garantir que, ao arquivar um processo administrativo, todos os seus volumes sejam automaticamente arquivados.	
33.	Deve permitir o cadastro de interessados, possibilitando que um interessado já cadastrado na base de dados seja associado a um ou mais processos administrativos quando necessário.	
34.	Deve permitir que um interessado seja identificado pelos seguintes documentos: a) CPF para pessoa física; b) CNPJ para pessoa jurídica; c) Passaporte para estrangeiro.	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

35.	Deve fonetizar automaticamente, no cadastro de interessados, o seu nome completo para utilização nas pesquisas. A rotina deve utilizar fonemas como base e não deve solicitar a inclusão de palavras-chave.	
36.	Deve possibilitar pesquisa fonética para localização dos interessados do processo administrativo.	
37.	Deve permitir a vinculação de dois ou mais processos administrativos. Quando há uma vinculação entre processos, as suas tramitações devem continuar independentes.	
38.	Deve permitir classificar o tipo de vinculação dos processos administrativos como: a) Vinculação; b) Apartado; c) Apartado Pagamento; d) Apartado Sanção; e) Apartado Desoneração.	
39.	Ao cadastrar um processo administrativo, deve gerar automaticamente uma peça contendo: data de autuação, unidade de origem, interessado e assunto. A peça gerada deve ser automaticamente inserida no processo.	
40.	Deve, ao inserir peças no processo administrativo, garantir que os arquivos com extensão doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpe, png, ods, docx, sejam automaticamente convertidos para o formato PDF, para possibilitar a assinatura digital.	
41.	Deve possibilitar a assinatura digital das peças em formato PDF utilizando o padrão ICP-Brasil.	
42.	Deve permitir múltiplas assinaturas, com certificado digital, em uma mesma peça de um processo administrativo.	
43.	Deve permitir a assinatura em lote das peças do processo administrativo, usando certificado digital.	
44.	Deve permitir a implantação de política de controle de acesso a processos administrativos considerando: identidade do usuário, os atributos de segurança associados aos assuntos e aos processos.	
45.	Deve conceder acesso aos processos administrativos quando a permissão requerida para realizar determinada operação estiver associada a pelo menos um dos grupos que o usuário pertença.	
46.	Deve permitir somente ao usuário autorizado a desclassificação ou redução do grau de sigilo de um processo administrativo.	
47.	Deve permitir a criação de modelos predefinidos para controle de acesso aos processos administrativos.	
48.	Deve permitir que somente usuários autorizados incluam, alterem ou excluam os modelos de segurança predefinidos. A alteração de um modelo de segurança não deve modificar a segurança de processos administrativos já cadastrados com a versão anterior do modelo.	
49.	Deve permitir que, durante o cadastro de um processo administrativo, o usuário selecione um modelo de segurança predefinido. A classificação do grau de sigilo deve ser aplicada imediatamente ao cadastrar o processo administrativo.	
50.	Deve permitir definir o grau de sigilo como público, de forma que todos os usuários tenham acesso às informações dos processos administrativos assim classificados.	
51.	Deve permitir restringir o acesso aos processos administrativos por usuário ou por unidade.	
52.	Deve também permitir configurar o controle de acesso para que todos os usuários possam visualizar o processo administrativo.	
53.	O acesso aos dados básicos do processo administrativo deve ser pré-requisito para que o usuário tenha acesso às demais informações (detalhamento, pareceres, interessados e peças).	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

54.	Deve permitir, ao cadastrar um processo administrativo, selecionar somente modelos associados ao assunto ou a unidade de competência do processo em questão. Caso o modelo não esteja associado a nenhum assunto ou a nenhuma unidade de competência, ele pode ser usado para definir o grau de sigilo de qualquer processo administrativo.	
55.	Deve permitir a visualização de processos sigilosos somente se o usuário logado possuir permissão para consultar seus dados básicos, caso contrário, esses processos devem ser desconsiderados, ou seja, o usuário não deve tomar conhecimento da sua existência.	
56.	Deve disponibilizar ao usuário uma fila de trabalho que contenha a lista de processos administrativos que não estão associados a um fluxo de trabalho, que estão sob sua responsabilidade e sob a responsabilidade da unidade a qual está associado.	
57.	Deve permitir, por intermédio da fila de trabalho do usuário, visualizar todos os processos administrativos que não estão associados a um fluxo de trabalho, separados em físico e digital, agrupados por: meus processos, processos recebidos, processos não recebidos.	
58.	Deve apresentar uma fila de trabalho com todos os processos administrativos que não estão associados a um fluxo de trabalho, e que estão somente com o usuário logado. Nesta pasta não devem ser apresentados os processos que estão a cargo da unidade do usuário logado.	
59.	Deve, por intermédio da fila de trabalho, permitir o recebimento em lote de processos quando não houver fluxo de trabalho associado a eles.	
60.	Deve, por intermédio da fila de trabalho, permitir o arquivamento em lote de processos, quando não houver fluxo de trabalho associado a eles.	
61.	Deve, por intermédio da fila de trabalho, permitir a recusa em lote de processos, quando não houver fluxo de trabalho associado.	
62.	Deve apresentar os seguintes dados na fila de trabalho, para a identificação dos processos administrativos que não estão associados a um fluxo de trabalho: número do processo, origem do processo, localização atual, prazo, descrição resumida, indicativo de processo sigiloso.	
63.	Deve permitir, na fila de trabalho, pesquisar os processos por um campo de busca único. Este campo deve permitir o uso de conectores de busca "E", "OU" ou palavras exatas, pesquisando pelos seguintes dados: número do processo, unidade de encaminhamento, unidade atual, descrição resumida.	
64.	Deve apresentar os seguintes filtros pré-definidos para refinamento de pesquisas nas filas de trabalho: a) Natureza do processo (Físico e Digital); b) Unidade atual; c) Unidade de encaminhamento; Os filtros devem exibir a quantidade de registro.	
65.	Deve apresentar uma fila de tarefas, para processos com fluxo e sem fluxo. A fila de tarefas deve apresentar os seguintes dados: tipo da tarefa, data de criação, data do prazo, atribuído a.	
66.	Deve na fila de tarefas permitir os seguintes filtros: atribuído ou não atribuído, tipo da tarefa, assunto.	
67.	Deve permitir a emissão de um relatório com o resumo do processo administrativo, contendo as informações básicas como dados básicos, lista de interessados, assuntos, andamentos e junções.	
68.	Deve permitir a emissão de uma lista de processos administrativos. Nesta lista deverão ser listados todos os processos cadastrados, permitindo agrupamento por órgão, interessado, assunto.	
69.	Deve permitir a emissão de uma lista de processos administrativos com prazo, apresentando para cada unidade todos os processos que possuem prazo para andamento e indicando os processos com prazo já extrapolado.	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

70.	Deve permitir a emissão de uma guia de encaminhamento listando os processos administrativos com a origem e destino.	
71.	Deve permitir associar o órgão ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema identifique automaticamente o órgão.	
72.	Deve permitir associar o tipo do processo (Físico e digital) ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema identifique automaticamente o tipo do processo.	
73.	Deve permitir associar o fluxo BPM ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema automaticamente inicie uma instância do fluxo.	
74.	Deve permitir associar um formulário especialista ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema apresente o formulário especialista ao invés cadastro padrão.	
75.	Deve permitir informar se o assunto estará disponível para abertura de processo interno, ou seja, pelos funcionários do órgão.	
76.	Deve permitir associar perfis ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o usuário possa visualizar/selecionar apenas os assuntos vinculados aos seus perfis.	
77.	Deve permitir associar unidades responsáveis ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema sugira a unidade responsável do processo.	
78.	Deve permitir associar serviço do portal ao assunto, para que no momento do cadastro do processo via portal de serviços o sistema autue o processo com o assunto vinculado ao serviço.	
79.	Deve permitir associar um formulário do portal ao assunto, para que no momento do cadastro do processo via portal o sistema apresente o respectivo formulário.	
80.	Deve permitir associar uma unidade responsável do serviço ao assunto, para que o processo seja tramitado automaticamente para o setor responsável pelo serviço ao autuar o processo.	
<i>Plano de classificação e tabela de temporalidade</i>		
81.	Deve disponibilizar interface para cadastrar o plano de classificação do órgão.	
82.	Deve permitir a criação de assuntos no plano de classificação, de forma hierárquica, possibilitando a criação de até 6 (seis) níveis na hierarquia.	
83.	Deve armazenar a data de cadastro ao inserir novos assuntos.	
84.	Deve possuir um atributo para indicar que determinado assunto possa ser usado para classificar processos administrativos.	
85.	Deve permitir inativar um assunto do plano de classificação para que não sejam mais classificados processos administrativos.	
86.	Deve permitir a exclusão de um assunto quando não possuir processos administrativos associados.	
87.	Deve permitir o deslocamento de um assunto, incluindo toda a hierarquia descendente e processos administrativos nele classificados, para outro ponto do plano de classificação.	
88.	O tipo identificador para assuntos do plano de classificação deve ser código numérico.	
89.	Deve possibilitar a consulta ao plano de classificação pelo código completo do assunto ou de parte dele.	
90.	Deve, ao cadastrar um processo administrativo, permitir selecionar um assunto processual a partir do plano de classificação do órgão. Somente elementos configurados para "classificar processos" devem ficar disponíveis para associação ao processo que está sendo cadastrado.	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

91.	Deve, ao cadastrar um processo administrativo, obrigar que este seja associado a um elemento do plano de classificação.	
92.	Deve, ao cadastrar um processo administrativo, prever opção para pesquisa e navegação na estrutura do plano de classificação por meio de uma interface gráfica, apresentando o nome dos assuntos de forma hierárquica.	
93.	Deve disponibilizar funcionalidade para registro da tabela de temporalidade e destinação de processos, associada ao plano de classificação do órgão.	
94.	Deve permitir informar os seguintes metadados referentes à tabela de temporalidade e destinação de processos administrativos: prazo de guarda da fase corrente, prazo de guarda da fase intermediária, destinação final, observações, nome do evento que determina o início da contagem do prazo de retenção na fase corrente. O seguinte evento deve ser disponibilizado: a partir do arquivamento.	
95.	Deve permitir que o usuário informe as seguintes situações para destinação: eliminação e guarda permanente.	
96.	Deve permitir que seja definido o prazo de guarda por assunto processual, possibilitando que a definição desses prazos seja expressa por: número inteiro de dias, número inteiro de meses, número inteiro de anos, possibilitando combinar um número inteiro de anos, meses e dias.	
<i>Criação de modelos de documentos</i>		
97.	Deve permitir a criação de modelos de documentos por meio de um editor de texto integrado, sendo aceitos qualquer um dos editores: Microsoft Word, BrOffice e Libre Office.	
98.	Deve, ao criar um modelo no editor de texto integrado, permitir que o usuário coloque campos para intercâmbio de dados entre a aplicação e o editor. A lista de campos abaixo deverá ser fornecida: a) Data de cadastro do processo; b) Número completo do processo; c) Descrição resumida do processo; d) Data e hora de autuação do processo; e) Descrição do tipo do processo (físico/digital); f) Nome do interessado principal do processo.	
99.	Deve permitir associar um modelo de documento às unidades, de forma que somente as unidades associadas a um determinado modelo possam utilizá-lo.	
<i>Captura de peças do processo administrativo</i>		
100.	Deve permitir a inserção de peças (arquivos digitais) nos processos administrativos, desde que ele não esteja cancelado ou arquivado, ou seja, deve estar em andamento. O usuário responsável pela inserção deve estar com a carga e estar com o processo recebido ou o usuário deve estar com uma tarefa atribuída.	
101.	Deve permitir inserir peças no processo administrativo, com as seguintes extensões doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpe, png, ods, docx, xml, html, zip, ppt, avi, wav, mp4, dwg, dxf.	
102.	Deve, ao inserir peças no processo administrativo, garantir que os arquivos com extensão doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpe, png, ods, docx, sejam automaticamente convertidos para o formato PDF, para possibilitar a assinatura digital.	
103.	Deve permitir a geração de uma nova peça no processo por meio do editor de texto Microsoft Word ou LibreOffice integrado à solução. O documento deve vir em branco e o usuário poderá editá-lo. O documento gerado a partir do editor deve ser inserido como peça do processo administrativo com <i>status</i> de	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

	minuta.	
104.	Deve permitir a captura de arquivos digitais já existentes na máquina do usuário, ou seja, produzidos fora do aplicativo. Tais arquivos devem se tornar peças do processo administrativo selecionado.	
105.	Deve permitir, para arquivos digitais já existentes na máquina do usuário, realizar a captura em lote.	
106.	Deve possuir funcionalidade integrada para escaneamento de documentos físicos.	
107.	Deve permitir a captura de documentos físicos através de componente de escaneamento integrado ao módulo. Os arquivos digitalizados devem se tornar peças do processo administrativo selecionado.	
108.	Deve permitir, na funcionalidade de escaneamento, a execução de operações de imagem básicas sobre os documentos escaneados, como rotação e recorte.	
109.	Deve permitir a geração de uma nova peça no processo a partir de um modelo previamente cadastrado.	
110.	Deve localizar e atualizar automaticamente os campos (variáveis) do modelo com as informações existentes no banco de dados, durante a geração da peça que será inserida no processo administrativo.	
111.	Os documentos gerados a partir de modelos devem ser inseridos no processo administrativo com status de minuta, podendo ser publicado por usuários autorizados.	
112.	Deve permitir encaminhar o processo administrativo com suas minutas para que outros usuários possam validar e/ou editar a minuta.	
113.	Deve garantir que as minutas não sejam apresentadas como documento oficial do processo administrativo até que elas sejam publicadas. Somente após a publicação, a peça passa a ser parte integrante do processo.	
114.	Deve permitir assinar uma minuta de documento (rascunho). Depois de assinada, ela deve permanecer no status "minuta". Quando publicada, a minuta deve manter as assinaturas existentes. As minutas que tiverem seu conteúdo alterado deverão ter todas as assinaturas descartadas.	
<i>Busca e visualização de processos administrativos</i>		
115.	Deve disponibilizar uma funcionalidade para Consulta de Processos Administrativos.	
116.	Deve permitir, através da funcionalidade de Consulta, que um processo administrativo seja localizado por meio do seu número identificador.	
117.	Deve possuir recursos de pesquisa de processos administrativos a partir da combinação de filtros de busca.	
118.	Deve disponibilizar os seguintes filtros de busca nos metadados de processos administrativos: período de entrada, interessado, assunto processual, unidade atual, número de dias que o processo se encontra dentro de determinada unidade, situação.	
119.	Deve apresentar, como resultado da pesquisa, uma lista resumida de processos administrativos, contendo os seguintes campos: a) Tipo (processo físico, processo digital); b) Número do processo; c) Nome do interessado; d) Unidade atual; e) Detalhamento.	
120.	Deve permitir a impressão da lista resumida de processos administrativos resultante da pesquisa.	
121.	Deve, após apresentar o resultado da pesquisa, oferecer ao usuário opções para: a) Visualizar dados detalhados de qualquer processo administrativo	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

	apresentado na lista; b) Redefinir os parâmetros de pesquisa e fazer nova consulta.	
122.	Deve, ao retornar um único registro na pesquisa, apresentar os dados detalhados do referido processo administrativo, ou seja, não deve apresentar a lista resumida quando um único processo administrativo é encontrado.	
123.	Deve, na visualização detalhada dos dados de determinado processo administrativo, apresentar as seguintes informações: a) Tipo (processo físico, processo digital); b) Número do processo; c) Lista dos interessados do processo; d) Unidade de origem; e) Assunto processual; f) Detalhamento do processo; g) Data de entrada; h) Usuário responsável pelo cadastro; i) Data de autuação; j) Usuário responsável pela autuação; k) Situação (em andamento, arquivado, reaberto, rearquivado); l) Lista dos andamentos do processo; m) Lista de processos vinculados (número do processo e data da vinculação); n) Lista de volumes do processo (número do volume, data de criação, situação); o) Lista de números externos do processo; p) Lista de arquivamentos e reaberturas do processo; q) Lista de cancelamentos e reativações do processo.	
124.	Deve restringir o resultado da pesquisa aos metadados aos quais o usuário tem acesso, obedecendo as regras definidas no controle de acesso/sigilo aplicado aos processos administrativos.	
125.	Deve disponibilizar funcionalidade para visualização das peças em formato PDF. Deve ainda permitir o download das peças que estão em outro formato.	
126.	Deve permitir que o usuário visualize uma determinada página de uma peça em formato PDF.	
127.	Deve permitir a geração de um arquivo único, no formato PDF, com todas as peças de determinado processo administrativo. As peças devem ser apresentadas em ordem cronológica de inserção. Somente peças conversíveis para PDF devem ter seu conteúdo apresentado, ou seja, uma peça não conversível deve ser representada na visualização como uma página contendo apenas o nome do arquivo.	
128.	Deve, ao imprimir peças assinadas com certificado digital, apresentar uma tarja lateral com os seguintes dados: endereço para conferência da autenticidade na internet, número do processo e código de verificação.	
129.	Deve disponibilizar funcionalidade para visualização sequencial das peças, no formato PDF, como se o usuário estivesse manuseando a pasta física do processo administrativo, em formato revista. As peças devem ser apresentadas em ordem cronológica de inserção. Somente peças conversíveis para PDF devem ter seu conteúdo apresentado, ou seja, uma peça não conversível deve ser representada na visualização como uma página contendo apenas o nome do arquivo.	
130.	Deve, ao visualizar uma peça do processo administrativo, possibilitar a visualização dos dados de todas as assinaturas digitais daquela peça. Os seguintes dados de assinatura devem ser apresentados: nome do usuário que assinou a peça, data e hora da assinatura.	
131.	Deve disponibilizar opção para visualizar as peças sem efeito do processo administrativo, ou seja, visualizar as peças canceladas (desentranhadas).	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

132.	Deve apresentar, na funcionalidade de visualização, as peças do processo principal e também as peças dos processos juntados, quando um processo possuir outros processos juntados a ele.	
<i>Workflow</i>		
133.	Deve permitir o desenho dos fluxos de trabalho (<i>workflow</i>), para possibilitar a automação dos processos utilizando uma “ <i>engine</i> ” (motor) específica para este fim.	
134.	Deve permitir que nos processos que possuem fluxo, o “caminho” a ser percorrido estará definido, ou seja, o usuário não precisa informar qual a próxima unidade/usuário que irá receber o processo.	
135.	Deve permitir desenhar os fluxos de trabalho na notação BPMN 2.0.	
136.	Deve permitir a organização dos fluxos em áreas de negócio.	
137.	Deve disponibilizar, no editor visual, os seguintes elementos da notação BPMN 2.0: evento de início, evento de fim, evento de tempo, atividades de usuário, atividade de serviços, múltiplas instâncias em sequência, múltiplas instâncias em paralelo, subprocesso, <i>gateway</i> exclusivos.	
138.	Deve permitir, no editor visual, reposicionar (mover) os elementos da definição do fluxo por intermédio de recursos de arrastar e soltar.	
139.	Deve permitir cadastrar serviços de integração do tipo REST para uso nas atividades de serviço do fluxo, com as seguintes informações: nome, URL, credenciais de autenticação e parâmetros para cada operação definida	
140.	Deve permitir o cadastro de consultas SQL para uso nas atividades de serviço, com as seguintes informações: nome da consulta, descrição e o script SQL.	
141.	Deve permitir a criação de atores para execução das “tarefas de usuário”, informando os seguintes dados: a) Nome do ator; b) Descrição; c) Tipo do ator: usuário, unidade, ator dinâmico. Considerar que: a) Ao escolher o tipo “usuário”, deve apresentar uma lista dos usuários cadastrados; b) Ao escolher o tipo “unidade”, deve apresentar uma lista das unidades cadastradas; c) Ao escolher o tipo “dinâmico”, deve permitir informar o SQL ou o serviço REST a ser utilizado. Para os atores especiais, o tipo de retorno deve ser “unidade” ou “usuário”.	
142.	Deve permitir em uma tarefa de usuário configurar o ator, o formulário e/ou os documentos e as variáveis	
143.	Deve permitir em uma tarefa de serviço configurar os serviços REST e as variáveis de entrada e saída.	
144.	Deve permitir configurar pontos de decisão e suas respectivas expressões de decisão baseadas nas variáveis disponíveis no fluxo.	
145.	Deve permitir configurar nos eventos de <i>timer</i> um ciclo de tempo: indica de quanto em quanto tempo o evento deve ser executado.	
146.	Deve disponibilizar no evento de timer a configuração em dias, horas ou minutos em ciclo de tempo.	
147.	Deve garantir, quando o ator da tarefa for uma “unidade”, que todos os usuários associados a unidade em questão tenham permissão para executar a tarefa.	
148.	Deve permitir o versionamento dos fluxos, ou seja, toda alteração realizada em determinado fluxo de trabalho deve gerar uma nova versão do fluxo.	
149.	Deve garantir que os processos instanciados utilizem a versão do fluxo	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

	vigente no momento da abertura do mesmo, ou seja, a criação de uma nova versão do fluxo não deve influenciar os processos já instanciados.	
150.	Deve permitir a criação de subprocessos para uso no fluxo do tipo <i>call activity</i> .	
151.	Deve possibilitar o reuso de um fluxo de trabalho, associando-o a mais de um fluxo principal.	
152.	Em tempo de execução do fluxo, o módulo deve possibilitar que o usuário visualize, em formato gráfico, em qual tarefa o processo se encontra e quais são suas possíveis próximas tarefas.	
153.	Deve permitir que, ao término de cada tarefa, o processo seja apresentado na fila de tarefas dos atores responsáveis pela próxima atividade do fluxo.	
154.	Deve permitir a transferência de fluxos do ambiente de homologação para o ambiente de produção, através de recursos de exportação e importação. Tanto a exportação quanto a importação devem ser realizadas na ferramenta da solução requerida.	
Formulários Dinâmicos		
155.	Deve disponibilizar editor para criação de formulários de forma visual, sem a necessidade de programação.	
156.	Deve disponibilizar, na ferramenta de desenho de formulários, os seguintes componentes: título, entrada de texto do tipo: única linha, múltiplas linhas, somente números, somente moeda, data, CPF, CNPJ senha; componente de seleção simples e múltipla; botões de seleção formato <i>radio</i> e <i>check</i> ; <i>upload</i> de arquivos, <i>link</i> , imagem, botão de ação e tabela editável.	
157.	Deve permitir a criação de máscaras de campos no formulário. Durante o preenchimento do formulário, deve validar se o valor preenchido pelo usuário final é compatível com a máscara do campo.	
158.	Deve permitir a inclusão de ajuda para preenchimento dos campos dos formulários eletrônicos, ficando a instrução acessível ao usuário final, durante o preenchimento do formulário.	
159.	Deve permitir a utilização de serviços do tipo REST nos formulários eletrônicos para: a) Criação de listas com valores pré-determinados; b) Preenchimento automático de valores de campos;	
160.	Deve permitir o uso de formulários criados no editor visual nas atividades de usuário definidas no desenho do workflow.	
Gestão de Setores		
161.	Deve permitir o cadastro do órgão gestor dos processos administrativos. Este órgão deve ser cadastrado como órgão interno e deve ser possível tramitar processos para suas unidades e usuários.	
162.	Deve permitir o cadastro das unidades do órgão gestor, de forma hierárquica, com os seguintes atributos: sigla, nome, formalidade e indicador se pode tramitar processos administrativos.	
163.	Deve permitir o cadastro de órgãos externos, ou seja, órgãos que não fazem parte da hierarquia do órgão gestor e que, portanto, não terão acesso ao módulo.	
164.	Deve permitir registrar o envio dos processos para órgãos externos. Quando for registrado o envio, o processo deve ser retirado da fila de trabalho do usuário. As tramitações realizadas em órgãos externos não deverão ser registradas no módulo para evitar retrabalho de digitação para o Órgão.	
165.	Deve, ao consultar um processo enviado para um órgão externo, indicar em qual órgão ele se encontra.	
166.	Deve permitir registrar o retorno de um processo enviado para um órgão externo. O processo deve ser incluído na fila de trabalho de quem registrou o seu retorno.	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

167.	Deve permitir o cadastro de unidades que estejam situadas somente em estruturas/hierarquias não-oficiais. Nesse caso a unidade deve ter caráter informal e também poderá tramitar processos se estiver configurada para tal.	
168.	Deve fornecer funcionalidade para registrar revisões da estrutura/hierarquia do órgão, agrupando um conjunto de alterações, como a criação ou inativação de unidades. Quando existir mais de uma estrutura/hierarquia definida no órgão (por exemplo: orgânica e político-administrativa), o módulo deve considerar ambas como sendo parte de uma revisão.	
169.	Deve ser possível informar a motivação das alterações em uma revisão.	
170.	Deve permitir que alterações em uma revisão da estrutura organizacional possam ser realizadas de forma incremental até que tal revisão seja publicada.	
171.	Deve impedir alterações em uma revisão já concluída (publicada), de forma a preservar o histórico das informações.	
172.	Deve impedir que as alterações registradas em uma revisão da estrutura organizacional em elaboração sejam utilizadas pelo processo até que o usuário indique que a revisão está completa e disponível para uso (publicada).	
173.	Deve permitir o descarte de uma revisão da estrutura organizacional, desde que esta não tenha sido publicada.	
174.	Deve permitir alterar os seguintes metadados das unidades, sem necessariamente criar uma revisão: formalidade e autorização para tramitar processos administrativos.	
175.	Deve garantir que, ao publicar uma nova revisão, a revisão anteriormente em uso seja inativada.	
PORTAL DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO		
<i>Módulo de gestão de serviços</i>		
176.	Deve disponibilizar um módulo para gestão de serviços para uso interno do órgão, que permita configurar as informações necessárias para o funcionamento do Portal.	
177.	Deve permitir, no módulo de gestão de serviços, cadastrar, editar, excluir e consultar áreas de interesse. Tais áreas serão usadas para classificar os serviços a serem apresentados no Portal.	
178.	Deve permitir, no módulo de gestão de serviços, cadastrar, editar, excluir e consultar os serviços que serão oferecidos no Portal, informando: nome do serviço, órgão responsável, área de interesse, descrição resumida, descrição detalhada, requisitos para realizar a solicitação do serviço e <i>links</i> relacionados.	
179.	Deve possibilitar, no cadastro de serviços, informar os seguintes perfis de usuários que terão acesso a determinado serviço: visitante, cidadão, empresa.	
180.	Deve permitir, no cadastro de serviços, informar uma lista de documentos obrigatórios para solicitação de determinado serviço.	
181.	Deve permitir, no cadastro de serviços, disponibilizar um ou mais documentos para download referente a um determinado serviço.	
182.	Deve possibilitar, no cadastro de serviços, informar se este possuirá um formulário para abertura de processos administrativos. O uso de formulário não deve ser obrigatório, ou seja, deve ser possível cadastrar serviços sem formulário de abertura.	
183.	Deve disponibilizar um formulário padrão de abertura de processos. Este formulário poderá ser associado a um ou mais serviços.	
184.	Deve, no formulário padrão de abertura de processos, apresentar os seguintes campos a serem preenchidos pelo usuário final:	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

	a. Descrição da solicitação; b. Possibilidade de inserção dos arquivos necessários para solicitação do serviço.	
Portal		
185.	Deve disponibilizar as seguintes funcionalidades para acesso externo (Internet): a) Consulta de processos administrativos; b) Visualização das peças processuais; c) Conferência de peças processuais assinadas com certificado digital; d) Cadastro de usuários para acesso ao Portal; e) Alteração de senha de usuário; f) Solicitação de nova senha de acesso; g) Solicitação de serviços (abertura de processos).	
186.	Deve permitir o cadastro de pessoas físicas e jurídicas no Portal, informando CPF/CPNJ, nome, endereço e senha de acesso. Após a conclusão do cadastro do usuário, deve enviar um e-mail automático de confirmação.	
187.	Deve ativar o <i>login</i> do usuário somente quando este clicar no <i>link</i> de confirmação enviado no e-mail.	
188.	Deve disponibilizar funcionalidade de <i>login</i> no Portal informando CPF/CNPJ e senha de acesso. O acesso ao módulo só deverá ser permitido se o <i>login</i> do usuário estiver ativo.	
189.	Deve disponibilizar funcionalidade para alteração de senha. Deve garantir que o usuário esteja logado no Portal para realizar a alteração.	
190.	Deve disponibilizar opção para obter uma nova senha de acesso ao Portal, informando o CPF/CNPJ do usuário. Deverá enviar automaticamente um e-mail com as instruções para obtenção da nova senha.	
191.	Deve, na funcionalidade de Consulta de Processos, possibilitar a consulta de informações sobre determinado processo, apresentando como resultado as seguintes informações: data de abertura do processo, órgão, tipo (físico ou digital), órgão e unidade onde se encontra o processo, assunto, detalhamento, situação (em andamento, arquivado), nome dos interessados, tramitações realizadas contendo unidade, data de recebimento, data de encaminhamento e tarefas.	
192.	Deve, na Consulta de Processos Administrativos, permitir a busca através do número.	
193.	Deve possuir funcionalidade para conferência das peças assinadas com certificado digital. Para visualizar a peça digital, deve exigir que o usuário informe o número do processo e o código de acesso apresentado na tarja lateral da cópia impressa.	
194.	Deve, na funcionalidade de conferência de peças assinadas, exibir o conteúdo do documento digital bem como as assinaturas digitais nele contidas: nome do assinador e data de assinatura.	
195.	Deve apresentar a lista dos processos administrativos nos quais o usuário logado é o interessado.	
196.	Deve apresentar uma funcionalidade para pesquisar os serviços disponibilizados pelo órgão, com as seguintes opções: a) Serviços mais procurados; b) Últimos serviços disponibilizados; c) Lista de serviços por letra do alfabeto.	
197.	Deve possuir funcionalidade de Busca de Serviços, apresentando as letras do alfabeto de A a Z. Quando o usuário selecionar uma letra do alfabeto, deverá apresentar os serviços iniciados com aquela letra.	
198.	Deve possuir funcionalidade de Busca dos Últimos Serviços Disponibilizados, apresentando os 10 últimos serviços publicados pelo órgão, em ordem descendente de data de publicação.	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

199.	Deve possuir funcionalidade de Busca dos Serviços Mais Procurados, apresentando os 10 serviços mais acessados pelos usuários, em ordem descendente de quantidade de acessos.	
200.	Deve, ao selecionar um serviço específico na funcionalidade de Busca de Serviços, apresentar informações sobre o serviço, órgão responsável, documentos para download, links relacionados. Além disso, apresentar informações sobre como solicitar o serviço e também a lista com os documentos necessários para solicitação. Tais informações devem ser obtidas a partir do cadastro do referido serviço no módulo de gestão de serviços.	
201.	Deve permitir a abertura de um processo para determinado serviço pela Internet quando houver formulário associado.	
202.	Deve garantir que, para solicitar um serviço pela Internet, o usuário esteja logado no Portal e esteja associado a um dos perfis permitidos para aquele serviço.	
203.	Deve, ao concluir o cadastro do processo administrativo através do formulário padrão de abertura: a) Gerar automaticamente o processo administrativo e seu respectivo número; b) Gerar automaticamente a peça de autuação do processo; c) Incluir na pasta digital os documentos anexados no formulário pelo usuário. Estes documentos deverão ser inseridos após a peça de autuação gerada pelo módulo.	
204.	Deve, ao concluir o cadastro do processo administrativo através do formulário criado por meio da ferramenta visual: – Gerar automaticamente o processo digital e seu respectivo número, considerando que o usuário logado será o interessado do processo e o assunto processual deverá ser o assunto associado ao serviço; – Gerar automaticamente um PDF para armazenamento dos dados preenchidos no formulário pelo usuário final; – Incluir automaticamente o PDF na pasta digital do processo.	
205.	Deve disponibilizar o processo administrativo cadastrado no Portal na fila de trabalho da unidade responsável. Deve identificar automaticamente a unidade responsável com base nas configurações para cadastro de processo.	
INFORMAÇÕES GERENCIAIS		
206.	Deve permitir a visualização de dados através de diferentes pontos de vista (<i>slice and dice</i>), mediante rotação (<i>pivoting</i>) e a navegação (<i>drill up e drill down</i>) entre os níveis de agregação.	
207.	Deve permitir a realização de alterações on-line durante a visualização de relatórios pelos usuários finais.	
208.	Deve suportar nativamente a criação de consultas <i>Ad-hoc</i> .	
209.	Deve permitir formatação de cada coluna ou linha separadamente em fontes de cor de fundo, cor de fonte, tamanho de fonte, estilo de borda e cor de borda.	
210.	Deve permitir a utilização de diferentes visualizações (gráficos, tabelas, textos) no mesmo relatório.	
211.	Deve permitir criações de alertas visuais de destaque de acordo com as regras de negócio pré-estabelecidas.	
212.	Deve permitir que as consultas, gráficos e relatórios previamente armazenados sejam atualizados de forma automática, garantindo que as informações disponibilizadas pelos usuários sejam sempre os últimos disponíveis no modelo multidimensional utilizado nas consultas.	
213.	Deve permitir que seja possível fazer sumarização, <i>ranking</i> e ordenação.	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

214.	Deve possuir a funcionalidade de "drag and dropping" para a criação de relatórios, permitindo que o usuário os formate de acordo com suas necessidades.	
215.	Deve possuir uma interface para agendamento de atualizações e envio de relatórios.	
216.	Deve permitir execução de cálculos durante a análise, criando indicadores temporários que não estão presentes na estrutura dimensional (colunas calculadas).	
217.	Deve disponibilizar um portal único de acesso aos projetos (conjunto de indicadores e <i>dashboards</i> desenvolvidos).	
218.	Deve prover um serviço de buscas para o conteúdo ao referido portal.	
219.	Deve permitir a customização de sua interface Web alterando logos, cores, estilos.	
220.	Deve permitir a publicação de diversas páginas para cada painel.	
221.	Deve permitir a navegação contextualizada a partir de um relatório para outro relatório ou painel de acordo com o processo administrativo de análise.	
222.	Deve permitir que um relatório possua um ou mais blocos (tabelas, gráficos) podendo suportar mais de quatro diferentes blocos em um mesmo relatório.	
223.	Deve permitir a criação e utilização de metadados de negócio, possibilitando a criação de uma interface semântica que possa converter informações técnicas em informações de negócio.	
224.	Deve possuir uma interface gráfica para modelagem e documentação de camada de metadados.	
225.	Deve permitir que sejam criados mais de um assunto por servidor de camada semântica.	
226.	Deve possibilitar a configuração e aplicação centralizada de regras de segurança para usuários e grupos de usuários, restringindo acesso a tabelas ou linhas de uma tabela.	
227.	Deve permitir a utilização de grupos de perfil de segurança.	
228.	Deve permitir a definição de restrições de funcionalidades da solução para um determinado usuário ou grupo.	
229.	Deve permitir a restrição do número de linhas ou tempo de resposta do resultado de um relatório.	
230.	Deve permitir uma análise sobre o tempo médio do processo onde deve ser possível avaliar o tempo médio de vida do processo (em dias), podendo ser filtrado por classe de processo, data de autuação e setor de abertura, considerando somente processos já arquivados	
231.	Deve permitir uma análise sobre proporção de processos digitais onde deve ser apresentada uma evolução, ao longo do tempo, da adoção de processos digitais por parte do órgão, detalhando os percentuais de processos digitais, processos físicos, documentos digitais e documentos físicos. Deve apresentar ainda uma visão detalhada, ao longo do período informado. Esta análise também deve ser demonstrada por órgãos e setores específicos	
232.	Deve permitir uma análise sobre taxa de Congestionamento onde deve ser disponibilizado um relatório gerencial, em formato gráfico, apresentando uma Taxa de Congestionamento, por mês, definida da seguinte maneira: Taxa de Congestionamento = 1 - (processos arquivados/processos cadastrados + processos pendentes). Deve disponibilizar filtros por setor e por tipo (físico ou digital) para a geração desse relatório	
233.	Deve disponibilizar uma análise, em formato gráfico, dinâmica, onde deve ser possível avaliar a quantidade de processos cadastrados, apresentando uma evolução mensal, podendo ser filtrado/analísado por setor de abertura, setor de competência e classe de assunto.	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

234.	Deve disponibilizar uma análise de quantidade de processos encaminhados e processos recebidos por dia de um determinado setor, apresentando detalhamento dos mesmos, e informações consolidadas relativas aos setores de destino e de origem.	
235.	Deve disponibilizar uma análise de quantidade de processos em andamento que estão em atraso, que estão a vencer e que estão sem prazo, filtrados por setor e apresentando detalhamento dos mesmos.	
236.	Permitir a disponibilização de uma base de dados e uma camada semântica a parte dos sistemas transacionais que possibilitem a criação de análises e extração de informações, atuais e históricas, de maneira dinâmica pelo próprio usuário referente à: Quantidade de processos, quantidade de tramitações, tempo médio dos processos, número de dias do processo, tempo médio das tramitações Pelas perspectivas de: Classe/Assunto, Meio de Recebimento, Data de Cadastro, Data de Encaminhamento, Data de recebimento, Processo, Setor de Abertura, Setor de Origem, Setor de Competência, Setor da Tramitação, Situação do Processo, Tipo de Documento, Usuário de Abertura, Usuário de Recebimento, Usuário Encaminhado.	
Percentual de atendimento = (requisitos atendidos / 236) * 100		

Nota: As análises e indicadores relacionados nos requisitos requeridos para o módulo de Informações Gerenciais devem ser extraídos de um repositório de dados a ser fornecida pela CONTRATADA, juntamente com um repositório e os processos de carga para sua alimentação, incluídos na sua proposta de preços de *Licenciamento e implantação*.

2. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS

2.1. Requisitos gerais (interfaces web)

Num.	Requisitos	Atende (Sim/Não)
1.	Compatível com sistema gerenciador de banco de dados (SGDB) Microsoft SQL Server 2012 Nota: Não serão aceitos outros SGBDs.	
2.	A solução deverá operar em sistema operacional Windows Server 2008 64bits (ou superior) ou Linux compatível com CentOS 6 64bits (ou superior).	
3.	Todos as funcionalidades devem ser compatíveis com <i>browser</i> Microsoft Internet Explorer (versão 10 ou superior), Mozilla Firefox (versão 44 ou superior) e Google Chrome (versão 52.x ou superior). Não serão aceitos outros browsers.	
4.	Desenvolvimento na linguagem Java Enterprise Edition, compatível com os seguintes especificações e padrões técnicos: a) Rodar em servidor de aplicativos JBoss nas versões 4.3 (ou superior) ou em servidor Tomcat versão 7.0. Serão admitidos módulos utilizando o servidor de aplicativos JBoss Wildfly; b) Os aplicativos devem ser desenvolvidos para serem acessíveis pela Web, usando a tecnologia Java EE 1.4 e/ou Java SE 6, sendo permitido o uso de Applets ou Java Web Start ou Flex desde que sejam componentes isolados, ou seja, não sejam a base da solução. Serão admitidos módulos utilizando JavaEE 1.5 ou utilizando	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Num.	Requisitos	Atende (Sim/Não)
	framework Spring. Serão admitidos componentes e plataformas de terceiros integrados/agregados à solução desenvolvidos em outras tecnologias.	
5.	As aplicações deverão utilizar o conceito de divisão em camadas, com base no modelo MVC (<i>Model-View-Controller</i>), devendo ser compostos pelas camadas de apresentação (navegador <i>web</i> , responsável pela interface de usuário), servidor de aplicação (camada de processamento e regras de negócio) e banco de dados (repositório das informações dos aplicativos).	
6.	Deverão permitir a publicação para a Internet por meio de NAT (<i>Network Address Translation</i>).	
7.	Deverão permitir exportação de relatórios para os formatos Excel ou PDF.	
8.	Possuir interface de acesso em português do Brasil.	
9.	Deve suportar os certificados digitais emitidos pelas autoridades certificadoras da cadeia da ICP-Brasil.	
10.	Deve possibilitar a assinatura digital das peças processuais no formato PDF utilizando o padrão ICP-Brasil.	
Percentual de atendimento = (requisitos atendidos / 12) * 100		

2.2. Requisitos de segurança

Num.	Requisitos	Atende (Sim/Não)
1.	Deve permitir a autenticação dos usuários externos (Portal) mediante <i>login</i> e senha.	
2.	Deve permitir a autenticação dos usuários internos mediante <i>login</i> e senha.	
3.	Deve permitir dispor de mecanismos de segurança com os quais o próprio administrador cria, autoriza ou inibe o acesso dos usuários aos módulos e às informações restritas ao seu escopo de ação.	
4.	Utilizar criptografia com o objetivo de resguardar senhas de acesso dos usuários dos aplicativos e garantir a segurança das transações <i>Web</i> , devendo prover suporte ao protocolo HTTPS.	
5.	Permitir ao administrador realizar o aproveitamento das permissões de acesso de um usuário para outro.	
6.	Permitir controlar o acesso aos aplicativos, por meio de autorizações de acesso às funções permitidas a cada usuário, de acordo com seu perfil individual ou de grupos, bem como o acesso à lista de informações ou documentos correspondentes.	
7.	Permitir a definição de restrições de visibilidade e alteração dos dados, onde cada servidor, a partir das autorizações concedidas por um administrador dos aplicativos, tenha permissão de visualizar e alterar dados restritos a Funções ou módulos, aos Menus, formulários, telas e relatórios e dos níveis de uma estrutura organizacional.	
8.	Deve permitir que somente administradores autorizados possam que ser capazes de configurar, via banco de dados, o conjunto de eventos auditáveis e seus atributos.	
9.	Deve permitir que apenas usuários autorizados tenham acesso às trilhas de auditoria.	
10.	Deve permitir registrar e disponibilizar para inspeção, em trilha de auditoria, informações acerca dos eventos configurados pelo administrador, a saber: data e hora da ação, usuário responsável, valor do dado antes da alteração e	



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Num.	Requisitos	Atende (Sim/Não)
	depois da alteração	
11.	Deve possuir os seguintes filtros de pesquisa para geração do relatório dos dados auditados: módulo, tela, usuário, intervalo de datas	
12.	Deve registrar as seguintes informações relacionadas ao <i>login</i> do usuário: data e hora da tentativa do <i>login</i> , usuário, IP/Host, resultado do <i>login</i> (sucesso ou falha)	
13.	Permitir a comunicação dos Navegadores (' <i>Browsers</i> ') com o servidor por meio de conexão encriptada SSL.	
14.	As senhas devem ter um período de validade, obrigando ao usuário modificá-la periodicamente.	
15.	Ter viabilidade de autenticação via LDAP com mecanismo de controle de acesso baseado em múltiplos papéis (Gestor, Operacional, Operacional de nível intermediário, etc.) e em múltiplas unidades administrativas e níveis hierárquicos.	
Percentual de atendimento = (requisitos atendidos / 15) * 100		

2.3. Requisitos do módulo de Informações Gerenciais

Num.	Requisitos	Atende (Sim/Não)
1.	Deve permitir a visualização de relatórios através de dispositivos móveis (<i>smartphones</i> e <i>tablets</i>) com sistema operacional iOS 9.x e Android (versão 4.4). Não serão admitidos outros sistemas operacionais.	
2.	Ser compatível com <i>browser</i> Microsoft Internet Explorer (versão 10 ou superior), Mozilla Firefox (versão 44 ou superior) e Chrome (versão 52.x ou superior). Não serão admitidos outros sistemas operacionais.	
3.	Possuir interface de acesso em português do Brasil.	
4.	Permitir a utilização de grupos de perfil de segurança.	
Percentual de atendimento = (requisitos atendidos / 4) * 100		



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

ANEXO I-B

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado a _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATADA, tem entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE COMPROMISSO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal informações de propriedade da Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que em razão das suas atividades profissionais, tem acesso a informações sigilosas. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, incluindo-se os próprios Colaboradores da CONTRATADA, sem a expressa e escrita autorização da CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEGUNDA – Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, pela CONTRATANTE a tratá-la de forma diferente.

CLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATADA, ao término da vigência do Contrato, entregará à CONTRATANTE material de propriedade desta, que tenham estado sob seu controle.

CLÁUSULA QUARTA – A CONTRATADA declara ter ciência das normas de segurança da CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente.

Em, _____ de _____ de 20 ____.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Processo: 7.384/2016

Modalidade: Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Assunto: Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para o fornecimento e a prestação de serviços técnicos correlacionados a implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Abertura da Sessão Pública: dia 22/11/2016, às 09h00

ANEXO II

MODELO DE DECLARAÇÃO

_____, (nome da licitante) _____, CNPJ
nº. _____, sediada
_____, por intermédio de seu representante
legal, infra-assinado, e para os fins do Pregão em epígrafe, **DECLARA**
expressamente que conhece e aceita as condições do edital, bem como que:

- a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, conforme modelo anexo ao Decreto Estadual nº. 42.911, de 06/03/1998;
- b) inexistente impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração;
- c) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho;
- d) inexistente declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública e de que não possui registro no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), mencionado no artigo 23 da Lei federal nº 12.846/2013 e nos cadastros mantidos pelo Estado (orientação constante do Parecer PA nº 34/2016).

_____, _____ de _____ de 2016
(Local)

(Assinatura do responsável)

Nome: _____

Cédula de Identidade nº.: _____

(EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE E ASSINADO)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Processo: 7.384/2016

Modalidade: Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Assunto: Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para o fornecimento e a prestação de serviços técnicos correlacionados a implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Abertura da Sessão Pública: dia 22/11/2016, às 09h00

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	ALINHAMENTOS INICIAIS, DIAGNÓSTICO E PROJETO DA IMPLANTAÇÃO				
1.1	Alinhamentos iniciais e plano de trabalho	serviço	1		
1.2	Homologação, diagnóstico e projeto da implantação	serviço	1		
SUBTOTAL 1 (1.1 + 1.2)					
2	LICENCIAMENTO E IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO				
2.1	Licenciamento, planejamento da implantação, instalação, parametrização e configuração	solução	1		
2.2	Treinamentos presenciais	turma	8		
2.3	Operação assistida em produção	serviço	4		
SUBTOTAL 2 (2.1 + 2.2 + 2.3)					
3	SERVIÇOS CONTINUADOS				
3.1	Suporte técnico local de primeiro nível aos usuários	UST-1	1.920		
3.2	Suporte técnico local de segundo nível	UST-2	1.920		
3.3	Planejamento, diagnóstico de maturidade, modelagem, otimização e automação de processos	UST-3	1.920		
3.4	Suporte técnico remoto e sustentação	USM	12		
3.5	Serviços sob demanda	PF	600		
SUBTOTAL 3 (3.1 + 3.2 + 3.3 + 3.4)					



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
------	-----------	---------	--------	----------------------------	-------------------------

TOTAL GERAL (1 + 2 + 3)					
-------------------------	--	--	--	--	--

Prazo de validade da proposta: 60 dias
Demais condições: de acordo com o edital.

Data ____/____/2016.

(EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE E ASSINADO)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Processo: 7.384/2016

Modalidade: Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Assunto: Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para o fornecimento e a prestação de serviços técnicos correlacionados a implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Abertura da Sessão Pública: dia 22/11/2016, às 09h00

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

PROCESSO SMA Nº xxxx/2016

CONTRATO Nº XX/2016/GS

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O ESTADO DE SÃO PAULO,
POR INTERMÉDIO DE SUA
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE –
GABINETE DO SECRETÁRIO E A
EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
TÉCNICOS CORRELACIONADOS AO
FORNECIMENTO, À IMPLANTAÇÃO,
SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO
DE SOLUÇÃO VISANDO O
APERFEIÇOAMENTO E A
DESMATERIALIZAÇÃO DA GESTÃO DE
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DA
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DO
ESTADO DE SÃO PAULO.

Aos xxxxxx dias do mês de xxxxxx do ano de 2016, nesta cidade, São Paulo – Capital, compareceram de um lado O ESTADO DE SÃO PAULO através do Gabinete do Secretário da Secretaria do Meio Ambiente, com sede à Avenida Professor Frederico Hermann Junior, 345 – Alto de Pinheiros - São Paulo - SP, inscrita no CNPJ nº 56.089.790/0023-93, neste ato representado por seu Chefe de Gabinete, Sr. Antonio Vagner Pereira – R.G. nº. 3.687.622-7, CPF nº. 524.821.468-87, doravante denominada apenas CONTRATANTE, e a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede a Rua XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXXXXX, neste ato representada por seu XXXXXXXX, Sr.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

XXXXXXXXXXXXX, RG nº XXXXXXXXX e CPF nº XXXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, tendo como respaldo o resultado da licitação por Menor Preço – pela modalidade PREGÃO nº 04/2016/GS, celebram o presente Contrato sob o regime da Lei 8.666/93, alterada pela Lei 8.883/94 e a Lei Federal 10.520/02 e a Resolução CEGP-10 de 19/11/02 que rege o Pregão c.c. com o Decreto nº 49.722/2005 e Resolução CC-27/2006, mediante as seguintes Cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1. Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços técnicos correlacionados ao fornecimento, à implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, de acordo com as especificações contidas no Anexo I – Termo de Referência, anexo ao Edital do Pregão Presencial nº 04/2016/GS, proposta da Contratada e demais documentos constantes do Processo nº 7.384/2016.

1.1. O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com a eficácia e a qualidade requeridas.

1.2. O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preços unitários.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

1. A CONTRATADA, além das obrigações constantes no Termo de Referência, daquelas estabelecidas em cláusula própria deste instrumento, e daquele estabelecidas em lei ou regulamento, cabe:

- a) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- b) Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do Contratante;
- c) Prestar os serviços de acordo com os parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica e pela legislação;
- d) Cumprir as posturas do Município e as disposições legais estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- e) Manter seu pessoal identificado por meio de crachás, com fotografia recente;
- f) Comunicar, em tempo hábil e por escrito, qualquer fato que venha a dificultar o bom andamento dos serviços;
- g) Atender, imediatamente, todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE para examinar e/ou obter esclarecimentos sobre problemas relacionados com o objeto deste contrato;
- h) Reexecutar serviços considerados não satisfatórios, sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
- i) Responder por danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros na execução do contrato, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CONTRATANTE, obrigando-se à indenização devida;
- j) Responder pelas ações e omissões na execução do presente contrato;
- k) Arcar com o ônus de todas as obrigações tributárias, trabalhistas, previdenciárias e securitárias, devidas dentro ou fora do Brasil, incidentes sobre os serviços objeto deste contrato;
- l) A Contratada deverá, no caso de substituição do profissional responsável pela execução dos serviços, durante a execução contratual, apresentar documentação do novo profissional, comprovando o atendimento às mesmas exigências que culminaram com a sua habilitação no certame em relação a esse profissional e a declaração do mesmo se comprometendo com a execução do referido serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

1. Para a execução dos serviços objeto do presente contrato, a Contratante obriga-se a:
 - a) Indicar formalmente o gestor e /ou fiscal para o acompanhamento da execução contratual;
 - b) Exercer a fiscalização dos serviços, podendo realizar vistoria periódica, notificando, imediatamente e por escrito, qualquer problema ou irregularidade verificada;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

- c) Realizar as medições dos serviços executados, na periodicidade definida neste Contrato, e efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido;
- d) Atestar o recebimento definitivo dos serviços;
- e) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da Contratada, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom atendimento entre seus servidores e os empregados da Contratada e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste Contrato;
- f) Prestar a Contratada informações e esclarecimentos que eventualmente sejam necessários e que digam respeito à natureza dos serviços executados.

CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O prazo para execução dos serviços será de 18 (dezoito) meses, contados a partir da assinatura do presente contrato, conforme as condições e prazos estabelecidas no Anexo I do Edital de Licitação.
2. O contrato tem a vigência de 20 (vinte) meses, de xx/xx/2016 a xx/xx/201x.
3. Os serviços serão realizados pela Contratada, de acordo com as condições estipuladas no edital de licitação e seus anexos, correndo por conta da Contratada as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DAS MEDIÇÕES E DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1. Após o termino de cada período mensal, a Contratada elaborará relatório, contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados.
2. As medições, para efeito de pagamento, serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:
 - a. No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a Contratada entregará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

b. O Contratante solicitará Contratada, na hipótese de glosas e/ou à incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

c. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e o valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente realizados.

d. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o Contratante atestará a medição mensal, comunicando à Contratada, no prazo de 03 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados.

e. As faturas deverão ser emitidas pela Contratada, contra a Contratante, e apresentadas no Grupo Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação – GSTIC, localizado na Avenida Professor Frederico Hermann Junior, 345, Prédio 1, 6º andar, Alto de Pinheiros – São Paulo/SP.

3. Constatada irregularidade na execução dos serviços, em especial inadequação com as especificações contidas no Termo de referência, a Administração poderá rejeitar o serviço, no todo ou em parte, determinando à Contratada seu refazimento em conformidade com as instruções da Administração, no prazo por ela estabelecido, contado do recebimento de notificação escrita, mantido preço e demais condições inicialmente estabelecidas.

4. O recebimento definitivo dos serviços contratados será realizado no prazo de 5 (cinco) dias úteis da data de conclusão dos trabalhos, mediante a lavratura de Termo de Recebimento Definitivo pelo funcionário responsável pela fiscalização do Contrato, que deverá certificar a execução satisfatória dos serviços.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO

1. A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços, objeto deste contrato, pelo valor de R\$ XXXXXX (XXXXXXXXXX), constante da proposta apresentada na licitação indicada no preâmbulo deste instrumento, no qual estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, acrescidos dos respectivos encargos sociais, benefícios e despesas indiretas (BDI) e demais despesas de qualquer natureza.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

1.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR DO CONTRATO E DOS RECURSOS

1. O valor total estimado do presente contrato é de R\$ _____ (___), sendo R\$ _____ (____) para o presente exercício e R\$ _____ (____) para exercícios futuros, onerando os recursos orçamentários da Unidade Gestora 260101, classificação funcional programática _____ e categoria econômica _____.

CLÁUSULA OITAVA – DO AUMENTO OU SUPRESSÃO DO VALOR DO CONTRATO

1. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo da CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato, conforme o artigo 65, parágrafo 1º, da Lei Federal nº. 8.666/93.

2. Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada por meio de Termo Aditivo ao presente Contrato, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DOS PAGAMENTOS

1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente no prazo de 30 (trinta) dias (art. 2º do decreto nº 32.177, de 10/08/1990, com redação dada pelo decreto nº 43.914, de 26/03/1999), contado da data de medição dos serviços, nas condições e prazos fixados nesta minuta do termo de contrato.

1.1. As notas fiscais/fatura que apresentarem incorreções serão devolvidas à Contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o item 1 desta Cláusula começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura sem incorreções.

1.2. O pagamento da última parcela fica condicionado ao recebimento definitivo dos serviços.

2. Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

3. Havendo atraso nos pagamentos, sobre o valor devido incidirá correção monetária nos termos do artigo 74 da Lei Estadual nº. 6.544/89, bem como juros moratórios a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata tempore* em relação ao atraso verificado.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do objeto contratado, podendo, ainda, realizar a supervisão das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, efetuando avaliação periódica.

1.1. A fiscalização dos serviços pelo CONTRATANTE não exclui nem reduz a completa responsabilidade da CONTRATADA pela inobservância de qualquer obrigação assumida.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. Fica dispensada a prestação de garantia à execução contratual, prevista no artigo 56 da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

1. É defeso à CONTRATADA a subcontratação total ou parcial do objeto deste contrato, bem como sua cessão ou transferência, total ou parcial.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

1. Ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, a pessoa física ou jurídica que praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, cc. o artigo 15 da Resolução CEGP-10 de 19 de novembro de 2002.

2. A sanção de que trata o subitem anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas na RESOLUÇÃO SMA Nº 57, DE 12 DE JULHO DE 2013, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP e no endereço eletrônico www.sancoes.sp.gov.br.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

3. A contratante reserva-se o direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas.

4. As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO DO CONTRATO

1. A CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem ônus ou responsabilidade para si, e independentemente de ação, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, poderá, sem prejuízo das penalidades aplicáveis à CONTRATADA, rescindir esse contrato, com base e na forma das disposições contidas nos artigos 77 e seguintes da Lei Federal nº. 8.666/93 e artigos 75 e seguintes da Lei Estadual nº. 6.544/1989.

2. A CONTRATADA reconhece desde já os direitos da CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº. 8.666/93 e no artigo 77 da Lei Estadual nº. 6.544/1989.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Fica ajustado, ainda, que:

a) consideram-se partes integrantes do presente contrato, como se nele estivessem transcritos:

a.1) o Edital de Pregão Presencial nº 04/2016/GS e seus anexos, em especial o Termo de Referência;

a.2) a Proposta apresentada pela CONTRATADA;

a.3) a RESOLUÇÃO SMA Nº 57, DE 12 DE JULHO DE 2013.

b) para dirimir quaisquer questões decorrentes desse contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes de acordo, justas e contratadas, foi lavrado o presente termo em 2 (duas) vias de igual teor e forma que, depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes para que produza todas os efeitos de direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas e assinadas.

São Paulo, XX de XXXXXXXX de 2016

CONTRATANTE



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

CONTRATADA

Testemunhas:

1) _____
RG:

2) _____
RG:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Processo: 7.384/2016

Modalidade: Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Assunto: Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para o fornecimento e a prestação de serviços técnicos correlacionados a implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Abertura da Sessão Pública: dia 22/11/2016, às 09h00

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO

Eu,, (nome completo), portador do RG nº e do CPF/MF nº, representante legal da empresa (nome da pessoa jurídica), CNPJ/MF nº, interessada em participar no Pregão Presencial nº 04/2016/GS, DECLARO, sob as penas da Lei, que a empresa atende plenamente os requisitos de habilitação exigidos no instrumento convocatório.

São Paulo, de de 2016

(Nome/assinatura do representante legal)

(EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Processo: 7.384/2016

Modalidade: Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Assunto: Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para o fornecimento e a prestação de serviços técnicos correlacionados a implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Abertura da Sessão Pública: dia 22/11/2016, às 09h00

ANEXO VI

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

ÓRGÃO/ENTIDADE: **Secretaria do Meio Ambiente**

PROCESSO: **SMA nº xxx / 20xx**

RESPONSÁVEL: **<Unidade>**

INTERESSADO: **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

Pelo presente TERMO damo-nos por NOTIFICADOS para o acompanhamento dos atos da tramitação do correspondente processo no Tribunal de Contas até seu julgamento final e consequente publicação, e se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o Artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

São Paulo, xx de xxxxx de 201x.

RESPONSÁVEL PELO ATO

Nome e Cargo:

E-mail institucional:

E-mail pessoal:

Assinatura: _____

INTERESSADO(A)

Nome e Cargo:

E-mail institucional:

E-mail pessoal:

Assinatura: _____



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Processo: 7.384/2016

Modalidade: Pregão Presencial nº 04/2016/GS

Assunto: Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para o fornecimento e a prestação de serviços técnicos correlacionados a implantação, suporte técnico e manutenção de solução visando o aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Abertura da Sessão Pública: dia 22/11/2016, às 09h00

ANEXO VII

RESOLUÇÃO SMA Nº 57, DE 12 DE JULHO DE 2013.

Dispõe sobre a aplicação das sanções de advertência e multas relativas aos procedimentos de contratação, no âmbito da Secretaria de Estado do Meio Ambiente.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no artigo 3º do Decreto estadual nº 31.138, de 09 de janeiro de 1990, com a redação dada pelo artigo 2º do Decreto estadual nº 33.701, de 22 de agosto de 1991, e considerando as disposições das Leis federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e da Lei estadual nº 6.544, de 22 de junho de 1989,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - A aplicação das sanções de natureza pecuniária e de advertência, a que se referem o artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, os artigos 81, 86 e 87, I e II, da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e os artigos 79, 80 e 81, I e II, da Lei estadual nº 6.544, de 22 de junho de 1989, obedecerá às normas estabelecidas na presente Resolução.

Artigo 2º - As sanções serão aplicadas com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Artigo 3º - As sanções serão aplicadas após regular processo administrativo com garantia de prévia e ampla defesa, observado, no que couber, o procedimento estabelecido nas instruções contidas na Resolução da Casa Civil nº 52, de 19 de julho de 2005, do Comitê de Qualidade da Gestão Pública, ou em outro ato regulamentar que a substituir.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

CAPÍTULO II DOS PRAZOS

Artigo 4º - O prazo para apresentação de defesa prévia será de 5 (cinco) dias úteis.

Artigo 5º - Da decisão, caberá recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

Artigo 6º - A contagem dos prazos de entrega e de início de execução será feita em dias corridos, iniciando-se no primeiro dia útil subsequente à data estabelecida no instrumento contratual.

Parágrafo único - Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia de expediente na Secretaria de Estado do Meio Ambiente.

CAPÍTULO III DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

Artigo 7º - A inexecução total ou parcial de contratos, assim como a execução irregular ou o atraso injustificado na execução, sujeitará o contratado à aplicação das seguintes sanções:

I - advertência; e/ou

II - multas.

Artigo 8º - A pena de advertência será aplicada a critério da autoridade, quando o contratado infringir obrigação contratual pela primeira vez, exceto nas contratações decorrentes de certames realizados na modalidade pregão, prevista na Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Artigo 9º - A pena de multa será assim aplicada:

I - de 30% do valor total corrigido da avença, no caso de inexecução total do contrato;

II - de 30% (trinta por cento) do valor corrigido da avença, relativo à parte da obrigação não cumprida, no caso de inexecução parcial do contrato;

III - de 1% (um por cento) do valor corrigido da avença, no caso de atraso injustificado na execução do contrato, acrescido de:

a) 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, para atrasos de até 30 dias;

b) 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, para atrasos superiores a 30 dias,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

no que exceder ao prazo previsto na alínea “a” deste inciso.

§ 1º - Os percentuais de que tratam as alíneas “a” e “b”, do inciso III, deste artigo, incidirão sobre o valor total corrigido do contrato.

§ 2º - A reincidência no descumprimento do prazo de entrega ensejará a aplicação da multa em dobro.

§ 3º - O valor correspondente à multa aplicada poderá ser, a critério da Administração, descontado dos pagamentos devidos em decorrência da execução do contrato que ensejou a sanção, ou descontado da garantia prestada para o mesmo contrato.

§ 4º - Inexistindo o desconto nos moldes previstos no § 3º, deste artigo, o correspondente valor deverá ser recolhido, através de guia apropriada, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da notificação.

§ 5º - O valor da penalidade ficará restrito ao valor total do contrato.

§ 6º - A aplicação da penalidade de multa independe de prévia aplicação de penalidade de advertência.

Artigo 10 - O atraso injustificado superior a 60 (sessenta) dias corridos será considerado inexecução total, salvo razões de interesse público expostos em ato motivado da autoridade competente.

Artigo 11 - A recusa injustificada, impedimento decorrente de descumprimento de obrigações assumidas durante a licitação ou impedimento legal do adjudicatário em assinar o instrumento de contrato ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à multa de 30% valor total corrigido da avença.

Parágrafo único - o valor da multa de que trata este artigo, deverá ser recolhido, através de guia apropriada, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da notificação.

Artigo 12 - O não pagamento das multas no prazo e formas indicados, implicará no registro de devedor no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais - CADIN e na inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado para cobrança judicial.

Artigo 13 - As penalidades previstas neste capítulo poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive com as demais penalidades previstas nas Leis federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e na Lei estadual nº 6.544, de 22 de junho de 1989, observadas as prescrições legais pertinentes e as disposições estabelecidas



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

nos respectivos instrumentos convocatórios e de contratos.

Artigo 14 - Independentemente das sanções estabelecidas nos incisos I e II, do artigo 9º, artigo 11 e artigo 13, a adjudicatária/contratada, em razão de sua inadimplência, arcará, ainda, a título de perdas e danos, com a correspondente diferença de preços verificada em nova contratação, se nenhum dos classificados remanescentes aceitar a contratação nos termos propostos pela inadimplente.

CAPÍTULO IV DA COMPETÊNCIA

Artigo 15 - São competentes para aplicar, no âmbito das respectivas unidades de despesas, as sanções de advertência e multa, estabelecidas nesta Resolução, os ordenadores de despesas.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 16 - O valor das multas terá como base de cálculo o valor da contratação, reajustado, e atualizado monetariamente pelo índice da Unidade Fiscal do Estado de São Paulo - UFESP, desde a data do descumprimento da obrigação até a data do efetivo recolhimento.

Artigo 17 - A contagem do prazo será suspensa quando do recebimento provisório do material ou serviço, sendo retomado quando não aceito pelo contratante, a partir do primeiro dia útil seguinte ao da notificação da recusa.

Artigo 18 - Observado as disposições desta Resolução, a autoridade só poderá deixar de aplicar a sanção se verificado que:

I - não houve infração ou que o notificado não foi o seu autor;

II - a infração decorreu de caso fortuito ou força maior.

Artigo 19 - Esgotada a instância administrativa, as penalidades deverão ser registradas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo - CAUFESP, ou comunicadas às autoridades competentes, para fins de registro no referido Cadastro.

Artigo 20 - As disposições desta Resolução aplicam-se, também, aos contratos decorrentes de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 21 - Cópia desta Resolução deverá, obrigatoriamente, integrar os atos convocatórios dos certames, ou, nos casos de contratações com dispensa ou inexigibilidade de licitação, dos respectivos instrumentos de contrato.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

Artigo 22 - Quanto às omissões desta Resolução, aplicam-se as disposições legais e regulamentares pertinentes.

Artigo 23 - A Chefia de Gabinete poderá expedir normas complementares, quando julgar necessárias, para orientação das ações a serem adotadas pelas unidades da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, no cumprimento das disposições desta Resolução.

Artigo 24 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.