

**TERMO DE REFERÊNCIA – CARTA CONVITE 71/2019**

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E LICENÇA, TREINAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SOLICITAÇÕES E ORDENS DE SERVIÇOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS, PELO PERÍODO DE 12(DOZE) MESES.

1- OBJETIVO

O objetivo da contratação é melhorar a gestão de solicitações de serviços através de um sistema que centralize as diversas informações geradas pelos Departamentos, integre os sistemas presentes na SMSU e gere relatórios gerenciais e estatísticos dos diversos serviços existentes.

2- JUSTIFICATIVA

A Secretaria de Serviços Urbanos necessita de um sistema que centralize os diversos canais de demanda, padronize a geração de chamados e ordens serviço, medições de serviço, tempo de execução, materiais utilizados, além de fornecer informações para análise estratégica de gestão (relatórios), pois o que existe atualmente são controles não integrados dos departamentos e setores.

Não existe hoje na Secretaria de Serviços Urbanos uma ferramenta confiável de consulta a essas informações pelos Diretores e Secretário.

3- DETALHAMENTO DO SISTEMA

- 3.1- O Sistema deverá ser em arquitetura WEB, com dados armazenados em servidor de banco de dados próprio da Prefeitura;
- 3.2- Deverá ter controle de acesso a usuários por nível de funcionalidade;
- 3.3- Deverá ter filtro por unidade (Departamento, Divisão, Setor, entre outros);
- 3.4- Deverá integrar-se com os Sistemas de Ouvidoria, Protocolo Geral, Sistema de Frota e Sistema de Materiais (Almoxarifado), utilizados pela Prefeitura;
- 3.5- Possibilitar a abertura, movimentação e encerramentos de chamados e ordens de serviços por assunto;
- 3.6- Permitir a abertura de chamados de maneira manual;
- 3.7- Permitir a abertura de chamados via WEB e Mobile;
- 3.8- Permitir a classificação e reclassificação, a qualquer instante, da prioridade dos chamados e ordens de serviços;
- 3.9- Os Serviços WEB e Mobile deverão estar integrados aos assuntos pertinentes do sistema de protocolo e ouvidoria, além de possuir ferramentas para movimentação, lançamento de dados e encerramento de ordens de serviço;
- 3.10- Permitir a configuração de atributos variáveis por assunto;



- 3.11- Permitir a vinculação de fotos e arquivos (anexos) aos chamados e ordens de serviço, em qualquer fase;
- 3.12- Permitir o agrupamento de chamados e ordens de serviços para a execução em mutirão, podendo ser executados por várias equipes de trabalho;
- 3.13- Efetuar o cadastro de equipes de trabalho próprias e de terceiros, vinculadas a assuntos, com sub-cadastro e controle de ferramentas, EPIs e EPCs, e veículos utilizados pelas equipes;
- 3.14- Possibilitar a vinculação de insumos do almoxarifado utilizados para a execução da ordem de serviço e veículo utilizado com o sistema de controle de frota;
- 3.15- Calcular os tempos de tramitação, deslocamento e execução das ordens de serviço;
- 3.16- Possibilitar a definição de tempo médio de execução para os serviços;
- 3.17- Criar agenda de execução de serviços geral e por equipe;
- 3.18- Vincular as coordenadas geo-referenciadas dos endereços dos chamados e das ordens de serviço;
- 3.19- Apresentação do mapa dos chamados e ordens de serviço por grupo de serviços, setor, equipes, idade, prioridade, entre outros, em mapa geo-referenciado;
- 3.20- Permitir a impressão de formulários de abertura, execução e encerramento das ordens de serviço;
- 3.20.1- O formulário de abertura de chamado deverá possuir, no mínimo, os seguintes campos: usuário do sistema, interessado, assunto, serviço solicitado, setor responsável, coordenada geo-referenciada, logradouro, bairro (que poderão ser preenchidos automaticamente pelo sistema), telefone, email, origem da demanda (protocolo geral, ouvidoria, e-ouve, ofício, memorando, telefone, solicitação interna), número da demanda (se houver), foto e arquivo.
- 3.20.2- O formulário de abertura de ordem de serviço deverá possuir, no mínimo, além das informações do formulário de abertura de chamado, as informações: prioridade, tempo estimado, equipe, ferramentas, EPIs, EPCs, materiais envolvidos (Requisição Almoxarifado), veículo(s) utilizado(s)
- 3.20.3- O formulário de encerramento de ordens de serviço deverá trazer, no mínimo, campos que meçam a produção do serviço correspondente, conforme as atividades envolvidas e unidades de medida definidas, tempo de execução, materiais efetivamente consumidos e custo operacional da ordem de serviço;
- 3.20.4- Novos campos poderão ser necessários e deverão ser implementados nos formulários se assim forem verificados na fase de implantação e customização;
- 3.21- Disponibilizar interface gráfica de agenda dos serviços;
- 3.22- Localizar os chamados e ordens de serviço através de busca a mais de um campo;
- 3.23- Disponibilizar Views (tabelas de visualização) personalizáveis com campos de filtro e busca dos chamados e ordens de serviço;



3.24- Utilizar ferramenta de conceito OLAP (On Line Analytical Processing) para a extração de relatórios dinâmicos dos dados armazenados;

4- RELATÓRIOS

4.1- O sistema deverá gerar relatórios e gráficos pertinentes às informações do sistema sempre que solicitado;

4.2- A visualização e geração dos relatórios e gráficos estarão submetidas aos níveis de acesso dos diferentes usuários, conforme estabelecido pelo administrador do sistema;

4.3- Os relatórios deverão trazer, no mínimo, as seguintes informações:

4.3.1- Chamados: não visualizados e em análise (por serviço, por período, por setor, por interessado, por fonte de demanda, por bairro (endereço));

4.3.2- Status das ordens de serviço em abertas e fechadas (por serviço, por período, por setor, por equipe, por interessado, por fonte de demanda, por nível de prioridade, por bairro (endereço));

4.3.3- Status das ordens de serviço fechadas em executadas, respondidas, agendadas e não executadas (por serviço, por período, por setor, por equipe, por interessado, por fonte de demanda, por nível de prioridade, por bairro (endereço));

4.3.4- Produção (por ordem de serviço, por serviço (quantidade), por período, por setor, por equipe, por interessado, por fonte de demanda, por nível de prioridade, por bairro (endereço));

4.3.4.1- O sistema deverá avisar quando os serviços atingirem limites pré estabelecidos de medição de produção, quando indicados pela Contratante, para efeito de controle de contratos de terceiros;

4.3.5- Produtividade (por serviço, por período, por setor, por equipe, por interessado, por fonte de demanda, por nível de prioridade, por bairro (endereço));

4.3.6- Tempo de atendimento (por chamado, por ordem de serviço, por serviço, por período, por setor, por equipe, por interessado, por fonte de demanda, por nível de prioridade, por bairro (endereço));

4.3.7- Custo explodido e total por ordem de serviço;

4.4- Demais relatórios poderão ser solicitados na fase de customização do sistema;

4.5- Todas as informações e dados gerados pelo sistema são de propriedade da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes e deverão ser disponibilizados sempre que solicitados;

5- IMPLANTAÇÃO

5.1- A empresa vencedora deverá realizar a implantação do sistema e seus módulos em todos os setores da Secretaria de Serviços Urbanos, bem como realizar as devidas integrações com os atuais sistemas da Prefeitura de Mogi das Cruzes;

5.2- A implantação poderá ser setorizada, se assim for o entendimento da Contratante nessa ocasião, porém, deverá contar com a presença de, pelo menos, um representante da empresa contratada;

5.3- A empresa vencedora deverá garantir a compatibilização do sistema com todos os dispositivos utilizados pela Secretaria de Serviços Urbanos (computadores, impressoras, celulares, tablets, entre outros);

5.4- O Prazo para início da implantação das funcionalidades básicas, obrigatórias, conforme prova de conceito, é de até **20 (vinte) dias** após a assinatura do contrato;

5.5- O Prazo máximo para a implantação total do sistema é de até **180 (cento e oitenta) dias** a contar da assinatura do contrato;

6- CUSTOMIZAÇÃO

6.1- A empresa contratada deverá verificar os procedimentos de todos os serviços executados pela Secretaria de Serviços Urbanos e customizar o tratamento dos chamados e ordens de serviço conforme suas necessidades (equipes terceirizadas, mão de obra, unidades de medida de produção, materiais utilizados, entre outros);

6.2- As interfaces gráficas do sistema deverão estar em conformidade visual (identidade corporativa) com os demais sistemas da Prefeitura de Mogi das Cruzes;

6.3- Poderão ser solicitados relatórios ou views específicos, de caráter gerenciais ou operacionais;

6.4- Demais customizações poderão ser solicitadas pelo administrador do sistema visando atender às rotinas e/ou procedimentos que forem revisados, durante a fase de customização, existentes na Secretaria de Serviços Urbanos;

7- TREINAMENTO

7.1- A empresa contratada deverá realizar treinamentos presenciais, com no mínimo 1 (um) representante, com todos os funcionários envolvidos na utilização do software;

7.1.1- A empresa contratada deverá realizar treinamentos em todos os setores da Secretaria de Serviços Urbanos;

7.2- Todo o material e equipamentos necessários ao curso são de custo e responsabilidade da contratada;

7.3- A empresa contratada deverá fornecer tutorial para todos os funcionários envolvidos, respeitando o nível de acesso e setor onde trabalham;

7.3.1- A empresa contratada deverá atualizar e encaminhar versões atualizadas de tutoriais sempre que houver alteração em funcionalidades ou acréscimo de rotinas ou procedimentos;

**8- TABELA DE FORMAÇÃO DE PREÇO**

8.1- Será vencedora a empresa que apresentar o **menor preço global** conforme tabela abaixo:

Descrição	Unidade	QTDE	Total (R\$)
IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SOLICITAÇÕES E ORDENS DE SERVIÇOS	Serviço	1	A
FORNECIMENTO POR 12 MESES DE LICENÇA MENSAL DE USO, SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SOLICITAÇÕES E ORDENS DE SERVIÇOS	Meses	12	B

Valor Global **A + B**

9- PAGAMENTO

9.1- O Pagamento da Implantação, Customização e Treinamento do Sistema Total (conforme item 5.5) será realizado, em seu valor integral, após a emissão de Termo de Aceite da Secretaria de Serviços Urbanos e recebimento da Nota Fiscal correspondente;

9.2- Os Pagamentos da Licença de Uso Mensal, Manutenção e Suporte, serão realizados mensalmente a partir data da implantação das funcionalidades básicas, conforme tratado no item 5.4 do presente;

9.2.1- Poderão ser pagos valores proporcionais de licença mensal no período de implantação, de acordo com a quantidade de funcionalidades disponíveis no período;

10- VIGÊNCIA E PRAZO DE EXECUÇÃO

10.1- A vigência iniciar-se-á na data de assinatura do contrato e encerrar-se-á no termino do prazo de execução;

10.2. O prazo de execução será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado dentro das disposições legais.

11- PROVA DE CONCEITO

11.1- Todas as funcionalidades descritas nos itens 3 e 4, são **obrigatórias** e deverão ser implementadas. Boa parte dessas funcionalidades são específicas à realidade da Secretaria de Serviços Urbanos e poderão ser implementadas na fase de Customização, conforme tratado no Item 6;

11.2- O sistema deverá apresentar de **imediate, para a finalidade da Prova de Conceito**, às funcionalidades básicas e funcionalidades desejadas relacionadas nas tabelas seguintes, conforme o critério de satisfação abaixo:



- **100% (cem por cento) das funcionalidades básicas, e no mínimo 50% (cinquenta por cento) das funcionalidades desejadas;**

FUNCIONALIDADES BÁSICAS

Os sistemas deverão estar preparados para serem executados em ambiente Intranet e Internet-WEB, obrigatoriamente sobre o protocolo HTTP ou HTTPS e deverão ser suportados pelos maiores navegadores (browsers) do mercado (IE, Firefox e Chrome)	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Possibilitar a abertura, movimentação e encerramentos de chamados e ordens de serviços por assunto (serviço);	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Permitir a abertura de chamados de maneira manual;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Permitir a abertura de chamados via WEB e Mobile;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Permitir o encaminhamento e encerramento de ordens de serviço via WEB e Mobile;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Permitir a vinculação de fotos e arquivos (anexos) aos chamados e ordens de serviço, em qualquer fase;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Calcular os tempos de tramitação e finalização de Chamados;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Calcular os tempos de tramitação e execução dos serviços para as Ordens de Serviço;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Vincular as coordenadas geo-referenciadas dos endereços dos chamados e das ordens de serviço;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Permitir a impressão de formulários de abertura, execução e encerramento das ordens de serviço;	Obrigatório	Atende () Sim () Não
Gerar relatórios de status de chamados e ordens de serviço (aberto, fechado, respondido, agendado, entre outros);	Obrigatório	Atende () Sim ()



		Não
Localizar os chamados e ordens de serviço através de busca a mais de um campo;	Obrigatório	Atende () Sim () Não

FUNCIONALIDADES DESEJADAS

Permitir a classificação e reclassificação, a qualquer instante, da prioridade dos chamados e ordens de serviços;	Desejável	Atende () Sim () Não
Permitir o agrupamento de chamados e ordens de serviços para a execução em mutirão;	Desejável	Atende () Sim () Não
Disponibilizar interface gráfica de agenda dos serviços;	Desejável	Atende () Sim () Não
Disponibilizar Views (tabelas de visualização) personalizáveis com campos de filtro e busca dos chamados e ordens de serviço;	Desejável	Atende () Sim () Não
Apresentação do mapa dos chamados e ordens de serviço por grupo de serviços, setor, equipes, idade, prioridade, entre outros, em mapa geo-referenciado;	Desejável	Atende () Sim () Não
Utilizar ferramenta de conceito OLAP (On Line Analytical Processing) para a extração de relatórios dinâmicos dos dados armazenados;	Desejável	Atende () Sim () Não

11.3- O não cumprimento da Prova de conceito acarretará na inabilitação da licitante;

SMSU, 28 de agosto de 2019

DIRCEU LORENA DE MEIRA
Secretário de Serviços Urbanos