



## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DA REGIÃO CENTRO DO ESTADO/RS – CI/CENTRO

### Anexo I – Características e requisitos gerais obrigatórios aplicáveis a todos os módulos da Solução SIGP

#### 1 RECURSOS GERAIS PARA QUE A SOLUÇÃO SIGP POSSA SER EXECUTADA

**1.1** Os dados e tabelas mantidos pelo servidor de banco de dados SQL são de propriedade do Consórcio Intermunicipal da Região Centro do Estado/RS – CI/CENTRO proverá acesso aos dados e tabelas, bem como a estrutura de tabelas à CONTRATADA para execução da Solução.

**1.2** A Contratada deverá disponibilizar um software gerador de relatório e/ou “data mining” a fim de permitir ao Consórcio a criação de relatórios e extração de informações a partir das tabelas mantidas pelo módulo integrado.

**1.3** A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias no banco de dados para o Portal da Transparência, sempre que solicitado e sem custo para a contratante por meio de acesso a visões no banco de dados.

**1.4** A CONTRATADA deverá manter em seus módulos a capacidade de transferir e utilizar informação de maneira uniforme e eficiente, mantendo compromisso de interoperabilidade entre os módulos da Solução e sistemas desenvolvidos e/ou contratados pelo Consórcio, provendo mecanismos de forma automática para troca de informações em sistemas.

Os principais cadastros de cada módulo deverão ser disponibilizados até 90 (noventa) dias após o final de etapa de implantação, para a troca de informações de forma a prover dados relevantes para o portal da transparência pública do Consórcio.

#### 2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, REQUISITOS E FUNCIONALIDADES DO OBJETO

Para os fins deste objeto considera-se:

- **Instalação:** consiste na implantação inicial do software no ambiente da CONTRATANTE e a instalação dos equipamentos e softwares. É dividido em dois subgrupos, que são a configuração e transferência. O procedimento padrão é mover o produto do ambiente de desenvolvimento/homologação para o ambiente de produção da CONTRATANTE, enquanto são alteradas todas as configurações para tornar o sistema pronto para a utilização do usuário;
- **Implantação:** é a fase do ciclo de vida do software desde o início até a conclusão deste processo. O propósito do processo de implantação é garantir a utilização do software pelo usuário final, de forma que o software venha a cumprir os objetivos para o qual ele foi construído ou adquirido. Nesse conceito estão a migração e conversão dos dados existentes, realização de treinamentos, instalações, customização inicial, expansão na estrutura da CONTRATANTE, conclusão e aceite, além dos serviços pós-implantação e do fornecimento da documentação à CONTRATANTE;

- **Integração:** é uma fase permanente do ciclo de vida do software. Esta fase se inicia no período de implantação de forma a fazer a integração inicial entre os módulos e deverá ser revisada e/ou atualizada a cada alteração nos módulos objetivando a permanente integração entre os módulos. **DEVE TER MESMO PARA UM FORNECEDOR**
- **Pós-implantação:** esta etapa compreende o acompanhamento interno na CONTRATANTE para esclarecimento de dúvidas, suporte e customizações necessárias que aparecem no decorrer da operação inicial de cada módulo implantado.
- **Treinamento:** processo sistemático, através do qual se adquire conhecimento e habilidades, visando preparar os usuários da CONTRATANTE para o desempenho eficaz de determinada função. Ademais, o treinamento tem como principal objetivo assegurar que todas as pessoas envolvidas com a utilização do software conscientizadas e treinadas de acordo com o seu nível de necessidade de acesso estejam aptas para utilização do software em produção;
- **Suporte:** serviço técnico com o objetivo de prestar assistência intelectual (conhecimentos) e tecnológica (manutenção: revisões, reparos/consertos, atualizações de software, etc.) aos usuários da CONTRATANTE, com o fim de solucionar problemas técnicos. De maneira geral, o foco do serviço é ajudar o cliente a resolver problemas específicos de infraestrutura, banco de dados e funcionamento do software.
- **Manutenção:** processo de melhoria e otimização do software para corrigir defeitos e deficiências que foram encontrados durante a utilização pelo usuário e novas funcionalidades para melhorar a aplicabilidade e usabilidade do software. Inicia-se a partir do primeiro dia após o término dos prazos de implantação, desde que o módulo/sistema esteja totalmente implantado e operando nesta data.
- **Atualização:** upgrade, processo que tem como finalidade o implemento de uma funcionalidade nova, atualizações de performance e adequação às novas realidades (para grandes atualizações, podem mudar a versão e até mesmo o produto);
- **Análise e programação:** só poderão ser contratados após a implantação dos sistemas licitados. Compreendem serviços extras de análise e programação para desenvolvimento e implantação de novas funcionalidades desde que não previstos nas especificações dos Módulos e que não decorram de integração entre os mesmos, de acordo com o **Anexo XIII**.
- **Desenvolvimento:** ato de elaborar e implementar um sistema ou funcionalidade para um módulo, isto é, transformar uma necessidade em um produto de software ou parte de um módulo.
- **Licença de uso:** uma licença de um produto de software oferece ao usuário o direito legal de executar ou acessar um programa de software.
- **Usuário:** pessoa com permissão de utilização de um ou mais sistemas.

**2.1** Todas as características, requisitos e funcionalidades da Solução deverão estar atendidas e disponibilizadas no prazo estipulado para implantação da Solução.

**2.2 A Contratada terá que realizar a importação de todos os dados dos módulos licitados que são hoje utilizados pelo Consórcio.**

**2.3 A Contratada deverá fazer a apresentação de um plano de migração dos dados, dentro do Plano Estratégico de Implantação, o qual deverá ser devidamente aprovado pelo Consórcio.**

**2.4 A consolidação da migração dos dados de todos os módulos deverá ser aceita pela comissão de fiscalização, por meio de um Termo de Homologação da Migração no prazo máximo de 90 dias.**

**2.5 O sistema deverá ser compatível o sistema operacional Windows® atualmente em uso no Consórcio, via rede local ou acessível por qualquer navegador “browser” independentemente do sistema operacional (Linux, Microsoft Windows, IOS).**

**2.6 Banco de Dados (SGBDR) padrão linguagem SQL.**

**2.7 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA termo de responsabilidade do sigilo dos dados do Consórcio de acordo com a legislação vigente, **Anexo IX.****

**2.8 Todos os funcionários da CONTRATADA antes de realizarem suas tarefas deverão assinar um termo de Ciência de Responsabilidade e Sigilo, **Anexo IX.****

**2.9 Toda manutenção e atualizações necessárias com relação às leis federais, estaduais e municipais e normativas e resoluções do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul -TCE-RS, deverão ser realizadas sem custo para o Consórcio, **inclusive interligação com sistemas de terceiros.****

**2.10 A Contratada deverá manter ambiente de teste (Hardware, Software e Base de dados), nas dependências do Consórcio, para a instalação de novas versões, simulação das atualizações e sua respectiva homologação pelos fiscais de cada módulo da solução antes de atualizar o sistema em produção.**

**2.11 Deve ser fornecida, documentação técnica de cada módulo SIGP sempre que possível no padrão UML como segue:**

**2.11.1 Manual do Administrador** -O “Manual do Administrador” tem como objetivo apoiar o responsável pelo gerenciamento dos recursos computacionais -servidores e demais equipamentos centrais, rede e software – utilizados na execução dos módulos que compõem o SIGP e pelos procedimentos de segurança e de recuperação de falhas.

O “Manual do Administrador” deve no mínimo:

**a)** Ser apresentado na forma impressa e em mídia, para as informações destinadas a utilização nas situações em que o SIGP não está disponível P.ex., instruções de instalação dos sistemas aplicativos. Para as demais situações, admite-se documentação on-line, desde que protegida contra acesso não autorizado;

**b)** Especificar os requisitos de hardware para colocar em uso o SIGP;

**c)** Especificar os requisitos de software para colocar em uso o SIGP;



## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DA REGIÃO CENTRO DO ESTADO/RS – CI/CENTRO

- d) Conter as informações necessárias sobre personalização, configuração e gerenciamento do ambiente do SIGP;
- e) Conter descrição dos procedimentos para efetivação de cópia de segurança e restauração dos dados;
- f) Conter informações para geração e recuperação dos registros de arquivo de log de utilização das transações dos sistemas aplicativos e, se cabível, instruções para geração e recuperação de arquivo de log de utilização de recursos computacionais;
- g) Conter descrição dos procedimentos de instalação e desinstalação do SIGP.

**2.11.2 Manual do Usuário** -O “Manual do Usuário” tem como objetivo apoiar os usuários, incluídos os gerentes, na utilização de cada um dos módulos que compõem a Solução.

O “Manual do Usuário” deve, no mínimo:

- a) Apresentar-se na forma impressa ou em mídia e on-line.
- b) Conter a descrição de todas as funções do sistema aplicativo.
- c) Indicar o conhecimento específico requerido para a utilização do aplicativo. Por ex., conhecimento de uma área técnica, conhecimento que possa ser adquirido no treinamento especial, etc.
- d) Identificar o procedimento para adaptação e as condições para seu uso, se o aplicativo pode ser adaptado pelo usuário.
- e) Conter os modelos dos documentos de entrada de dados.

**2.12** Possuir cadastro único de pessoa por módulo, com ferramentas de manutenção em uma única aplicação, pesquisando homônimos, possibilitando visualizar suas informações pessoais e seus relacionamentos em todos os módulos do sistema, permitindo selecionar para juntar os homônimos em um único registro do banco de dados, emitir relatório dos homônimos que foram juntados.

**2.13** Ter mecanismos de controle de segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, por meio do uso de senhas, e que permita a administração das permissões de acesso, devendo esse ser integrado com o Active Directory (AD) do Consórcio.

**2.14** Ter mecanismo de garantia da integridade das informações, quando da queda de energia e de problemas técnicos com o hardware.

**2.15** Possuir consultas e relatórios parametrizáveis pelo usuário.

**2.16** Possuir a facilidade de exportação/importação de dados no padrão ASCII no formato TXT, CSV ou XML.

**2.17** Prover integração total entre os módulos, tabelas, aplicativos e subsistemas externos.

**2.18** Utilizar a língua portuguesa para toda e qualquer comunicação com os usuários.

**2.19** Exibir mensagens de advertência ou mensagens de aviso de erro informando ao usuário um determinado risco ao executar funções e solicitando sua confirmação.

**2.20** Respeitar padronização de cor, tamanho e nomenclatura nos títulos, botões, ícones e menus.

**2.21** Uso obrigatório da criptografia sempre que houver tráfego em rede pública (ex: Internet), e opcional para os demais casos.

**2.22 Emissão de relatórios em diversos formatos: PDF, XLS, ODS e/ou DOC.**

**2.23** Todos os módulos deverão possuir registro de transações próprio (rotina de LOG). Mostrando usuário, data, hora e dados alterados. Não se considera a possibilidade de o SGBDR ser responsável por este controle.

**2.24** A solução contratada deverá atender a Lei 9.755/98, no que se refere à publicação das contas públicas na Internet (informações contábeis, compras e licitações). Quando solicitado pelo usuário, o Sistema deverá gerar automaticamente as informações para inclusão na página do Consórcio (arquivos em formato HTML) nos formatos exigidos pela Lei.

**2.25** A solução contratada deverá atender totalmente a NBCASP.

**2.26** A solução contratada deverá atender totalmente o LICITACON (Resolução 1050/2015).

**2.27** Toda manutenção necessária com relação às leis federais, estaduais e municipais e normativas e resoluções do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul – TCE-RS, deverão ser realizadas sem custo para o Consórcio, inclusive interligação com sistema de terceiros na questão de fornecimento de dados da CONTRATANTE.

### **3 PRAZO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS:**

A tabela a seguir fixa os prazos de atendimento das solicitações de serviços técnicos à solução ofertada.

<b>Definição</b>	<b>Prazo máximo para início do atendimento</b>	<b>Prazo máximo para solução definitiva</b>
Solicitações que impedem a realização de alguma operação por parte do usuário ou situações em que exista algum prazo legal a ser cumprido.	30(trinta) minutos	4 (quatro) horas
Solicitações que dificultam a realização de alguma operação por parte do usuário.	1 (uma) hora	8 (oito) horas
Esclarecimentos, dúvidas ou solicitações diversas que não impeçam ou dificultem a realização de operações por parte do usuário.	4 (quatro) horas	24 (vinte e quatro) horas
Solicitações de novas implementações ou funcionalidades.	70(setenta) horas para apresentação do orçamento e cronograma	Conforme cronograma aprovado



## CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DA REGIÃO CENTRO DO ESTADO/RS – CI/CENTRO

- 3.1.** A contratada tomará conhecimento dos itens falhos, no momento da chamada dos serviços técnicos, cuja forma será definida na reunião do alinhamento.
- 3.2.** Entende-se como início do atendimento o retorno, via telefone, e-mail, sistema de ordens de serviço ou pessoalmente ao usuário gerador da demanda, ou seja, a ciência de que sua situação está sendo verificada.
- 3.3.** Entende-se como solução definitiva a resolução do problema, possibilitando ao usuário gerador da demanda a normal execução de suas atividades dependentes da solução oferecida.
- 3.4.** O atendimento para os usuários do Consórcio deverá ser realizado através de ferramenta de solicitações via web a ser disponibilizada para o Consórcio. A ferramenta permitirá o cadastramento das reclamações e solicitações, bem como todo o histórico do atendimento das mesmas.
- 3.5.** A Contratada deverá manter atendimento telefônico e/ou por meio de ferramenta de instant messaging durante o período de atendimento definido.
- 3.6.** Todos os itens dos termos de referência de todos os módulos, deverão estar funcionais ao final do prazo de implantação previsto no cronograma deste edital (**Anexo IX**), caso contrário a empresa estará passível de receber as sanções contratuais.
- 3.7.** O não atendimento aos prazos para solução definitiva, estabelecidos na tabela acima, implicará na Notificação da empresa, para atendimento, sob pena de considerar o item não atendido, com restrição de pagamento, sendo estabelecido um prazo a ser definido pela Contratante, que não será superior a 05 (cinco) dias.