



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ
Divisão de Informática e Tecnologia

TERMO DE REFERÊNCIA (APLICAÇÃO DE PROTOCOLO, ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS)

1. INTRODUÇÃO

O presente TERMO DE REFERÊNCIA tem por objeto a contratação de pessoa jurídica especializada em informática para manutenção e suporte técnico de aplicação *web* para gestão dos processos administrativos (cadastro, armazenamento e rastreamento). Este documento contempla justificativa da aquisição, delimitação do objeto, obrigações da contratada e da contratante, prazo da contratação e outros itens relevantes à contratação e formulação de propostas.

2. JUSTIFICATIVA

A tramitação dos processos administrativos requer controle das movimentações. Neste Legislativo, essa tarefa é realizada por intermédio de um sistema de protocolo *web* desenvolvido. Foi realizada a contratação de uma empresa que desenvolveu um aplicativo *web*. Isso posto, para a continuidade do serviço faz-se necessária a manutenção, suporte técnico e disponibilização de espaço em nuvem. Cabe ressaltar que o atual sistema tem atendido com eficiência a Divisão de Expediente e Seção de Protocolo.

3. DELIMITAÇÃO DO OBJETO

Manutenção e Suporte técnico no atual sistema de protocolo *web* de gestão de processos e Hospedagem em *cloud server*, mediante a continuidade das atividades e demais características e especificações técnicas contidas no presente Termo de Referência, com escopo de dar suporte aos trabalhos realizados pela Seção de Protocolo e Acompanhamento das Proposições.

Item	Descrição resumida
01	Manutenção e Suporte técnico em aplicação <i>web</i> utilizada na pela Seção de Protocolo e Acompanhamento das Proposições.
02	Hospedagem em <i>Cloud Server</i> .

É responsabilidade da licitante, que for contratada, a manutenção do ambiente prestando suporte técnico no aplicativo pertinente de forma a garantir de forma eficaz o funcionamento da aplicação.



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ

Divisão de Informática e Tecnologia

É de responsabilidade da licitante, que for contratada, disponibilizar e prover infraestrutura para hospedagem em *Cloud Server* mantendo o perfeito funcionamento da aplicação.

4. A ATUAL INTERFACE DA APLICAÇÃO

A atual aplicação possui as características e funcionalidades:

- a) Permite realizar cadastro dos processos administrativos (registro de tabela de dados contendo números do processo –gerados automaticamente – ano do processo, data, requerente pré-configurados em multiline e opção para adicionar requerentes genéricos, documento em anexo com indexação de arquivo, setor de destino e assunto);
- b) Ambiente *web* com relatório online dos processos abertos por ordem de criação (registros de numeração, ano data de abertura, setor atual onde o documento se encontra, requerente, resumo do assunto relativo ao processo administrativo);
- c) Ambiente *web* para pesquisa dos processos e rastreo dos processos (a aplicação realiza filtro, no mínimo, pelo número do processo e pela descrição do requerente);
- d) Aplicação *web* específica do processo conter campos para alterações na tramitação dos processos por intermédio dos setores competentes;
- e) Contém métodos de pesquisa para localizar outros processos pré-existentes, contendo a opção para anexá-los ao processo atual da página;
- f) Possui campo para edição de data para a tramitação do processo. Exibir informações relativas aos processos que estão anexados a outros;
- g) Possui opção na tela para arquivar ou desarquivar os processos, com opção dos setores habilitados a essa funcionalidade;
- h) Permite visualização apresentando todo o fluxo do caminho já percorrido por este processo, contendo as seguintes informações: setor atual, data da mudança de setor, requerente, data de abertura do mesmo, assunto completo;
- i) Possui opção para anexar documentos digitais ao processo e painel para visualização de arquivos digitais anexados. Possui opção para edição dos assuntos no processo. Possui opção para exclusão única de tramitação;
- j) A aplicação *web* possibilita ser acessada por desktop, por smartphone ou por outros dispositivos conectados à internet;
- k) Permite o acesso à aplicação com autenticação de usuários via e-mail e senha. Cadastro apenas de₂



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ

Divisão de Informática e Tecnologia

e-mails verificados e validados. Cadastro de usuários administradores apenas com autorização do Setor responsável pela Seção de Protocolo e Acompanhamento das Proposições;

- l) Possibilita a recuperação de senhas de forma gerenciável pelo usuário anteriormente cadastrado;
- m) Possibilita a manutenção de forma remota da aplicação;
- n) Possibilita criação de *plug in* para acesso e rastreamento de processos administrativos por intermédio do portal da Casa Legislativa;
- o) Possibilita manter disposição para novas implementações no sistema, que estará em desenvolvimento para melhorias contínuas, aumentando a cada dia o atendimento das demandas desta Casa Legislativa;
- p) Possibilita manter política de acesso para preservar os dados sensíveis de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.
- q) O sistema deverá ser capaz de emitir relatórios.
- r) O atual sistema foi desenvolvido no formato JSON (JavaScript Object Notation).
- s) O atual sistema foi programado sob a linguagem de programação Visual Buble.

5. DO TREINAMENTO PARA SERVIDORES

- a) A capacitação e treinamento dos servidores designados deverá ocorrer após assinatura do contrato em datas a serem previamente agendadas entre contratada e contratante;
- b) As despesas relativas à manutenção da aplicação, capacitação (se necessário), treinamento dos usuários, bem como suporte técnico *in loco* ficarão a cargo da contratada, a saber: alimentação, estadia, passagens, combustível entre outros;
- c) Os treinamentos, de natureza técnica, deverão corresponder à capacitação prática da equipe de servidores disponibilizados pela Câmara Municipal de Volta Redonda, apresentando a forma como irá operar o sistema, todos os seus recursos e os procedimentos previstos de operação;
- d) Sempre que necessário, a Seção de Protocolo solicitará orientações à contratada para eficiência na busca pelos melhores resultados;
- e) O suporte treinamento e suporte técnico deverá viabilizar atendimento para falhas apresentadas pelo sistema por acesso remoto, internet, contato telefônico ou por intermédio de outro método eficaz. Deverá estar disponível ordinariamente, no mínimo, no horário de funcionamento da Câmara Municipal de Volta Redonda;
- f) A ferramenta de conexão remota, para suporte técnico, deverá ser gratuita para a contratante.



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ
Divisão de Informática e Tecnologia

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Realizar a manutenção no sistema de acordo com as melhores técnicas e com pessoal capacitado;
- b) Manter a Divisão de Informática e a Seção de Protocolo da CONTRATANTE, encarregadas de acompanharem os trabalhos, prestando-se todas as informações necessárias;
- c) Corrigir eventuais problemas de funcionamento do sistema;
- d) Fornecer suporte técnico aos usuários utilizadores do sistema.
- e) Prestar manutenção à aplicação;
- f) O fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições expressadas nos documentos da contratação;
- g) Manter sigilo absoluto das informações processadas;
- h) Responsabilizar-se pela infraestrutura tecnológica em nuvem para o adequado funcionamento da aplicação;
- i) Orientação e treinamento aos usuários do sistema;
- j) Cumprir com todos os prazos estabelecidos neste Termo e prestar quaisquer informações.
- k) Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras.
- l) Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
- m) Apresentar os documentos legais para liquidação e pagamento conforme contratado;
- n) Atender às solicitações da Seção de Protocolo de acordo com a severidade apresentada.

6.1. O atendimento obedecerá aos prazos abaixo:

- i. *Severidade alta*: Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade no uso da aplicação:
Prazo de Solução Definitiva: No máximo de até 24 (vinte e quatro) horas;
- ii. *Severidade média*: Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, no uso da aplicação, estando ainda disponíveis, porém apresentando problemas nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade no uso da aplicação:
Prazo de Solução Definitiva: No máximo de até 48 (quarenta e oito) horas;
- iii. *Severidade baixa*: Esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade da aplicação, bem como para atualizações de aplicação, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos softwares para utilização:
Prazo de Solução Definitiva: No máximo de até 72 (setenta e duas) horas.



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ
Divisão de Informática e Tecnologia

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Fiscalizar e inspecionar, no prazo fixado, por intermédio da Seção de Protocolo e Acompanhamento de Proposições, os serviços e verificar o cumprimento das especificações, podendo rejeitá-los quando não atender ao especificado;
- b) Fornecer a qualquer tempo e com máxima presteza, mediante solicitação da contratada, informações adicionais para dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos necessários ao bom desempenho das atividades;
- c) Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- d) Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos;
- e) Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

8. DO PRAZO DA CONTRATAÇÃO

Prazo de execução dos serviços será de 24 (vinte quatro) meses, contados da assinatura do contrato, de acordo com as especificações em termo de referência, edital e documentos hábeis. Não havendo impedimento legal, o contrato administrativo decorrente deste procedimento licitatório poderá ser prorrogado.

9. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A contratada poderá visitar, mediante prévio agendamento esta Câmara Municipal para tomar ciência das condições e verificação do atual ambiente de aplicação web que se sujeitarão na prestação do serviço.

A contratada deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a elaboração de Proposta Comercial, se comprometendo, em consequência, do estabelecido neste Termo de Referência.

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ
Divisão de Informática e Tecnologia

Nos termos legais, será designado representante para acompanhar e fiscalizar o funcionamento da aplicação, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

As sanções administrativas serão decididas pela Direção deste Legislativo em casos de inexecução, seja em qual forma, de retardamento da execução do objeto, de fraudes na execução do objeto e de qualquer outra forma que venha causar intercorrências na prestação do serviço.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

10. DA FORMULAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO RESUMIDA	QTD.	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Manutenção e Suporte técnico em aplicação web utilizada na pela Seção de Protocolo e Acompanhamento das Proposições.	24	Mês		
02	Hospedagem em <i>Cloud Server</i> – Data Center, mínimo 100 GB.	24	Mês		

11. DO PAGAMENTO

A contratada deverá apresentar Nota Fiscal à Divisão de Informática, no quinto dia útil de cada mês, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês anterior, devendo ser preenchida de forma analítica;

O pagamento pela presente contratação será efetuado na conta bancária fornecida pela empresa, em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Divisão de Informática.

Volta Redonda, 25 de junho de 2024.

Ednei Egalon Pereira
Divisão de Informática e Tecnologia
Técnico de Informática do Legislativo II
Matrícula 1823