

## ANEXO I

### TERMO DE REFERENCIA

#### 1- OBJETO:

1.1-A Presente licitação tem como objeto a contratação de serviço de locação e licença de uso de sistemas informatizados para suprir as necessidades da Câmara Municipal de Aquiraz.

**LOTE I:** Licença de uso de sistema informatizado de solução firewall, contemplando acesso remoto, treinamento, suporte e atualização da aplicação para o controle, gerenciamento e segurança dos dados, conforme especificação no termo de referência.

**LOTE II:** Licença de uso de sistema informatizado de gerenciamento e controle, manutenção e assessoria do portal oficial da Câmara que disponibilize informações de publicações, de licitações, decretos, leis, portarias, frota de veículos, notícias, LRF (Lei da Responsabilidade Fiscal), Gerenciador e página WEB do e-SIC e e-Ouvidoria, visando atender as Leis de Transparência e de Acesso à Informação, conforme especificação no termo de referência.

**LOTE III:** Licença de uso de sistema informatizado de Gestão Fiscal/Governamental, para acompanhamento das informações fiscais, legais e processos junto aos órgãos Federal, Estadual e Municipal.

**LOTE IV:** Licença de uso de sistema informatizado de protocolo eletrônico, para a informatização e modernização do fluxo documental, em plataforma 100% WEB, com ferramentas de tramitação, acompanhamento e consultas externas para acompanhamento dos processos, com disponibilização de servidor DATA Center, incluindo licenciamento de software, parametrização, treinamento operacional de usuários e suporte técnico, alterações corretivas e evolutivas, conforme especificação no termo de referência.

**LOTE V:** Licença de uso de sistema de gerenciamento, controle e manutenção da Carta de Serviços aos usuários do Serviço Público para atender a Lei 13.460/17 que tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados por esta instituição, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade. Incluindo disponibilização de plataforma de gerenciamento de e-mail institucional e e-

SIC visando atender as Leis de Transparência e de Acesso à Informação junto a Câmara Municipal de Aquiraz, conforme especificação no termo de referência

## 2-JUSTIFICATIVA;DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E CARACTERISTICAS

### 2.1- lote I- sistema informatizado de solução firewall

#### 2.1.1- JUSTIFICATIVA:

A contratação dar-se-á pela necessidade da contratação de serviços para fornecer uma solução de firewall. Contemplando o licenciamento, treinamento, suporte e a atualização da solução firewall para controle, gerenciamento de dados da Câmara Municipal de Aquiraz.

O software firewall garantirá uma proteção entre a rede externa (wan) e a rede interna (lan) da Câmara. Protegendo os dados públicos de ataques externos de hackers. Outra funcionalidade do software será o gerenciamento das conexões dos usuários da internet possibilitando a interrupção imediata de qualquer acesso suspeito e inapropriado. A solução busca gerenciar a utilização da internet pelos usuários, definindo regras de utilização, bem como taxa de utilização por usuário e prioridades entre aplicações e protocolos, evitando que alguma aplicação utilize demasiadamente a banda de internet disponibilizada pelo provedor em detrimento dos demais. A solução proporcionará segurança jurídica para administração pública sobre utilização da internet pelos usuários, pois além das regras para utilização, será possível efetuar auditoria sobre os acessos, identificando o autor de alguma transgressão, se necessário. A solução gerenciará a utilização da internet para os visitantes, permitindo o uso consciente da internet. O advento de novas ameaças tecnológicas requer a adoção e novas soluções de segurança para garantir a integridade dos dados armazenados dentro da nossa infraestrutura de tecnologia da informação. A solução deverá conter atualização constante para garantir a excelência da tecnologia empregada, visando antecipar-se possíveis falhas, brechas e problemas. As quantidades especificadas têm o objetivo de garantir segurança e alta disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação da Câmara Municipal de Aquiraz. A administração pública do Município está dividida em diversos setores, sendo fundamental a integração entre esses setores e o monitoramento da estrutura de informática, sendo peça fundamental o controle centralizado sobre acesso da internet. Este projeto visa eficácia das operações do TIC (tecnologia da informação comunicação) através da unificação, simplificação ampliação

do gerenciamento dos serviços atingindo redução de custos e otimização da infraestrutura.

## **2.1.2-Descrição, características, especificações Lote I**

### **2.1.2.1-DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Serviços para fornecer uma solução firewall, com locação de sistema de acesso remoto contemplando suporte técnico, atualização, backups diários, bem como um servidor virtual para gerenciamento, controle e segurança dos dados da Câmara Municipal de Aquiraz.

### **2.1.2.2-ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:**

Servidor em plataforma Windows 2012;  
Suporte ao servidor IIS 7.0 ou superior;  
Acesso remoto via WTS a Servidor Windows 2012;  
Sistema de acesso remoto;  
Conexão via internet;  
Serviços de backup diário dos dados do banco local

### **2.1.2.3- CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS:**

-Software para controle e gerenciamento do uso da internet, que estabeleça uma barreira entre a wan e a lan e que possibilite controlar o acesso dos usuários à internet, contendo os seguintes módulos: Controle de navegação, DNS, IDS, QOS, VPN, Relatórios e gráficos pertinentes ao uso da internet e monitoramento on-line do uso da internet. Sistema de segurança de informação perimetral, fornecendo os seguintes serviços - firewall (barreira delimitadora entre rede interna e internet); - administração de largura de banda de serviço de internet (QoS); - suporte para conexões VPN; - controle de transmissão de dados e acesso à internet. - Proteção contra ameaças de rede, - bloqueio contra-ataques hacker (IDS); controle de transferência de arquivos- controle da navegação de internet e bloqueio de arquivos por tipo. - Filtro de URL. O suporte poderá ser prestado por telefone e/ou conexão remota, devendo o serviço ser prestado com atendimento totalmente em português. Se necessário, em casos extremos, o fornecedor deverá prestar suporte presencial. Especificações mínimas dos serviços DASH BOARD Visualização resumida das informações sobre o estado e utilização do sistema.

#### **2.1.2.4-QOS PARAMETRO no LINK**

- Disponibilidade para configurar a velocidade real do link de internet para cada link utilizado;
- QOS - TrafficShaping.

#### **2.1.2.5-DIVISÃO no LINK**

- Regras de QOS adicionadas manualmente, conforme a necessidade da rede;
- índice de prioridades para as regras mais importantes;
- regras configuradas para Download e Upload;
- Divisão de banda de forma gráfica de cada link;
- Rate mínimo e Rate máximo para cada regra criada;
- Permite modificações de valores, após regra já criada.

#### **2.1.2.6-REGRAS**

- Criação das regras utilizando a porta de saída e/ou entrada;
- Criação das regras utilizando IP interno;
- Disponibilidade para adicionar diversas portas em uma única regra;
- Disponibilidade de bloqueio de IP Internacional;

#### **2.1.2.7-NAVEGAÇÃO**

- Bloqueio a nível do Navegadores / Sessão do Navegador
- Proxy transparente com captura de protocolos HTTP/HTTPS
- Controle de HTTPS
- Limite de navegação por tempo / horário definido
- Limite de banda via QOS do Proxy
- Possibilidade de bloqueio de arquivos (exe, com, zip, etc)
- Filtro de URL (com whitelist e blacklist)
- Suporte a lista de sites permitidos/bloqueados
- Cache de sites em disco local USUÁRIO

#### **2.1.2.8-PROXY TRANSPARENTE**

- Configuração individual ou por grupo de IPs;
- Impressão da lista dos usuários e grupos de navegação;
- Qualificação Técnicas Exigidas:
- Certificação Linux (LPIC—I e LPIC—II)

## **2.2-Lote II- sistema informatizado de gerenciamento e controle, manutenção e assessoria do portal oficial da Câmara**

### **2.2.1-JUSTIFICATIVA-**

A locação de software de gerenciamento e controle, manutenção e assessoria do portal oficial da Câmara faz-se necessário em virtude do cumprimento a Lei de acesso a informação para disponibilizar informações de publicações, de licitações, decretos, leis, portarias, frota de veículos, notícias, LRF (Lei da Responsabilidade Fiscal), entre outras informações, em site oficial, como medida de transparência de forma legal, visando atender as Leis de Transparência e de Acesso à Informação junto a Câmara Municipal de Aquiraz.

### **2.2.2-Descrição, características, especificações Lote II**

#### **2.2.2.1- ESPECIFICAÇÕES TECNICAS**

- Banco de dados hospedado em servidor em nuvem;
- Estar capacitado para funcionar em rede, com servidor dedicado, devendo inicialmente servir pelo menos 30 (trinta) estações de trabalho;
- Ser instalado nos servidores da contratante;
- Fornecer uma interação com o usuário por meio de interface web;
- Utilizar preferencialmente Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados, ou SGBD, gratuitos (My SQL, Postgre) ou proprietários (MS SQL Server), sendo que o custo da utilização deste banco proprietário ficará inteiramente sob responsabilidade da contratada;
- Oferecer atualização automática de versão;
- Oferecer instalação via internet;
- Todos os arquivos referentes aos documentos gerados pelo sistema, deverão estar gravados dentro do banco de dados para maior segurança;
- Disponibilizar quaisquer aprimoramentos, adequações e inovações solicitadas pela contratante;
- Seguir os parâmetros nacionais e internacionais de segurança da informação, conferindo a toda e qualquer informação, dado, comunicação ou conhecimento inserido no

software ou por ele trabalhado os atributos de confidencialidade, integridade da informação, disponibilidade, autenticidade e irretratabilidade.

#### 2.2.2.2-RECURSOS DO SISTEMA - CADASTROS

- Cadastro de notícias;
- Cadastro de galeria de fotos;
- Cadastro de vídeos;
- Cadastro de legislaturas;
- Cadastro de sessões;
- Cadastro de matérias;
- Cadastro de comissões;
- Cadastro de mesa diretora;
- Cadastro de Vereadores com nome, data de nascimento, naturalidade, e-mail, telefone, cargo, ocupação, partido;
- Permitir exibição automática de página oficial da câmara no facebook;
- Permitir configurar cores e temas para o site;
- Permitir criar e publicar (noticias, eventos, fotos e vídeos);
- Permitir disponibilizar links internos e externos;
- Permitir publicar banner para home page do site;
- Permitir publicar qualquer documento seja em JPG ou PDF;

#### LICITAÇÕES

- Cadastro de Licitações;
- Cadastro de dispensas;
- \*Cadastro de inexigibilidade;
- \*Cadastros de Atas de registro Adesão;
- Cadastro de Contratos;
- \*Cadastros de Aditivos;
- Cadastro de andamentos dos processos;
- \*Cadastro de Credores;
- Anexar documentos;
- \*Visualização desses dados em site;

#### CONTRATOS

- Cadastros de credores;
- Cadastros dos objetos;

- Cadastros de valores;
- Cadastros de prazos;
- Anexar documentos;
- Visualização desses dados no site;

### **ATENDIMENTO ÀS LEIS**

- Atender à Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000 (LRF, Lei de Responsabilidade Fiscal)
- Página de exibição de receitas e despesas para atender a Lei Complementar Nº 131, de 27 de maio de 2009;
- Integrar aos Sistema de Informações ao Cidadão;
- Publicação de outros documentos, com campos comuns, como nome, descrição, data, exercício, anexar documento;

### **ATENDIMENTO A LEI 131**

- Cadastro de despesas extra orçamentárias;
- Cadastro de despesas orçamentárias;
- Cadastro de receitas extra orçamentárias;
- \*Cadastro de receitas orçamentárias;
- \*Cadastro de empenhos;
- \*Cadastro de liquidações;
- \*Cadastro de pagamentos;
- Exibir na página de receitas e despesas, relatórios gerenciais comparativos entre empenho, liquidação e pagamentos.

### **PUBLICAÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS**

- Cadastros de leis (com buscas avançadas);
- Cadastros de portarias;
- Cadastros de decretos;
- \*Cadastros de editais;
- \*Cadastros de resoluções;
- \*Cadastros de processos seletivos;
- \*Cadastros de documentos PDF;
- Cadastros de diárias;

## **INTEGRAÇÕES**

- Permitir integração com sistema contábil (de outros fornecedores);
- \*Possibilitar integração com sistema de folha de pagamento (de outros fornecedores);
- Importar do TCE dados básicos como agentes e credores;

## **TREINAMENTO**

- A empresa deverá, durante o contrato, fornecer treinamento a todos os profissionais que irão utilizar a ferramenta, orientando-os na operação das funções e implementações.
- Todo o material usado para o treinamento será de responsabilidade da Contratada. O treinamento deverá constar:
  - Apresentação das funcionalidades dos sistemas, contemplando o funcionamento e as implicações nos processos diários.
  - Treinamento específico ligado a cada operação do sistema, setores operacionais, administrativos e de gestão.
  - Capacitação individual para a utilização das funcionalidades no trabalho diário com grupos de atividades afins ou relacionadas.
  - Deverá haver por escrito o registro de presença dos participantes, com evento organizado e em um setor por vez.
  - Os treinamentos das equipes profissionais poderão ser solicitados pelo órgão a qualquer tempo durante o período do contrato.
  - Alterações no sistema que impliquem em mudanças ou entrega de novas funcionalidades deverão ser acompanhadas por treinamento complementar.
  - Os novos profissionais, que ingressarem no serviço, deverão ser treinados em grupo ou individualmente, se for o caso, não havendo necessidade de formar turmas para ministrar o treinamento.
  - A equipe do órgão a ser treinada será composta por profissionais da área administrativa e TI.
  - Será considerado como treinamento concluído quando a equipe do setor treinada apresentar:
    - 100% das rotinas de controle de atendimento forem executadas via sistema;
    - 100% dos profissionais forem treinados;
    - 90% dos profissionais estiverem aptos a utilizarem o sistema em sua rotina diária;

### **2.3-Lote III- sistema informatizado de Gestão Fiscal/Governamental**

### 2.3.1- JUSTIFICATIVA

2.3.1.1-A contratação pretendida se justifica no art. 31 da Constituição Federal de 1988, onde fica designada ao Poder Legislativo, a fiscalização do Município mediante controle externo.

2.3.1.2-A ferramenta, objeto da contratação, possibilitará um melhor acompanhamento dos gastos públicos aos vereadores e munícipes de Aquiraz.

De um modo geral a Câmara Municipal de Aquiraz terá uma melhoria na capacidade da instituição em atender aos seus objetivos de forma prática e em um menor tempo por meio da utilização da tecnologia da informação.

### 2.3.2- REQUISITOS TECNOLÓGICOS.

#### -PLATAFORMAS E SISTEMAS OPERACIONAIS

-Plataforma para smartphones (Mobile) - Aplicativo

-Rodar nos sistemas operacionais iOS 8.0 ou superior, iPadOS 13 ou superior, Android 5.0x ou superior;

\*Servidor de aplicação WEB com 100% de escalabilidade.

### 2.3.3-REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DO APLICATIVO

-Cadastro e controle de usuário;

-Recuperação de senha, utilizando autenticação de dois fatores (e-mail ou telefone);

-Atualização das informações referente ao CAUC - Secretaria do Tesouro Nacional, notificando o usuário com as pendências apontadas;

-Integração de dados com a API do SICONF.

-Integração de dados com API da Receita Federal, para geração, emissão, validação, impressão e compartilhamento da Certidão.

-Integração de dados com API do Governo Federal para controle e emissão das certidões federais.

-Integração de API com IBGE, para verificação de dados do município.

-Integração de API com os dados do SIOP E SIOPS, informando dados referente aos índices constitucionais, índices regenciais, indicadores e valores aplicados.

-Integração de API com dados gerais e informação de Prévia Fiscal, Fluxo de caixa e acompanhamento geral.

-Integração de API com o TCE-CE, permitindo a notificação e movimentação de processos relacionados as TAGS cadastrada no aplicativo.

- Acompanhamento de prazos de processos do TCE-CE, notificando o usuário faltando 3 dias para encerrar o processo.
- Integração de API junto ao CAGED para atualização de dados referente as informações de emprego e renda.
- Integração de dados da SAÚDE, DATASUS para disponibilização de dados relacionadas a vacinação.
- Integração de API junto ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará para geração, emissão de certidão no e-transparência.
- Todas as informações deverão ser atualizadas diariamente;
- Integração de API junto ao Tribunal de Justiça Federal, com acompanhamento de processos vinculados ao CNPJ do ente.

#### **2.3.4- INFORMAÇÕES GERENCIAIS QUE O APLICATIVO TEM QUE FORNECER**

- Dados do CAUC, com PUSH NOTIFICAÇÃO quando a informação do estiver pendente;
- Despesa com pessoal - Informação e acompanhamento dos índices e valores dos últimos 5 períodos;
- Educação - informação e acompanhamento dos índices e valores gastos, e dados referente ao FUNDEB.
- Saúde - Informações e acompanhamento dos índices e valores gastos com saúde e dados relativos a vacinação do município;
- Índices gerenciais - Demonstrar informações da Receita Arrecadada nos últimos 12 meses, dívida ativa, evolução da receita e informações do IBGE;
- Índices Constitucionais - Acompanhamento dos índices constitucionais como Saúde, Educação, Despesa com pessoal e fluxo de caixa.
- Certidões - Geração/emissão automática das certidões:
- PGFN - CND Federal ,FGTS , Receita Estadual - Tributos, Tribunal Superior do Trabalho - TST, Certidão Previdenciária - CRP e Certidão da Transparência - TCE-CE.
- Notificar ao usuário, quando uma das certidões estiver vencidas e não foi possível a geração automática da certidão por parte do órgão.
- Receitas Constitucionais - Previsão das receitas constitucionais para cada período mensalmente com uma projeção sobre as transferências constitucionais como: FPM, Fundeb, ICMS, e outros.
- Fluxo de Caixa - Acompanhamento com gráficos de evolução da disponibilidade de caixa.

- Processos judiciais - Acompanhamento dos processos junto ao Tribunal de Justiça Federal, notificando o usuário quanto a movimentação ou a inclusão de um novo processo vinculado ao ente;
- Processo do TCE-Ce - Acompanhamento dos processos junto ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará - TCE-CE, notificando o usuário a movimentação ou inclusão do processo e notificação no diário eletrônico.
- Acompanhamento da Prévia fiscal - CAPAG, verificando nota CAPAG do ente;
- Emendas Parlamentares - Acompanhamento de emendas parlamentares, individual, bancada e geral com as informações de autores, empenho, liquidação e pagamento;
- Emprego - Informações sobre CAGED, emprego e renda com dados relacionados a emprego e desemprego por ano e mensal;
- Frota - Informação sobre a frota do município;
- Geração de gráficos com os dados para impressão e compartilhamento de dados;

## 2.4- sistema informatizado de protocolo eletrônico-LOTE IV

### 2.4.1 - JUSTIFICATIVA:

2.4.1.1- A contratação pretendida se justifica na necessidade de integrar a gestão dos processos oriundos dos diversos setores desta Casa Legislativa com o objetivo de eliminar completamente trabalhos manuais mitigando, dessa forma, erros e falhas nos controles das suas atividades, bem como para atender às demandas externas.

2.4.1.2-A ferramenta, objeto da contratação, possibilitará a auditoria no controle de prazo e agentes envolvidos em cada processo.

De um modo geral a Câmara Municipal de Aquiraz terá uma melhoria na capacidade da instituição em atender aos seus objetivos de forma prática e em um menor tempo por meio da utilização da tecnologia da informação.

### 2.4.2-PLATAFORMA WEB (BACK END E FONT END)

-Sistema Web, responsivo e Multiplataforma, funcionando nos navegadores Internet Explorer e Mozilla Firefox, desenvolvido, ou que contenha dentro do escopo do projeto, uma das seguintes linguagens(C#, JAVA, JAVASCRIPT, JSP, JSF, ASP HTML, WW E .NET), permitindo realizar todas as operações do sistema através destes navegadores.

-Aplicações projetadas em três camadas (apresentação, negócio e persistência de dados) para operação em ambiente de banco de dados relacional Oracle ou SQLServer, em plataforma WEB compatível com browser Microsoft Internet Explorer (versão 7 e

superior), Mozilla Firefox (versão 3.x e superior) e Google Chrome (versão 1.0.154 e superior), codificada em .NET e/ou C# ou JAVA Enterprise Edition;

\*As aplicações deverão utilizar o conceito de divisão em camadas, com base no modelo MVC (Model-ViewController), devendo ser compostos pelas camadas de apresentação (navegador web, responsável pela interface de usuário), servidor de aplicação (camada de processamento e regras de negócio) e banco de dados (repositório das informações do sistema);

-Utilizar Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados Oracle, MS SQL Server ou Post Gre SQL na Nuvem, com Firewall Virtual dedicado;

-Permitir que o servidor da aplicação opere nos seguintes sistemas operacionais: Windows 2000 (e superiores) ou Linux: Red Hat Enterprise;

-Controlar acesso de usuários no sistema, através de identificadores individuais, senhas eletrônicas, criptografadas no banco de dados.

-Computação em Nuvem, disponibilidade de no mínimo 99,85% para os Data Centers onde os serviços estão hospedados;

-Em se tratando de aplicações desenvolvidas em ambiente .NET e/ou C#, deverá haver conformidade com as seguintes especificações e padrões técnicos:

-Compatibilidade com o servidor Web Internet Information Services (IIS) 8.5 ou superior;

-Camada de apresentação implementada com o uso de tecnologias web padronizadas e .NET e/ou C#, a saber: HTML -HyperText Markup Language - e/ou DHTML - Dynamic HyperText Markup Language -, scripts JavaScript, ASP.NET e Ajax - Asynchronous Javascript And XML;

-Páginas web (camada de apresentação) desenvolvidos em ASP.NET e componentes (camada de negócio e persistência) em VB.Net e/ou C#.

-Capacidade com arquitetura dos serviços disponibilizados pela nuvem, Infraestrutura com Serviços - IaaS;

-Plataforma com Serviços - PaaS, recursos fornecidos com linguagem de programação, bibliotecas, serviços e ferramentas de suporte ao desenvolvimento de aplicações, para que o cliente possa implantar, na infraestrutura da nuvem, aplicativos criados e adquiridos por ele. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacentes da nuvem que são fornecidas como IaaS (rede, servidores e armazenamento), mas tem controle sobre as aplicações implantadas e possivelmente sobre as configurações do ambiente que as hospeda; e

#### 2.4.3-Classificação de Data Centers em Tiers de acordo com a norma TIA 942-

-A classificação Tier adotada em data centers foi desenvolvida pela Uptime Institute, nos EUA, é usada desde 1995 e tem reconhecimento mundial. Os níveis de disponibilidade associados as classificações Tier foram determinados por meio de resultados de análise de disponibilidade de data centers reais;

##### Tier I

Data Center básico que possui componentes internos não redundantes e uma rota de alimentação externa (energia e conexão de dados) não redundante servindo ao ambiente crítico. A infraestrutura Tier I inclui um espaço dedicado para os sistemas de TI; um sistema UPS (no-break) para lidar com falhas momentâneas no fornecimento de energia; um equipamento dedicado de refrigeração e um sistema gerador para proteger as funções de TI de falhas prolongadas no fornecimento de energia. A disponibilidade para o Tier I é de 99,671%.

##### Tier II

Data Center Tier II, possui componentes interno redundantes e uma rota de distribuição de alimentação externa (energia e conexão de dados) não redundantes servindo ao ambiente crítico. Os componentes redundantes são: geradores, sistemas UPS (nobreak), sistema de refrigeração e tanques de combustível. Esses componentes podem ter seu funcionamento interrompidos, seguindo um plano de manutenção, por exemplo, sem a necessidade de desligar qualquer um dos equipamentos críticos de TI. A disponibilidade para o Tier II é de 99,741%.

Fontes - Acórdão 1739/2015-TCU-Plenário. National Institute of Standards and Technology - NIST. NC 1414/N01/DSIC/GSIPR Uptime Institute Professional Services - Data Center Site Infrastructure Tier Standard.

#### 2.4.4-CRITÉRIO DA INFRAESTRUTURA DE HOSPEDAGEM DA APLICAÇÃO E DO BANCO DE DADOS:

-O DATA CENTER indicado para hospedagem da aplicação deverá possuir os seguintes requisitos mínimos:

- Local protegido com restrição e controle de acesso;
- Grupo gerador com comando automático para falta de energia elétrica;
- Redundância de links com a Internet;
- Serviços de firewall e VPN;

- Computadores servidores de alto desempenho;
- Rede elétrica estabilizada;
- Temperatura ambiente controlada por aparelhos de ar-condicionado redundantes;
- Back-ups em locais distintos e redundantes.

#### **2.4.5-REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DA FERRAMENTA DE PROTOCOLO**

- Plataforma WEB (Back End e Font End)
- Registro de entrada/saída de documentos e objetos;
- Tramitação de processos e documentos como requerimentos, solicitações, atos e outros;
- Tramitação de processos e documentos entre setores e departamentos diferentes;
- Cadastro de interessado para protocolo externo;
- Documentos parametrizados com dados pré-definidos pelos usuários;
- Upload/Download de arquivos relacionados a tramitação do protocolo;
- Possuir ferramenta de editoração de texto, possibilitando a comunicação interna entre setores sem a necessidade de anexar arquivos;
- Integração com certificação digital para assinaturas de documentos e ofícios;
- Geração de recibo de protocolo externo com geração de QRCode para acompanhamento da tramitação do Processo;
- Área do cidadão, para possibilitar o acompanhamento de suas solicitações via web, diretamente do site oficial (LINK);
- O sistema deverá permitir o controle de acesso baseado em perfis de usuário, controle de acesso e também a possibilidade de acesso externo para consulta do documento. (login e senha para usuários e grupos);
- O sistema de banco de dados deverá registrar log temporário de acesso, indicando a operação, data e usuário que realizou cada acesso ao sistema. O log deverá ser sobreposto a cada noventa (90) dias.
- O sistema de banco de dados gerado ficará armazenado em nuvem com acesso restrito dos servidores da Câmara Municipal, que terá total direito de propriedade perpétua sobre ele;
- Armazenamento de dados vitalícios, com políticas de backup com retenção de 7 dias;
- Gestão de processos, com geração de relatórios gerenciais;
- Envio de notificação da tramitação do Protocolo via e-mail e via push notifications;
- Importação da Estrutura Organizacional da Entidade Contratante, direto do Tribunal de Contas do Estado do Ceará-TCE-CE, com ferramentas de integração via API;
- Acesso ilimitado as informações;
- Possuir controle de "log", com finalidade de registrar os eventos de criação, exclusão e alteração de protocolos;

- Permitir o acesso a relatórios contendo a lista mestra de protocolos, filtrada por diversos campos tais como: por número, tipos de documentos, interessados, remetentes, destinatários, data de criação e outros;
- Permitir que a tela inicial do sistema possa ser configurada, para apontar para outras partes do sistema, para intranet, Internet ou qualquer URL;
- Possuir um banco de dados, que permita a inclusão e o controle de formulários e documentos complementares aos processos principais do SGQ;
- Permitir que os documentos sejam vinculados aos processos, às normas de certificação da qualidade e também aos documentos anexos (base auxiliar de documentos);
- Permitir que gestores recebam comunicação especial acerca dos protocolos inseridos no sistema contendo informações dos documentos e usuários que manusearam;
- Permitir a definição de regras de parametrização do software e definição da estrutura hierárquica da tramitação do protocolo;
- Bloquear de forma seletiva a impressão de cópias controladas e não controladas;
- Permitir a rastreabilidade das informações inseridas ao longo da vida do protocolo;
- Possibilitar a personalização do sistema, inserindo o timbre da organização nas interfaces com o usuário;
- Rastrear as ações, datas, e histórico de execuções por determinado usuário por protocolo;
- Possuir um mecanismo para localização rápida do protocolo existentes no banco de dados, que permita critérios de busca rápida de documentos em qualquer das fases, áreas de aplicação do documento e por palavras-chaves;
- Permitir a visualização da lista de protocolos por diversas categorias, tais como: Nota Fiscal, requerimento, recibo, ofícios, memorando, solicitações, CRC e outros;
- Permitir a busca e filtragem por diversos campos, tais como: conteúdo do protocolo, interessado, assunto, número do documento, unidade orçamentária, e outros;
- Disponibilizar ao administrador do sistema a possibilidade de configurar os gestores da aplicação que são informados de eventos importantes que ocorrem no sistema;
- Permitir ao administrador informar o tamanho máximo disponível para upload de arquivos;
- Gerar um relatório de rastreabilidade das operações realizadas no protocolo, como criação, cópias controladas ou exclusão;
- Geração de gráficos estatísticos (DashBoards) sobre os protocolos, definindo sua fase, status, tramitações e arquivos anexados;
- Permitir que os relatórios gerados possam ser impressos ou salvos em formato PDF, Excel, CSV e Json;
- Possibilitar log de campos que foram alterados informando a data, hora e responsável pela alteração;
- Possuir gráficos gerenciais da documentação que estão sendo inseridas no sistema;



#### **2.4.6-REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE AUDITORIAS**

- Permitir a programação periódica das auditorias dentro da organização podendo ser: anual, semestral, bimestral ou qualquer frequência desejada.
- Permitir o gerenciamento (planejamento e execução) de auditorias internas e externas controlando os prazos, os auditores e as equipes envolvidas.
- Permitir o cadastro prévio de auditores com suas respectivas qualificações e área de atuação.
- Permitir que o administrador desabilite temporariamente determinados usuários, fazendo com que os mesmos não possam assumir responsabilidade pela execução de atividades.
- Permitir uma navegação facilitada entre os documentos relacionados na auditoria, como planos, atividades, avaliações, relatórios.
- Permitir a visualização do relatório final de auditoria em diversas categorias, como status, auditor líder, área auditada, data de auditoria, e outros.
- Permitir o cadastro de fornecedores, indicando campos para sua eventual avaliação, como pontuação média, IQF, data inicial de fornecimento, e outros.
- Permitir a extração do Gráfico de Gantt, informando data, resumo da atividade na auditoria e responsável.
- Permitir ao usuário com papel de administrador a possibilidade de execução em substituto de todas as ações disponíveis no sistema;

#### **2.4.7-SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMAS**

- Serviços de implantação, configuração dos sistemas com processamento de dados e conversão de base dados existentes, ou conversão e integração com base de dados de órgãos públicos (Estadual / Federal);
- Serviço de configuração, otimização, performance, segurança de banco de dados SGBD, com instalação de ferramentas de gerenciamento do SGBD; e
- Serviço de treinamento dos sistemas para os representantes indicados pela administração pública sem a limitação de usuários, definindo questões relacionadas às configurações dos sistemas, funcionalidades da ferramenta ou para dirimir dúvidas quanto a sua utilização.
- Os serviços de treinamentos serão prestados pelos profissionais da CONTRATADA, nas dependências da CONTRATANTE e deverá estar disponível em dias úteis, de segunda a sexta feira, das 08h00min as 17h00min.

#### **2.4.8-SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DE FUNCIONAMENTO**



**PODER LEGISLATIVO**  
CÂMARA MUNICIPAL DE  
**AQUIRAZ**



- Nível de Serviço - 100% das chamadas telefônicas ou por e-mail atendidas no prazo de 90% das ocorrências com confirmação de resolução pela área de TI em até 3 dias úteis;
- Qualidade dos Serviços - representada pelo pronto atendimento dos chamados realizados pela CONTRATANTE a CONTRATADA ficará responsável por registrar os chamados abertos atendidos afim elaboração de relatórios de atividades executadas para aprovação do termo de aceite dos serviços pela CONTRATANTE;
- Manutenção, Suporte e Treinamento enquanto a duração do contrato;

**2.5-LOTE V-** sistema de gerenciamento, controle e manutenção da Carta de Serviços aos usuários do Serviço Público.

### **2.5.1- JUSTIFICATIVA**

Faz-se necessário a contratação de empresa para locação de Sistema de gerenciamento, controle e manutenção da Carta de Serviços aos usuários do Serviço Público para atender a Lei 13.460/17 que tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados por esta instituição, afim de adotar medida legal contratar o fornecimento do Sistema de informações do Cidadão (e-SIC e Ouvidoria) visando atender as Leis de Transparência e de Acesso à Informação junto a Câmara Municipal de Aquiraz, bem como a disponibilização de plataforma de gerenciamento de e-mail institucional, para atender às recomendações do Tribunal de contas do Estado do Ceará

### **2.5.2-ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

#### **2.5.2.1-SISTEMA DE E-SIC**

- A Contratada deverá disponibilizar à Contratante a licença de software de E-sic, contendo como premissas:
- O sistema deve permitir que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada;
- Permitir ao cidadão entrar com recursos e apresentar reclamações;
- Controlar o registro de pedidos;
- Controlar as respostas de pedidos de informação;
- Elaborar relatório anual sobre o cumprimento da LAI;
- Controle de recursos e respostas;
- Controle de perfil de usuários;



- Possibilidade de alteração de dados e-SIC, com a devida atualização de email, uma vez que todos os avisos do e-SIC serão enviados para o email cadastrado.
- Controle de localização de pedidos;
- Controle de recebimento de pedidos

#### **2.5.2.2-EMAIL INSTITUCIONAL**

-A plataforma de e-mail institucional portal a ser implementado deverá estar alicerçado de uma solução que terá como premissas básicas:

-Cada usuário poderá armazenar neste serviço até, no máximo, a sua cota total de armazenamento na solução, respeitando este limite.

-As contas de e-mail deverão usar o domínio: @cmaquiraz.ce.gov.br, sob administração da Câmara Municipal de Aquiraz.

-Deverá assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário.

-Deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo: Analisar registros de acessos e rastrear mensagens;

-Auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços.

-O limite de tamanho das mensagens, com seus anexos, a serem enviados ou recebidos deverá ser de, no mínimo, 25MB (vinte e cinco megabytes).

-Permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel.

-Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal. - Verificar mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, anti-spam, antiphishing, antispymware e antimalware atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas.

Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens.

-Permitir que os usuários criem ou importem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal.

-O correio eletrônico corporativo deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos:

-Cada usuário poderá enviar até 500 (quinhentas) mensagens por dia, cada uma delas podendo ser endereçada a até 500 (quinhentos) destinatários;

-Usuários a serem indicados poderão enviar uma mensagem para todas as demais caixas postais cadastradas;

#### **2.5.3-CARTA DE SERVIÇOS**

-O Sistema da Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

-Serviços oferecidos;