USCS

TERMO DE REFERÊNCIA

ÁREA REQUISITANTE: REITORIA

1. OBJETO:

Prestação de serviços técnicos especializados para o fornecimento, por meio de licença de uso em modelo SaaS (Software as a Service), de solução web integrada compreendendo plataforma de atendimento ao cidadão e Portal Gerenciável para a Universidade Municipal de São Caetano do Sul. A solução engloba funcionalidades específicas e módulos integrados, incluindo hotsites e aplicativos nativos (Apple e Android), bem como a prestação contínua de serviços de segurança da informação, manutenção preventiva e corretiva, e suporte técnico.

1.2 Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC), zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, e também, serviços complementares, tais como: proteção anti-hackers, configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

Em atenção às legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos, a contratação de uma empresa especializada para fornecimento de solução completa para atender essas legislações se torna imprescindível.

Esta contratação, além de atender integralmente as legislações citadas, será uma importante ferramenta de atendimento ao cidadão, gestão de manifestações e ainda disponibilização de serviços.

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para o fornecimento de licença de uso e operação de plataforma integrada de atendimento ao cidadão, a ser disponibilizada no Portal Gerenciável da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, contemplando funcionalidades específicas e módulos integrados destinados ao aprimoramento da comunicação entre a Instituição e os cidadãos.

A contratação visa disponibilizar uma solução tecnológica integrada, capaz de centralizar e organizar as demandas de atendimento, facilitar o acesso aos serviços públicos e proporcionar maior eficiência, transparência, rastreabilidade e agilidade no tratamento das solicitações encaminhadas pelos usuários.

As constantes ações de hackers na Internet, bem como a prática de pirataria no segmento de software trazem ainda a necessidade de se buscar soluções com padrões cada vez mais elevados de segurança para acompanhar a evolução da atuação de crimes cibernéticos.

Como a contratação será no formato SaaS, permitirá ainda que todo o suporte, manutenção e consultoria que envolvem a solução fique sob responsabilidade da contratada e dessa forma a equipe técnica da contratante poderá se limitar exclusivamente a fiscalizar os serviços prestados, porém não se envolvendo operacionalmente com as questões técnicas no projeto.

O fornecimento de licença de uso e operação de plataforma integrada de atendimento ao cidadão, no formato Software as a Service (SaaS), a ser disponibilizada no Portal Gerenciável da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, contemplando os módulos de Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Zeladoria, hotsites e aplicativos nativos para os sistemas Apple (iOS) e Android, incluindo, ainda, os serviços de configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, proteção contra ataques cibernéticos, manutenção, suporte técnico e consultoria, necessários à implantação, operação, continuidade e adequado funcionamento da solução, cabendo à contratada a responsabilidade pela sustentação técnica e operacional do serviço, nos termos estabelecidos no instrumento contratual.

Por fim, diante do uso cada vez mais difundido de dispositivos como smartphones e tablets, um projeto desta natureza vem se mostrando ainda mais estratégico se, além de sua versão web responsiva, possuir versões nativas para dispositivos móveis que possam ser baixados nas lojas virtuais Apple e Android de forma gratuita.

Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtde
01	Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC), zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, e também, serviços complementares, tais como: proteção anti-hackers, configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.	Mensal	12

CONTRATAÇÃO POR DISPENSA

A contratação direta fundamenta-se na hipótese de **dispensa de licitação em razão do valor**, prevista no **art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021**

3. AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTES:

A aquisição se dará em lotes?

(X) Não

4. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR:

A seleção do fornecedor se dará pelo **menor preço.**

5. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO:

5.1 PRAZO DE EXECUÇÃO

5.1.1 A contratada terá o prazo de até 30 (trinta) dias úteis para realizar a disponibilização, via módulo de Administrador, do acesso a atribuição das licenças nomeadas, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao envio da Ordem de Serviço ou instrumento equivalente emitido pela Universidade Municipal de São Caetano do Sul – USCS;

5.1.2. Concluído os serviços constantes do item 2.1. pela contratada, o gestor do instrumento contratual designado pela Universidade USCS, terá o prazo de até 05 (cinco) dias para conferência e emissão do **TERMO DE ACEITAÇÃO**.

5.1.1 Considera-se como entrega do objeto a liberação de acesso pleno à plataforma, incluindo todas as funcionalidades contratadas e demais recursos previstos no Termo de Referência.

5.2. VIGÊNCIA

5.2.1. O presente instrumento contratual terá vigência de 12 (doze) meses, contados do Termo de Aceitação, com a possibilidade de ser prorrogado nos termos dos arts. 105 e 106 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.3.1. Local, horário e endereço.

Av. Goiás, 3400 – B. Barcelona – São Caetano do Sul – S.P

5.3.2. A empresa Contratada deverá realizar agendamento do dia e horário da prestação do serviço junto ao FISCALIZADOR, por meio do endereço eletrônico ou telefone constante da ordem de serviço - OS.

5.3.3. Caso os serviços prestados não correspondam a qualidade exigida, a Contratada deverá refazer aqueles que não estiverem de acordo com as especificações deste termo de referência, no prazo informado pelo Fiscalizador. Na eventualidade da não substituição, a empresa contratada estará sujeita às disposições contidas na Lei Federal nº 8.078, datada de 11 de setembro de 1.990 - Código de Defesa do Consumidor, bem como às sanções previstas nos arts. 155 e 156 da Lei Federal nº 14.133/21.

5.4. GARANTIA DOS SERVIÇOS:

(X) Não

( ) Sim, especificar condições.

6. DAS HABILITAÇÕES E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

6.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

6.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

6.1.2. Pessoa Jurídica:

6.1.2.1. Registro comercial, para empresa individual;

6.1.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, para as sociedades empresariais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos comprobatórios de eleição de seus administradores;

6.1.2.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada, quando couber, de prova do registro da ata da eleição da diretoria em exercício (Registro Civil de Pessoas Jurídicas);

6.1.2.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
* Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

6.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

6.2.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (através da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União nos termos da Portaria MF 358/2014 – unificada com a Certidão de Regularidade de Débitos relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), Estadual (Certidão de Débitos Tributários inscritos na Dívida Ativa) e Municipal (Certidão de Tributos Mobiliários) do domicílio ou sede do proponente, ou outra equivalente na forma da Lei com prazo de validade em vigor;

6.2.3. No caso de isenção ou de não incidência dos impostos devidos ao Estado e/ou Município, deverá, a contratada apresentar declaração assinada pelo representante legal, sob pena da lei;

6.2.4. Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, através do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) ou do documento denominado "Situação de Regularidade do Empregador", com prazo de validade em vigor na data da contratação;

6.2.5. Prova de Inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou de Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeito de negativa, nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, com prazo de validade em vigor na data da contratação;

6.2.6. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativas. Não constando do documento seu prazo de validade, será aceito documento emitido até 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da contratação;

6.2.7. Para efeito da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, bem como do art. 22 da Lei Municipal nº 4.660/2008, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão

apresentar toda a documentação relativa a regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que está apresente alguma restrição;

Obs.: Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

6.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

6.3.1. Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física. Não constando do documento seu prazo de validade, será aceito documento emitido até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data da contratação;

6.3.2. Para fins da comprovação acima, entende-se por sede o principal estabelecimento da empresa (a matriz).

6.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.4.1. Conforme a Lei nº 9.609/1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.556/1998, as empresas participantes deverão apresentar em fase de habilitação, registro de programa do software emitido pelo INPI ou órgão similar a favor da empresa participante, comprovando que a empresa é detentora dos direitos intelectuais ou possui licença de comercialização da plataforma de software. A ferramenta não poderá ser constituída majoritariamente por plágio, devendo as bibliotecas de código aberto utilizadas estarem em total conformidade com suas respectivas licenças de uso público e padrões de segurança.

IMPORTANTE: O(s) registro(s) INPI deverá(ão) contemplar todas as ferramentas ofertadas, é proibida a subcontratação

6.4.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, através da apresentação de atestado (os) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado em papel timbrado contendo a nome e função do emitente, sendo exigido ao menos uma ocorrência para cada um dos serviços, ainda que não conste exatamente os itens a seguir, os serviços deverão ser similares:

6.4.1. Serviço de Ouvidoria;
6.4.2. Serviço de Zeladoria;
6.4.3. Serviço de SIC;
6.4.4. Serviço de Aplicativo (Apple e Android);

6.4.3. Pelo menos 01 (uma) comprovação adicional de segurança, que demonstre que a proponente possui experiência notória em segurança anti-hackers através de atestado técnico pertinente em seu nome, contendo de forma clara a descrição de serviços de prevenção, monitoramento, mitigação de ataques hackers e afins. Como opção para essa prova, caso a proponente não possua atestados com esse teor, poderá apresentar relatório tipo pentest em seu nome, emitido por empresa de segurança terceirizada, comprovando

que os serviços de hospedagem da proponente já foram submetidos e aprovados por ataques de hackers éticos com a finalidade de oferecer maior segurança para essa municipalidade.

7. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

7.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

7.1.1. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução, tais como: salários; seguros de acidentes; taxas, impostos e contribuições; indenizações; vale refeição; vale transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;
7.1.2. Manter os seus empregados sujeitos às normas disciplinares da Universidade, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;
7.1.3. Manter, ainda, os seus empregados identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da Universidade;
7.1.4. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Universidade;
7.1.5. Responder pelos danos causados diretamente à Universidade o e/ou aos patrimônios da mesma, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados, durante a execução do objeto, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Universidade;
7.1.6. Comunicar a Universidade, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;
7.1.7. Manter-se em compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
7.1.8. Não serão aceitos atrasos com execução do objeto;
7.1.9. Conforme parágrafo segundo, do artigo 122 da Lei 14.133/2021, fica proibida a subcontratação de serviços relevantes à manutenção do objeto oferecido pela proponente. Entende-se por relevantes os serviços cuja qualidade comprometem diretamente o perfeito funcionamento dos serviços, entende-se como permitidos para subcontratação serviços cuja qualidade não compromete de forma direta o serviço a ser prestado;
7.1.10. Não será admitida a subcontratação dos serviços de desenvolvimento, suporte técnico e gestão operacional da plataforma.
7.1.10.1. A contratação de infraestrutura corporativa de computação em nuvem (*Cloud Computing / Data Center* de mercado de primeira linha, tais como AWS, Microsoft Azure, Google Cloud ou equivalentes) **não será considerada subcontratação**, visto tratar-se de requisito padrão de mercado para o fornecimento de soluções no formato SaaS (Software as a Service).
7.1.10.2. A Contratada será a única e exclusiva responsável perante a USCS pela gestão técnica, segurança e integridade dos dados armazenados nessa infraestrutura, devendo garantir obrigatoriamente:
Disponibilidade mensal (SLA): Mínimo de 99,5% (noventa e nove vírgulas cinco por cento) em regime 24x7x365.

Redundância e Continuidade: Mecanismos automáticos de *failover* (redundância energética e de rede) e rotinas diárias automatizadas de backup com histórico mínimo de 30 (trinta) dias. Segurança Operacional: Operação em ambiente seguro (HTTPS), com certificado SSL ativo, proteção preventiva contra ataques de negação de serviço (DDoS) e Firewall de Aplicação (WAF) ativo.

7.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

7.2.1 Permitir acesso dos empregados da Contratada às dependências da Universidade, para a execução do objeto;
7.2.2. Impedir que terceiros executem o objeto;
7.2.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para a execução do objeto;
7.2.4. Rejeitar o objeto, caso não apresentem condições adequadas;
7.2.5. Solicitar a reexecução do objeto, mediante comunicação a ser realizada pelo Setor Requisitante;
7.2.6. Comunicar à Contratada, qualquer irregularidade na execução do objeto e interromper o mesmo se for o caso;
7.2.7. Solicitar, por intermédio de Autorização de Fornecimento expedida pelo Setor de Compras deste órgão, a execução do objeto;
7.2.8. Efetuar o pagamento conforme especificado no contrato.

8. PROVA DE CONCEITO:

Conforme legislações e normativas vigentes, a prova de conceito não constitui item de habilitação, se aplicando como pré-requisito para homologação (artigo 17, § 3º), onde o vencedor provisório do processo precisará provar que atende os requisitos mínimos deste TR.

Será efetuada através de convocação ao vencedor parcial deste processo em data e horário a ser definido exclusivamente por esta Universidade para apresentação presencial na sede da contratante, em até 03 (três) dias corridos após a Contratada ser declarada vencedora parcial.

Ocasião em que a empresa vencedora parcial comparecerá presencialmente no local indicado pela Universidade, disponibilizará um representante com equipamento próprio e a contratante disponibilizará uma sala com acesso à Internet.

Para efeito de prova de conceito será necessário apresentar os itens através de sistema ou site online comprovadamente desenvolvido e mantido pela Contratada.

IMPORTANTE: Apresentações de recursos que estejam na interface do cliente, como no caso de portais Universidade, deverão ter assinatura da licitante. Já nos casos de serviço de CMS e demais sistemas, esses deverão estar em consonância com os registros INPI, demonstrando ser programa de computador de propriedade intelectual da licitante, sob pena de desclassificação.

A prova de conceito deverá ser conduzida da seguinte forma:

- A licitante apresentará item por item, na ordem estabelecida nas tabelas a seguir;
- À critério da equipe da contratante, os itens apresentados poderão ser testados, simulando situações reais de gravação, alteração, visualização e etc. ou ainda solicitado esclarecimentos complementares para que possam formar opinião inequívoca se aquele item foi atendido na íntegra ou não;
- Para cada item, no campo ao lado da lista, será marcado Sim ou Não para atendido;
- Terá sido aprovada a empresa que conseguir demonstrar o mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) dos itens;
- Caso a empresa tenha ficado na média entre 95,00% e 99,99% ainda estará aprovada, mas ficará advertida que os itens faltantes deverão ser produzidos e entregues até a implantação;
- Caso a empresa não tenha atingido o mínimo exigido (nos casos de 94,99% ou inferior), estará desclassificada e a próxima colocada será convocada.

Conforme capítulo II, Artigo 5º da Lei 14.133/21, diante dos princípios de eficiência, celeridade e economicidade, à critério exclusivo da contratante, a prova de conceito poderá ser dispensada nas situações em que a contratante já conhecer, de forma comprovada, a plataforma da empresa avaliada nessa fase.

ITENS DA PROVA DE CONCEITO:

TABELA A Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da USCS)		
	ITEM	APROVADO? (Sim/Não)
1.	Recursos de acessibilidade com: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte	
2.	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar) *Essa funcionalidade nativa em todos os módulos visa permitir que os usuários extraiam os dados que quiserem da ferramenta, sem precisar de nenhum tipo de conhecimento técnico e também sem precisar do prestador.*	
3.	As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.	

4.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais	
5.	Toda vez que houver uma manutenção no sistema, atualização ou qualquer ajuste que impacte no uso da plataforma, deve ser enviado um boletim informativo para todos os usuários. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.	
6.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	
7.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo para que as informações não sumam e dessa forma possam ser auditadas de forma fácil e completa.	
8.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil operacional, permitindo que o criador do usuário gerencie todas as regras de operação e preferências para cada usuário, individualmente.	
9.	Permissão de cadastro simplificado de prestadores de serviços (usuários externos da USCS) para que a USCS envie ordem de serviço diretamente a eles pela própria plataforma.	
10.	Possuir área de visualização de manifestações através de calendário, onde o usuário poderá visualizar o calendário de qualquer mês, clicando em um dia específico, verá todas as manifestações daquele dia.	
11.	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.	
12.	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.	
13.	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)	
14.	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)	
15.	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente	
16.	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)	
17.	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)	
18.	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).	
19.	Conforme LGPD, artigo 5º, sendo a USCS a controladora dos dados pessoais de cidadãos que venham a registrar manifestações via sistema, a plataforma deverá permitir que os campos que venham a ser armazenados de cada manifestante possam ser geridos pela USCS, que poderá definir:	

	- Quais campos de cada manifestante deverão ser solicitados via formulário de cadastro; - Dos campos solicitados, quais serão obrigatórios e quais serão opcionais no cadastro.	
20.	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.	
21.	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016	
22.	O usuário da plataforma poderá exportar uma manifestação com sua assinatura eletrônica qualificada (certificado digital) associada a essa exportação, de modo a garantir valor legal para documentos exportados nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020.	
23.	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)	
24.	Andamento interno da USCS (somente os operadores da plataforma tem acesso)	
25.	Andamento em lote – as situações em que diversas manifestações possuirão o mesmo andamento, permitir escolher todas as manifestações e digitar o texto do andamento uma única vez e aplicar para todas as manifestações ao mesmo tempo.	
26.	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.	
27.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de SIC de acordo com a Lei 12.527/2011, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de "em dia", "próximo do vencimento do prazo" ou "atrasado"; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.	
28.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de Ouvidoria de acordo com a Lei 13.460/2017, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de "em dia", "próximo do vencimento do prazo" ou "atrasado"; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.	
29.	Permitir que manifestações diversas, de zeladoria ou outro fluxo que não tenham seus prazos definidos por legislação específica, possuam: - Local para definir prazo máximo de acordo com o tipo de manifestação; - Ter contador/controle de prazo manifestação por manifestação.	
30.	Todos os tipos de manifestação (ouvidoria, SIC, zeladoria) poderão ser cadastradas de 2 formas:	

	- Pelo próprio cidadão, em suas interfaces web ou aplicativos; - Pela própria USCS, em suas interfaces web ou aplicativos.	
31.	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos	
32.	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.	
33.	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.	
34.	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)	
35.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.	
36.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas	
37.	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.	
38.	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.	
39.	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis	
40.	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da USCS	
41.	Cadastro e gestão de unidades de atendimento (docentes, discentes, cursos, etc...) para que as manifestações relacionadas a determinada unidade sejam agrupadas de forma sistêmica.	
42.	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes	
43.	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).	
44.	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.	
45.	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.	
46.	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da USCS, com download gratuito.	

47.	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da USCS, com download gratuito.	
	TABELA B **Área de criação, acompanhamento e gerenciamento de manifestações para o público externo**	
	ITEM	**APROVADO? (Sim/Não)**
48.	Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o cidadão não precisará cadastrar nenhum dado pessoal.	
49.	Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde os dados do cidadão serão preservados durante a tramitação de sua manifestação	
50.	Permitir login pelos campos: - E-mail + senha; - CPF + senha; - CNPJ + senha.	
51.	Recursos de acessibilidade, como: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte	
52.	Abertura de manifestações diferenciando os tipos possíveis para que tenham campos diferentes e fluxos diferentes por conta de serem disciplinados por legislações diferentes, tipos possíveis: - Ouvidoria; - Pedido de informação; - Pedido de serviço/zeladoria.	
53.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação. O formulário de cadastra deverá ser preenchido de forma automática a partir do local selecionado no mapa.	
54.	Em situações especiais, onde a USCS precise de uma informação ou documento adicional para seguir com o atendimento, somente nesses casos que a USCS requisitar, esses complementos ocorrerão na interface do cidadão, sem que ele precise recorrer a canais externos como e-mail ou outro meio. Assim todas as interações e documentos trocados entre as partes ficarão internos na manifestação correspondente.	
55.	O cidadão terá área de enquetes para responder.	
56.	Os cidadãos poderão se candidatar a eventuais vagas abertas no conselho de usuários, conforme lei 13.460/2017	
57.	Caso a candidatura do cidadão seja aprovada para o conselho de usuários, este usuário terá acesso à área restrita do conselho.	

58.	Possuir área tipo histórico, para que o cidadão possa visualizar todas as suas manifestações abertas e seus respectivos andamentos.	
59.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos, com download gratuito.	
60.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos, com download gratuito.	

TABELA DE REFERÊNCIA		
Itens atendidos	Percentual de referência	Status
60	100%	**APROVADA**
57	95%	APROVADA, mas precisará criar os itens não atendidos para a entrega final
56 ou menos	93% ou menos	REPROVADA, próxima classificada será convocada.

8. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

Gestor:

Nome: Georgia Augusta Ortenzi
Cargo: Diretora de Administração e Finanças
E-mail: georgia.ortenzi@online.uscs.edu.br

Fiscalizador:

Nome: Denis Zoanon Amorim
Cargo: Assistente de Reitoria
E-mail: denis.amorim@online.uscs.edu.br

9. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO:

O pagamento será efetuado após a execução do serviço, na 2ª terça-feira de cada mês, subsequente ao mês da prestação de serviços, mediante recebimento do Termo de Aceite e

liberação do pagamento emitido pelo Fiscalizador, juntamente com a nota fiscal da prestação dos serviços.

10. REAJUSTE DE PREÇOS :

10.1. Os reajustes de preços poderão ser aplicados considerando-se:

10.1.1. Os valores constantes da proposta e expressos em reais para prestação dos serviços de fornecimento e consultoria em plataforma de atendimento ao cidadão no formato SaaS poderão sofrer reajustes somente após o interregno de 12 meses, contados a partir do prazo inscrito no Termo de Aceitação para o início dos serviços, emitidos pelo gestor do instrumento contratual, devidamente designado pela USCS.

10.2. Na hipótese de manutenção do contrato, transcorridos os primeiros 12 meses, conforme expresso no subitem 10.1.1. deste instrumento contratual, o valor mensal decorrente da prestação dos serviços de fornecimento e consultoria em plataforma de atendimento ao cidadão no formato SaaS, poderá ser reajustado partir do 13º (décimo terceiro) mês, de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, em conformidade com a legislação em vigor ou por outro índice que venha substituí-lo.

10.4. O reajuste poderá ser concedido mediante expressa solicitação da Contratada, para análise e negociação com a Universidade USCS, e terá incidência de pagamento respeitando-se as condições e períodos estabelecidos nos itens 10.2.

Georgia Augusta Ortenzi
Diretora de Administração e Finanças