

**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<br>MENSAL | VALOR<br>TOTAL |
|------|---|--------|-----------------|----------------|
| 1    | Plataforma tecnológica<br>Fornecimento e manutenção<br>de software de Gestão de<br>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

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

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 desenvolvendo dos serviços, a CONTRATADA terá até 48 horas, contadas da comunicação do ocorrido, para saneamento do problema, prazo a partir do qual será realizada glosa 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 o 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**

**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;

**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**

**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;

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 recaindo 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

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.



**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.