



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

**ANEXO VIII - CADERNO TÉCNICO ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA
DESENVOLVIMENTO, CUSTOMIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE DE
GESTÃO INTEGRADA – PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

Número: TR-FAC-002

Versão: 02

Data: 25.11.25

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços de fornecimento e manutenção de software de Gestão de Serviços – Plataforma Tecnológica, com o objetivo de gerenciar todos os serviços e pessoas que norteiam esse Termo de Referência.

1.2. Fornecimento de Software de gestão do espaço a fim de monitorar o uso e ocupação das estações de trabalho.

1.3. O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período nos termos da legislação vigente.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Plataforma tecnológica Fornecimento e manutenção de software de Gestão de Serviços	27502	x	x

2. DAS ESPECIFICAÇÕES E DOS QUANTITATIVOS

2.1. A empresa deverá dispor de software gerenciador capacitado a fornecer dados on-line, via internet, em meio digital e impressos (relatórios), abrangendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

2.1.1. Gerenciamento de chamados, capaz de efetuar troca de dados e atualização através da internet;

2.1.2. O acesso ao sistema deve ser realizado a partir de uma URL (Uniform Resource Locator) válida na



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

internet e não por endereço IP;

2.1.3. Utilizar servidor próprio e exclusivo, ou de terceiros, desde que garantida a disponibilidade, segurança, integridade e confiabilidade das informações lançadas;

2.1.4. Deve ser acessível e compatível com navegadores modernos, independente do sistema operacional (Ex: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari, etc), de forma a não requerer a instalação de clientes locais nos computadores do CONTRATANTE;

2.1.5. Deve apresentar seu conteúdo estrutural todo em língua portuguesa;

2.1.6. Ser disponibilizado na modalidade “PaaS - Platform as a service” (Plataforma como Serviço), de forma que todo o conjunto de software, sua infraestrutura de sustentação, manutenção e disponibilidade seja de responsabilidade da CONTRATADA;

2.1.7. Cadastro de unidades, equipamentos e instalações;

2.1.8. O sistema deve permitir o agendamento de atividades (as atividades subcontratadas devem ser incluídas na plataforma);

2.1.9. O sistema deve conter ferramentas para a otimização de energia dos ativos;

2.1.10. Demonstrativo por instalação, por modalidade de chamado, por Unidade de edificação e por período;

2.1.11. Histórico de intervenção por equipamento ou instalação e material substituído, inclusive controle de prazo de garantia;

2.1.12. Relatórios mensais de execução dos serviços, inclusive por instalações;

2.1.13. Documentação em formato digital relativa às obrigações trabalhistas e previdenciárias alusivas aos recursos humanos utilizados na execução dos serviços que possuam vínculo direto e indireto com a empresa.

2.2. O software deverá ser provido de recursos de segurança (senha, antivírus, firewall e demais recursos correlatos). Todo serviço que for objeto de subcontratação, sob a fiscalização e responsabilidade da empresa, também deverá ser cadastrado no sistema. Ao final do contrato todas as informações contidas no sistema, as



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

documentações produzidas e seu banco de dados deverão ser inteira e incondicionalmente disponibilizadas.

2.3. A empresa deverá permitir O acesso ao sistema informatizado de gerenciamento da operação total do facilities.

2.4. A operacionalização do contrato será efetuada por meio da plataforma tecnológica. Desta forma, a conclusão dos serviços e a apropriação dos insumos utilizados nas ordens de serviço será condição obrigatória para pagamento à empresa.

2.5. A empresa deverá manter o histórico de solicitações, atendimento e relatórios durante todo o período de vigência do contrato. Todo serviço executado por meio de subcontratação, sob a gerência da empresa, também deverá ser cadastrado no sistema.

2.6. O pagamento relativo ao serviço de fornecimento do Software de Manutenção iniciar-se-á somente após o aceite da Fiscalização, que atestará todas as funcionalidades requeridas.

2.7. Em caso de indisponibilidade do software ou de funcionalidade considerada essencial para o desenvolvimento dos serviços, a CONTRATADA terá até 48 horas, contadas da comunicação do ocorrido, para saneamento do problema, prazo a partir do qual será realizada glossa no pagamento mensal, proporcional ao tempo em que o software permanecer indisponível, sem prejuízo de demais sanções previstas neste Termo de Referência e no Edital de licitação.

2.7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal alternativo de suporte específico para o sistema, por e-mail e telefone, para que a SMSU possa comunicar eventuais indisponibilidades relacionadas ao sistema.

2.8. A subcontratação de empresa para a fornecimento e manutenção do software não exime a Contratada de qualquer responsabilidade com relação ao seu correto funcionamento, pelo qual responderá de forma irrestrita.

2.9. A CONTRATADA deverá providenciar as atualizações necessárias à manutenção da segurança operacional do software, bem como a correção de defeitos (bugs) não identificados por ocasião da aceitação do sistema.

3. DAS FUNCIONALIDADES MÍNIMAS



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

3.1. A CONTRATADA será responsável pela operacionalização da Plataforma tecnológica, incluindo no mínimo:

3.1.1. Planejamento de rotinas de serviços com:

3.1.1.1. Cronograma dos serviços (plano anual de todos os serviços cadastrados);

3.1.1.2. Cadastro e histórico dos serviços realizados (visualizável por instalação);

3.1.1.3. Informação do responsável pela execução dos serviços.

3.1.2. Registro de solicitação de serviços com:

3.1.2.1. Registro de serviços com data e horário de abertura;

3.1.2.2. Registro de tempo de atendimento;

3.1.2.3. Registro de tempo de solução;

3.1.2.4. Cadastro dos recursos utilizados (materiais, equipamentos e insumos);

3.1.2.5. Informação do responsável pela execução dos serviços.

3.1.3. Relatórios, por unidade, com:

3.1.3.1. Recursos utilizados;

3.1.3.2. Lista de pendência;

3.1.3.3. Tempo médio de atendimento;

3.1.3.4. Quantidade de ordens de serviços atendidas dentro de um determinado prazo;

3.1.3.5. Quantidade de ordens de serviços concluídas dentro de um determinado prazo;

3.1.3.6. Quantidade de ordens de serviços recebida e executadas por especialidade e área de atuação;

3.1.3.7. Quantidade total de ordens de serviços recebidas;



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

3.1.4. Documentação referente à folha de pagamento dos funcionários;

3.1.5. Documentação referente a comprovante de pagamento de FGTS dos funcionários;

3.1.6. Documentação online relativas às contribuições previdenciárias, tanto patronal quanto do trabalhador;

3.1.7. Documentação em formato digital resumidas e mensais de todas as obrigações trabalhistas alusivas aos recursos humanos utilizados na execução dos serviços.

3.1.7.1. Informações relativas aos profissionais com vínculo direto deve ser de forma completa e suficiente para suporte à fiscalização do contrato, tais como informações trabalhistas (frequência, folha de ponto, carteira de trabalho etc.) e previdenciárias;

3.1.7.2. Informações relativas aos profissionais sem vínculo direto deve ser de forma cadastral, tais como informações de identificação pessoal e vínculo trabalhista com a empresa subcontratada prestadora de serviço.

3.1.7.3. A equipe de fiscalização do contrato poderá efetuar consultas no sistema para obter as informações trabalhistas de qualquer funcionário que prestou ou presta serviço no contrato todo.

3.1.8. Estas funcionalidades não são exaustivas, de forma que novos relatórios, gráficos, histogramas ou módulos que forem identificados como essenciais para o correto acompanhamento do contrato e prestação do serviço poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE;

3.1.8.1. Nos casos de novas funcionalidades, as alterações devem ser aceitas pela CONTRATADA conforme negociação específica;

3.1.8.2. Em caso de aceite, deverá ser elaborado plano de desenvolvimento e implementação, com escopo e prazo esperado para implementação, que terá acompanhamento realizado pela equipe de gestão do contrato;

3.1.8.3. A CONTRATANTE deverá participar ativamente da especificação de requisitos e durante o desenvolvimento, de forma a garantir o cumprimento e implementação exata da funcionalidade conforme requisitado.

4. DO PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

4.1. O software citado no item 2.1 deverá ser apresentado à CONTRATANTE, para efeito de pré-aprovação, em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, devendo estar plenamente operacional em no máximo 60 (sessenta) dias, sendo todos os prazos contados a partir da data de assinatura do contrato.

5. DO PROFISSIONAL ALOCADO IN LOCO

5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante toda a vigência contratual, 01 (um) profissional alocado in loco, com dedicação exclusiva às atividades relacionadas ao gerenciamento da Plataforma Tecnológica, a ser lotado na sede da SMSU, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE além do valor mensal contratado.

5.2. O profissional designado deverá possuir, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) formação na área de Tecnologia da Informação, Administração ou áreas correlatas;
- b) experiência comprovada de, no mínimo, 01 (um) ano em gestão de sistemas de facilities, gestão de contratos ou softwares de gestão integrada;
- c) domínio em ferramentas de relatórios, análise de indicadores de desempenho e manipulação de banco de dados;
- d) perfil de atendimento e suporte ao usuário, com capacidade de treinamento de equipes.

5.3. Atribuições do profissional alocado in loco:

- a) realizar a administração diária do sistema, incluindo cadastro, atualização de dados, parametrização e geração de relatórios;
- b) prestar suporte imediato aos usuários da SMSU quanto à utilização da plataforma;
- c) acompanhar e validar o registro de ordens de serviço, insumos e atividades no sistema;
- d) apoiar a equipe de fiscalização contratual na obtenção de dados, relatórios e indicadores de desempenho;
- e) elaborar relatórios gerenciais periódicos, de forma consolidada, a partir das informações extraídas do sistema;
- f) monitorar os prazos de atendimento e de solução das ordens de serviço, comunicando à fiscalização eventuais descumprimentos contratuais;



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

g) atuar como elo entre a CONTRATANTE e a equipe técnica da CONTRATADA, inclusive para solicitação de correções, melhorias ou novas funcionalidades;

h) garantir a confidencialidade e a integridade das informações processadas no sistema.

5.4. A substituição do profissional alocado somente poderá ocorrer mediante prévia comunicação à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, devendo o substituto atender aos mesmos requisitos de qualificação exigidos.

5.5. O não atendimento da exigência de disponibilização do profissional in loco acarretará aplicação de penalidades contratuais, bem como poderá ensejar glosa proporcional no valor da fatura mensal.

5.6. DAS RESPONSABILIDADES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS, SINDICAIS E DE IDENTIFICAÇÃO

5.6.1. O profissional alocado in loco permanecerá sob inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, inexistindo qualquer vínculo empregatício, funcional, previdenciário ou de subordinação com a CONTRATANTE.

5.6.2. Caberá exclusivamente à CONTRATADA a adoção de todas as providências relacionadas a encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e sindicais decorrentes da contratação do referido profissional, inclusive remuneração, férias, 13º salário, encargos sociais, contribuições previdenciárias, depósitos de FGTS e demais obrigações previstas em lei.

5.6.3. A CONTRATADA será responsável pela observância das normas de saúde e segurança do trabalho, pelo fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI), quando aplicável, bem como por eventuais acidentes ou danos decorrentes da execução dos serviços, eximindo a CONTRATANTE de toda e qualquer responsabilidade.

5.6.4. Eventuais reclamações trabalhistas ou administrativas que venham a ser propostas pelo profissional alocado, ou por terceiros a ele vinculados, serão de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não recaiendo sobre a CONTRATANTE qualquer encargo ou ônus financeiro.

5.6.5. O profissional alocado deverá portar, durante todo o período de permanência nas dependências da



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

SMSU, crachá de identificação funcional emitido pela CONTRATADA, contendo nome completo, fotografia recente, número de documento oficial e identificação da empresa contratada, sendo vedado o uso de crachá ou insígnia que possa induzir à condição de servidor ou empregado da CONTRATANTE.

6. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. O presente Caderno Técnico constitui anexo integrante do Termo de Referência nº TR-FAC-002, servindo como especificação detalhada do serviço de fornecimento, customização, manutenção e gestão da Plataforma Tecnológica de Facilities.

6.2. Os casos omissos deverão ser resolvidos com observância do Termo de Referência principal, do Edital e da legislação vigente.

6.3. As obrigações aqui descritas são de caráter vinculante para a CONTRATADA, devendo ser integralmente observadas durante a execução contratual.

7. DAS DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

7.1. Da Confidencialidade e da Proteção de Dados (LGPD)

7.1.1. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas técnicas e administrativas necessárias para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos dados pessoais e sensíveis inseridos na Plataforma Tecnológica, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

7.1.2. É vedada a utilização dos dados para qualquer finalidade diversa da execução contratual, bem como o compartilhamento com terceiros não autorizados, sob pena de aplicação das penalidades legais e contratuais cabíveis.

7.2. Do Backup e da Continuidade Operacional

7.2.1. A CONTRATADA deverá implementar rotinas de backup diário, mantendo cópias seguras em ambiente controlado, a fim de assegurar a preservação e recuperação das informações do sistema.

7.2.2. A CONTRATADA deverá dispor de plano de contingência e continuidade operacional que garanta a manutenção mínima dos serviços em caso de falhas graves, indisponibilidades ou incidentes de segurança.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SEGURANÇA URBANA

7.2.3. Ao término ou rescisão contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, sem ônus adicional, todo o banco de dados produzido durante a execução do contrato, em formato aberto e legível.

7.3. Do Treinamento e Capacitação dos Usuários

7.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento inicial presencial e/ou remoto, bem como materiais de apoio em meio digital, aos usuários indicados pela SMSU, abrangendo as principais funcionalidades da plataforma.

7.3.2. Deverá ainda ser garantida a realização de reciclagens periódicas, sempre que houver atualização relevante do sistema ou mediante solicitação da fiscalização do contrato.

7.4. Da Auditoria e da Rastreabilidade das Informações

7.4.1. O sistema deverá manter trilha de auditoria completa, registrando os acessos, ações realizadas, datas, horários e responsáveis por cada operação realizada na plataforma.

7.4.2. A CONTRATANTE terá acesso irrestrito a esses registros, podendo utilizá-los para fins de fiscalização, auditoria e responsabilização.

7.5. Da Integração com Outros Sistemas

7.5.1. A Plataforma deverá permitir a integração com outros sistemas eventualmente utilizados pela CONTRATANTE, por meio de API ou outro mecanismo seguro de interoperabilidade, desde que solicitado pela fiscalização do contrato.

7.5.2. A eventual necessidade de integração será tratada em negociação específica entre as partes, não eximindo a CONTRATADA de prestar as informações por meio de relatórios ou exportações de dados, quando requisitado.