



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I MEMORIAL DESCRITIVO

OBJETO: MANUTENÇÃO, SUSTENTAÇÃO, EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE CONTÍNUO EM SISTEMA DA INFORMAÇÃO PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE PROCESSOS LEGISLATIVOS E ADMINISTRATIVOS, DESENVOLVIDO EM PLATAFORMA DE CÓDIGO ABERTO, CONFORME DESCRITO EM EDITAL E ANEXOS

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de tecnologia da informação para suprir as demandas de manutenção, sustentação, evolução tecnológica e suporte contínuo em sistema da informação para gestão eletrônica de processos legislativos e administrativos, desenvolvido em plataforma de código aberto.

2. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Manter as necessidades informacionais demandadas pela Câmara Municipal de Ribeirão Preto, nas áreas de processos legislativos e administrativos, na modalidade eletrônica;

2.2. Manter a disponibilidade do sistema em produção.

2.3. Prover o suporte necessário aos usuários para utilização do sistema.

2.4. Desenvolver novas funcionalidades dentro das áreas de abrangência do sistema, para atendimento de necessidades evolutivas das rotinas internas de trabalho.

2.5. Benefícios Esperados:

a) Modernizar a gestão e o sistema de processo eletrônico da Câmara Municipal de Ribeirão Preto;

b) Criação de mecanismos que possibilitarão, a qualquer pessoa, física ou jurídica, o recebimento de informações públicas, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI;

c) Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, a partir da melhor utilização do sistema;

d) Ganho de escala e garantia de continuidade na contratação dos serviços de desenvolvimento, manutenção, sustentação, operação e suporte do sistema;

e) Agilidade no atendimento à demanda de desenvolvimento e manutenção do sistema;

3. AMBIENTE TECNOLÓGICO



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Sistema Utilizado: SAGL (Sistema de controle de processos administrativos e legislativo de código aberto, baseado no sistema Interlegis SAPL, do Senado Federal.);

Código fonte original do sistema: <https://github.com/openlegis-br/sagl> (A versão em uso na Câmara possui diversas alterações para adequação as necessidades internas, contudo, o core não foi substancialmente alterado);

Linguagem de Programação: Python

Servidor de Aplicação: Zope

Sistema Operacional: Ubuntu

Banco de dados: MySQL / ZODB / ZEO

Publicação e cacheamento: nginx / haproxy / varnish

3.1. As informações apresentadas acima visam dar parâmetros para a CONTRATADA; entretanto, com a constante evolução tecnológica, a CONTRATADA deverá fornecer constantemente mão de obra especializada para suprir as necessidades atuais e vindouras da CONTRATANTE.

4. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Todos os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente ser realizados nas dependências da CONTRATADA, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

4.1.2. A CONTRATANTE se responsabilizará, para os serviços executados nas suas dependências dela, pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licenças das ferramentas. Caso a CONTRATADA deseje utilizar equipamentos ou ferramentas diferentes daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após aceitação, arcando com as respectivas despesas e comprovação da regularidade destes.

4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal de atendimento, suporte e sustentação ao usuário, permitindo à CONTRATANTE uma visão gerencial completa dos serviços e do atendimento técnico prestado pela CONTRATADA.

4.2.1. Os serviços de suporte técnico deverão ser fornecidos de acordo com as melhores práticas de tecnologia da informação, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, contemplando, no mínimo, as seguintes atividades:

a) Implementação de novas versões do sistema, sempre que disponíveis, com as devidas compatibilizações, dado que o código é aberto;



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

- b) Correção de defeitos e falhas devidamente constatados;
- c) Melhorias ou implementações de novas opções e beneficiamentos do sistema por iniciativa da empresa contratada;
- d) Complementação ou reprogramação;
- e) Esclarecimento de dúvidas dos usuários;
- f) Cadastros, alteração e parametrizações dos campos, rotinas, formulários, funções, classes do programa;
- g) Alterações, adaptações, implementações no sistema solicitadas pela Câmara Municipal de Ribeirão Preto;
- h) Manutenção dos servidores virtuais dedicados que hospedam o sistema, incluindo implementação de patches de segurança, atualização do sistema operacional, verificação de falhas de hardware, configuração e verificação das rotinas de backup etc.;

4.2.3. Deverá ser garantido o atendimento à CONTRATANTE, de forma contínua no horário das 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira; e atendimento emergencial, mediante demanda, em qualquer dia e horário;

4.3. Para cada novo atendimento iniciado, deverá ser vinculado um número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado pelo usuário posteriormente.

4.4. O atendimento deverá ser realizado via chamado técnico virtual ou ligação de voz, devendo a Contratada viabilizar esta tecnologia sem custos adicionais ao CONTRATANTE, bem como através de mensagens instantânea por meio de aplicativo Whatsapp e/ou Telegram, ou outros aplicativos, sendo que uma forma de atendimento não é excludente da outra.

4.4.1. Os atendimentos às chamadas deverão ser feitos classificados por prioridades (conforme tabela a seguir), cumprindo o atendimento em sistema 24h x 7 dias para os casos de extrema e alta prioridade.

4.4.2. Os chamados poderão ser solucionados remotamente, quando possível.

4.4.3. Deverão ser cumpridos os prazos, tempos e formas especificados na tabela abaixo:



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

SUPORTE TÉCNICO				
Classificação	Tempo de Atendimento	Descrição	Pontos por chamado não atingindo no prazo de contingência	Pontos por chamado não atingindo no prazo máximo
Extrema Prioridade (24h x 7 dias)	Máximo em 3 horas corridas para solução de contingência; E resolução definitiva do problema e suas causas em no máximo em 8 horas corridas	Problema que ocasiona um processo crítico para a CONTRATANTE, com reflexo importantíssimo na operação do sistema de tal forma que se torne inoperante, parcial ou totalmente.	2	4
Alta Prioridade (24h x 7 dias)	Máximo em 6 horas corridas para solução de contingência; E resolução definitiva do problema e suas causas em no máximo em 48 horas corridas;	Problema que afete um processo de grande importância para a CONTRATANTE, que não torne o Sistema inoperante, mas que prejudique a funcionalidade de alguns módulos, impedindo o cumprimento de prazos legais nas execuções, bem como a consulta de projetos de leis e processos;	1,5	3
Média Prioridade	Máximo em 24 horas corridas para solução de contingência; E resolução definitiva do problema e suas causas em no máximo em 5 dias úteis;	Problema que afete um serviço que não torne o Sistema inoperante, mas que prejudique alguma funcionalidade.	1	2
Baixa Prioridade	Máximo em 36 horas corridas para solução de contingência; E resolução definitiva do problema e suas causas em no máximo em 10 dias úteis.	Problema que não resulte em processo crítico e não torne o Sistema inoperante, mas que afete sua qualidade.	0,75	1,5

4.5.1. Serão acumulados, mensalmente, pontos para cada chamado não atendido nos prazos, para fins de cálculo do valor total da fatura do mês correspondente, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

4.5.1.1. Os pontos recebidos devido ao não atendimento de chamado no prazo máximo somam-se aqueles eventualmente percebidos pelo esgotamento do prazo de contingência.

4.5.1.2. Em caso esgotamento do prazo máximo do chamado, sem solução, inicia-se automaticamente o cômputo de um novo prazo, como se fosse um novo chamado, cujos pontos serão acumulados aos já recebidos, e assim sucessivamente, até a apresentação da solução.



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

4.5.1.3. Os pontos poderão ser desconsiderados, se devidamente justificados, após análise e aceitação da referida justificativa pelo Gestor de Contratos.

4.5.1.4. Eventual descumprimento de prazo por causa estranha à CONTRATADA, devidamente justificada, não ensejará acúmulo de pontos.

4.5.2. Para fins de desconto, utilizar-se a seguinte tabela referencial para emissão de nota fiscal, após anuência do Gestor de Contratos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis:

Percentual e Liberação	Pontos obtidos no mês
Liberação Total da Fatura	Somatória de pontos igual ou menor a 6,5 (seis e meio)
Liberação de 97% da fatura	Somatória de pontos maior que 6,5 (seis e meio) e menor ou igual 9 (nove);
Liberação de 94% da fatura	Somatória de pontos maior que 9 (nove) e menor ou igual 11 (dez);
Liberação de 90% da fatura	Somatória de pontos maior que 11 (onze) e menor ou igual 13 (treze);
Liberação de 85% da fatura	Somatória de pontos maior que 13 (treze) e menor ou igual 16 (dezesesseis);
Liberação de 75% da fatura	Somatória de pontos maior que 16 (dezesesseis).

4.6. Atendimento Técnico na sede da entidade:

4.6.1. Os atendimentos e as solicitações do suporte deverão ser realizados na sede da CONTRATANTE, quando assim solicitado, ou pela impossibilidade de se fazer remotamente, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema, com o objetivo de:

4.6.2. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;

4.6.3. Treinamento dos usuários na operação ou utilização do sistema em função de substituição de pessoal, tendo em vista exonerações, mudanças de cargos etc.;

4.6.4. Elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas;

4.6.5. Prestação de serviços de consultoria e orientações aos usuários, sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE.



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

4.6.6 Eventuais despesas de locomoção da equipe técnica da CONTRATADA (hospedagem, alimentação, combustível etc.) serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.7. As atividades que demandem quaisquer serviços que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou de seus Sistemas de Informação, deverão ser executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

4.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, das equipes de monitoramento, ou ainda de servidores da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, em casos de necessidades de acionamentos de incidentes ou demandas.

4.9. O profissional disponibilizado pela CONTRATADA para gerenciar as demandas de serviços fora do horário comercial, deverá estar disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1. Nomear Gestor e Fiscal do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato celebrado;

5.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita;

5.3. Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues, aprovando-os se for o caso;

5.4. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas neste Termo de Referência;

5.5. Atestar, por intermédio do Gestor e Fiscal do Contrato, a comprovação correta da prestação dos serviços;

5.6. Notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis, fixando prazos para a sua correção;

5.7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados;

5.8. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

5.9. Emitir, por intermédio da solução computacional de apoio à execução dos serviços, as correspondentes Ordens de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto do presente Termo de Referência;

5.10. Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do Gestor e Fiscais do Contrato;

5.11. Garantir a manutenção do licenciamento do sistema em código aberto, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados e quaisquer outros artefatos;

5.12. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados, tenham acesso às dependências da CONTRATANTE, onde os serviços serão prestados, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação, o sigilo e o patrimônio;

5.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.14. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidos no Termo de Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1. Possuir solução computacional para a execução dos serviços conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;

6.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor e Fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

6.3. Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências do Contrato, do Termo de Referência, do Edital e dos seus Anexos;

6.4. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos serviços contratados;

6.5. Manter a produtividade ou a capacidade de fornecimento dos serviços durante a execução do Contrato;

6.6. Manter em código aberto o sistema da CONTRATANTE, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados;

6.7. Acatar, no prazo estabelecido na notificação feita pelo Gestor do Contrato, as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem da CONTRATANTE, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais, devendo, ainda, observar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE;

6.8. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

7



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

6.9. Obedecer a todas as normas, padrões, metodologias, processos e procedimentos definidos pela CONTRATANTE;

6.10. Manter organizados e disponíveis à CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, todos os documentos (artefatos, Ordens de Serviço, comprovações de habilitação técnica, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual;

6.11. Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados à prestação dos serviços;

6.12. Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;

6.13. Zelar pelo patrimônio da CONTRATANTE e usar de forma racional os materiais disponíveis para a execução do Contrato;

6.14. Responsabilizar-se pela solicitação de acesso aos funcionários aos sistemas e serviços da CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos quando necessários;

6.15. Propiciar a transferência contínua de conhecimento aos servidores da CONTRATANTE durante toda a execução contratual;

6.16. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação trabalhista, assim como na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências da CONTRATANTE;

6.17. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;

6.18. A Contratada, durante a execução do contrato, deverá manter atualizado todo o aparato tecnológico necessário para o perfeito funcionamento do sistema implantado, bem como também será responsável pela manutenção dos softwares, API's ou programas necessários para a assinatura de arquivos digitais ICP-Brasil.

6.19. Dotar o sistema das funcionalidades solicitadas pela contratante, observadas as áreas de abrangência da solução, informando o prazo de desenvolvimento, que será estabelecido em função da complexidade da nova implementação pretendida.

7. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

7.1. A CONTRATADA garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços executados. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

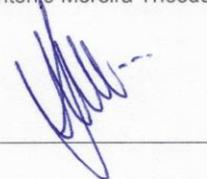
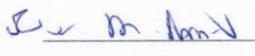
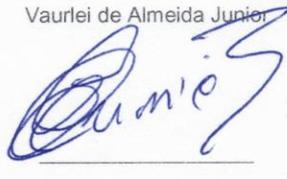


Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

7.2. Caso uma solução apresentada e/ou artefato, referente a um serviço contratado, sejam alterados pelo CONTRATANTE ou por empresa por ele designada, a garantia cessará apenas para estes produtos, e apenas quando relacionada aos artefatos atingidos pela modificação.

7.3. Caberá a CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, e por 60 (sessenta) dias após o seu término, realizar todas as correções decorrentes dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação da solução, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.

<p>Camara Municipal de Ribeirão Preto</p> <p>GESTOR DE CONTRATOS</p> <p>Antonio Moreira Theodoro</p> 	<p>Camara Municipal de Ribeirão Preto</p> <p>COORDENADOR LEGISLATIVO</p> <p>Fernando Marcos Ramos</p> 	<p>Camara Municipal de Ribeirão Preto</p> <p>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</p> <p>Vaurlei de Almeida Junior</p> 
---	---	---