



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de infraestrutura e plataforma de métricas, categorização automática de dados, classificação e análises qualitativas de informações para garantir o acesso à informações previstas no inciso XXXIII do art. 5 no inciso II do parágrafo 3 do art. 37 e no parágrafo 2 do art. 216 da Constituição Federal (Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011) com fornecimento de hardware e tecnologia própria.

1) **Descrição Geral do Objeto:**

- 1.1) Contratação de infraestrutura: Cloud (nuvem) próprio que possua segurança da informação, storage e backup-retenção de 15 dias (mínimo).
- 1.2) Contratação de uma plataforma de buscas e categorização nas redes sociais e mídias online que seja capaz de agregar múltiplos canais de comunicação em um único ponto de interação entre o órgão público e o cidadão que terá facilitada sua participação ativa visando o desenvolvimento do controle social da administração pública.
- 1.3) Fornecer informações e análises que possibilitem aumentar a assertividade nas respostas e ações adotadas, com observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.
- 1.4) Prover software de reconhecimento do que está sendo demandado nas redes sociais e canais de reclamação da internet; o software deverá gerar alertas, análises e sugestão de prioridades possibilitando a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.
- 1.5) A ferramenta precisa necessariamente auxiliar na gestão de demandas manifestas nas Redes Sociais, com utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.

2) **Requisitos Técnicos do Serviço:**

2.1) **O Serviço necessariamente precisa:**

- 2.1.1) Ser detentora do Software de busca dados na Web, junto às redes sociais e mídias online determinadas (oficiais e alternativas).
- 2.1.2) Categorizar por meio de algoritmo as interações e ocorrências, classificar e interpretar as manifestações recebidas, gerar automaticamente um protocolo-ticket de controle interno.
- 2.1.3) Uma vez analisadas, endereçar as reclamações para as áreas demandadas por meio de uma ferramenta de gestão de ticket em formato web.
- 2.1.4) A plataforma tecnológica, que suportará o serviço, deverá analisar os textos das demandas, identificar padrões, bem como, identificar pleitos duplicados e agrupá-los num único protocolo-ticket.
- 2.1.5) A ferramenta precisa realizar análise de sentimentos e atribuir pontuações ao assunto ou assuntos apresentados pelo cidadão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

- 2.1.6) Disponibilizar os resultados analíticos via aplicativo disponível para as principais plataformas do mercado iOS, Android e FirefoxOS (mínimos).
- 2.1.7) Disponibilizar, além da ferramenta de ticket, informações coletadas via browser, em ambiente seguro, de forma segregada, considerando a área e perfil de responsabilidades do usuário.
- 2.1.8) Gerar dashboards e relatórios analíticos quantitativos e qualitativos, sendo possível tanto a visão das informações em tempo real, como por período e tempo escolhidos pelos gestores.
 - 2.1.8.1) Os relatórios e dashboards precisam contemplar informações sobre uso e desempenho, cobertura geográfica e por especialidade, movimentações e outras demandas levantadas junto a equipe da Contratante.
- 2.1.9) Os dados coletados nas redes sociais e mídias online serão colocados à disposição da população local, em área de destaque no “site” da Contratante, meio de banner, com observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção, sempre observados os critérios e pareceres da administração pública.
- 2.1.10) Disparar alarmes informativos nos dashboards e também no Aplicativo, em casos mapeados como críticos e graves.
- 2.1.11) Prover os serviços em plataforma cloud com segurança das informações, back-up retenção de 15 dias, bem como armazenamento dos dados por 5 anos.
- 2.1.12) Caberá a solução serviço de separar os posts capturados, dentre as possíveis demandas abaixo:
 - 2.1.12.1) Reclamação: Manifestação de desagrado sobre um serviço prestado ou problema identificado na cidade.
 - 2.1.12.2) Sugestão: Ideia ou proposta para o aprimoramento do serviço.
 - 2.1.12.3) Elogio: Reconhecimento ou satisfação pelos serviços prestados na cidade.
 - 2.1.12.4) Consulta: Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da cidade que tem relação com a gestão pública.
 - 2.1.12.5) Denúncias: com protocolo de sigilo das informações.
 - 2.1.12.6) Trote: Falsas reclamações.

2.2) Especificação Técnica. O Serviço será entregue como segue:

- 2.2.1) Usuários: prover sistema com acesso de 5 usuários (mínimo). Indicados pela contratante.
- 2.2.2) Aplicativo até 5 usuários (mínimo) cadastrados.
- 2.2.3) Via browser usuários segregados em ambiente seguro, protegido por login e senha e monitoramento detalhado de uso.
- 2.2.4) Fontes: Facebook e Twitter (mínimos).
- 2.2.5) Meios: Aplicativo disponível para as principais plataformas do mercado: iOS, Android e FirefoxOS e também, disponível via Browser.
- 2.2.6) Armazenamento: Informações hospedadas in cloud com backups-retenção de 15 dias e armazenamento dos dados por 5 anos.
- 2.2.7) Segurança da informação: Hospedagem dos dados em território nacional em Datacenter próprio com certificados ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000, TIER III Design, TIER III Facility e TIER III Operation e LEED GOLD.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

2.3) Local de Execução dos Serviços:

2.3.1) O serviço deverá ser realizado na modalidade de Cloud (nuvem), especificamente em infraestrutura como serviço (IaaS) e para o órgão público devem estar disponíveis aplicativos para uso em dispositivos móveis e tablets, bem como uma versão para browser.

2.4) Dos Serviços de Suporte e Atendimento ao Cliente:

2.4.1) A contratada deverá disponibilizar uma central de atendimento para contato através de ligações telefônicas e também por e-mail. Essa central deverá operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para acionamento de suporte em caso de problemas na APP e ou falha na plataforma de consulta.

2.4.2) A contratada deverá cumprir os seguintes prazos de atendimento em caso de falhas, reconfigurações/alterações, o atendimento deverá ficar entre 2 e 5 dias úteis.

2.4.3) A conectividade é responsabilidade da contratante não sendo considerada como problema na ferramenta.

2.5) Acordo de Nivel de Service:

2.5.1) Para Infraestrutura física de data center (cloud), bem como do aplicativo, o SLA (Service Level Agreement) deverá ser de 99,98% de disponibilidade mensal.

2.6) Prazos (Cronograma, prazo de implantação e entrega):

2.6.1) O projeto devera ser implantado em duas fases:

2.6.1.1) Tomada de informações junto ao órgão público e está limitada a 45 (quarenta e cinco) dias. A Contratante designará um responsável que possa orientar a equipe de levantamento das informações relativas às secretarias e respectivos colaboradores que possam tratar o endereçamento dos pleitos e questões dos cidadãos.

2.6.1.2) Implantação de ferramenta em perfeito funcionamento de acordo com o escopo estabelecido na primeira etapa. Esta fase terá um prazo máximo de 45 dias e além da implantação compreende o treinamento.

2.6.1.2..1 Para o início do cronograma de implantação será acordado entre as partes a data de início, ficando a critério da contratada definir a forma da comunicação.

2.6.1.2..2 Iniciada esta fase se dará a efetiva prestação de serviço e faturamento do produto.

3) Obrigações das Partes:

3.1) Do Órgão Público:

3.1.1) Disponibilizar uma interface de contato para participar das reuniões junto a Contratada para elaborar o cronograma e demais decisões para a implantação e fornecimento do serviço.

3.1.2) Realizar os pagamentos nos devidos prazos de vencimentos.

3.1.3) Indicar um gestor, possuir equipamentos com acesso à internet e buscar os relatórios na web.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

3.2) Da Contratada:

3.2.1) A Contratada designará um Coordenador Técnico que a representará em todos os atos relativos ao cumprimento do contrato, cabendo-lhe especificamente:

3.2.1.1) Apresentar os elementos definidos no contrato nos prazos e condições estabelecidas;

3.2.1.2) Manter o órgão público informado sobre o andamento dos trabalhos, prestando todos os esclarecimentos solicitados;

3.2.1.3) Providenciar a regularização de falhas ou omissões, definidos pelo órgão público.

3.3) Habilitação Específica:

3.3.1) Documentação comprovando que a Licitante é detentora de data center com as seguintes certificações: ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000, TIER III Design, TIER III Facility, TIER III Operation e LEED GOLD.

3.4) Confidencialidade das Informações:

3.4.1) O serviço a ser prestado compreende a exigência de confidencialidade das informações ao nível mais alto.

Lençóis Paulista, 08 de abril de 2016

EDER PACCOLA SANTA BÁRBARA
Diretor de de Tecnologia da Informação