

**ANEXO IV – A – TERMO DE REFERÊNCIA**  
**GRUPO IV - SISTEMA DE GESTÃO DE FACILITES**

**1. DO OBJETO**

- 1.1. Fornecimento e manutenção de software de Gestão de Facilites como solução tecnológica, responsável por gerenciar todos os serviços relacionados à execução do contrato que norteia esse Termo de Referência;
- 1.2. O software deverá fornecer, pelo menos, plataforma digital que permita aos usuários solicitarem a execução dos serviços contratados e aos gestores informações de caráter gerencial que auxiliem na tomada de decisão e no melhor uso das edificações cobertas pelo contrato.

**2. DA DESCRIÇÃO E OBJETIVO**

- 2.1. O Sistema de Gestão de Serviços Facilities tem por objetivo manter o registro de dados que sirvam de suporte para atividades como o acompanhamento das ordens de serviço, o controle de qualidade dos serviços executados, a supervisão de equipes, a fiscalização técnica e contratual, a análise das ocorrências, o cálculo dos índices que compõem o acordo do nível de serviço (ANS), o registro de informações relativas a áreas de atuação dentro da edificação, a gestão dos equipamentos integrantes do CAFF e seus anexos, a elaboração de pareceres técnicos e relatórios e o rastreamento de qualquer informação relevante para a execução, fiscalização do contrato entre outros que se mostrem necessários;
- 2.2. A solução tecnológica deverá contemplar recurso para realização de chamados, inclusive de emergência, que deverão ser direcionados para o responsável pela execução da atividade, assim como posterior análise dos dados históricos das atividades realizadas e quantificação de ordens de serviços e custos de material envolvidos;
- 2.3. É de responsabilidade da CONTRATADA determinar equipe que será responsável pela alimentação do sistema com as informações exigidas neste anexo, de forma que a CONTRATANTE tenha conhecimento dos pontos focais a serem acionados em caso de ocorrências;
- 2.4. A CONTRATADA deverá alimentar todos os campos exigidos pela contratante. O não preenchimento ou o fornecimento de informações falsas ou incompletas no Sistema de Gestão de Facilites poderá sujeitar a CONTRATADA às sanções previstas no contrato;
- 2.5. O sistema deve permitir o agendamento de atividades (as atividades subcontratadas devem ser incluídas na plataforma) e o planejamento de tarefas a serem realizadas dentro de um cronograma, seja para manutenção preventiva ou corretiva;
- 2.6. O sistema deverá conter no mínimo:
  - 2.6.1. Demonstrativo de informações por tipo de serviços (manutenção corretiva e preventiva), por modalidade de chamado (elétrica, hidráulica, elevadores, climatização etc.), por área/unidade de edificação, por período entre outros que sejam importantes para o gerenciamento do contrato;
  - 2.6.2. Registro dos edifícios cobertos pelo contrato, contendo, no caso do Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF), seus anexos com departamentos, e nos 22 pavimentos da edificação principal a caracterização por andar e ala;
  - 2.6.3. Complementar ao item 2.6.2. o sistema deverá apresentar, dentro dos locais de atuação e sempre que possível, a secretaria, departamento e divisão em que ocorreu o chamado;
  - 2.6.4. Acompanhamento do consumo de água e energia, disponibilizando relatórios com gráficos e histogramas com periodicidade diária (dois registros), semanal, mensal, semestral e anual;
  - 2.6.5. Relatórios de execução dos serviços, inclusive por área/unidade de edificação;
  - 2.6.6. Documentação em formato digital relativa às obrigações trabalhistas e previdenciárias alusivas dos recursos humanos utilizados na execução dos serviços que possuam vínculo direto e indireto com a empresa, sendo um requisito desejável e não obrigatório;

- 2.6.7. Mecanismos, como travas de manuseio, a fim de garantir a integridade das informações e registros inseridos na solução tecnológica, de modo a evitar que arquivos sejam deletados ou modificados. As ações devem ser registradas com horário, data e autor responsável pela ação. A contratante tem autorização para realizar auditoria no sistema e verificar a sua integridade a qualquer tempo.

### **3. DAS OPERAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA**

- 3.1. A empresa deverá dispor de software gerenciador capacitado a fornecer dados on-line, via internet, em meio digital e impressos (relatórios);
- 3.2. O software deverá, no mínimo, ter as seguintes funcionalidades:
- 3.2.1. Gerenciamento de chamados, capaz de efetuar troca de quaisquer dados ou responsáveis e atualização através da internet;
- 3.2.2. Acesso ao sistema realizado a partir de uma URL (Uniform Resource Locator) válida na internet e não por endereço IP;
- 3.2.3. Utilizar servidor próprio ou de terceiros, desde que garantida segurança, integridade e confiabilidade das informações lançadas;
- 3.2.4. Permitir que usuários efetuem consultas no sistema sobre a situação de suas solicitações, a depender do nível de autorização no sistema;
- 3.2.5. Todos os serviços solicitados via software de Gestão de Serviços - Plataforma Tecnológica serão divididos por categorias e subcategorias a serem definidas durante a fase de implementação do software, contudo, refletindo as atividades definidas no objeto do contrato;
- 3.2.6. A CONTRATANTE receberá treinamento, de responsabilidade da CONTRATADA, para uso da solução tecnológica, no que couber.
- 3.2.7. Demandas adicionais de funcionalidade do software de Gestão de Serviço poderão ser solicitadas durante a fase de apresentação do sistema pela contratada;
- 3.2.8. 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. Todas as informações incluídas no sistema, as documentações produzidas e seu banco de dados são de propriedade da CONTRATANTE.
- 3.2.9. O software de Gestão de Serviços - Solução Tecnológica deve fornecer as métricas necessárias para os cálculos dos índices constantes no ANS;
- 3.2.10. O sistema deve possibilitar a geração de relatórios por meio da ferramenta Power BI do suíte Micro Soft Office 365.
- 3.2.11. Quanto às informações da edificação e seus componentes, o sistema deverá possuir:
- 3.2.11.1. Cadastro de unidades, responsáveis, gestores, supervisores, usuários, custos, equipamentos, unidades, área, setores e instalações;
- 3.2.11.2. Relatórios, no mínimo, por instalação, por modalidade de chamado, por atividade, por prioridade, por período, por subsecretaria, divisão e/ou setor de edificação e por período;
- 3.2.11.3. Histórico de intervenção por equipamento ou instalação e material substituído, inclusive controle de prazo de garantia (para os casos possíveis);
- 3.2.11.4. Acompanhamento do consumo de água e energia, disponibilizando relatórios com gráficos e histogramas;
- 3.2.11.5. Histórico de solicitações, custos, materiais, envolvidos, 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 e rastreável por meio de filtros de quaisquer dados que componha a ordem de serviço.
- 3.2.12. O pagamento relativo ao serviço de fornecimento do Software de Gestão de Serviços - Plataforma Tecnológica, iniciar-se-á somente após o aceite da Fiscalização, que atestará todas as funcionalidades requeridas.

- 3.2.13. 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, ANS e no Edital de licitação.
- 3.2.14. A subcontratação de empresa para 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
- 3.2.15. 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.
- 3.2.16. Em virtude do surgimento de demandas não previstas durante o processo de implementação do software, a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitado à CONTRATADA a inclusão de novos campos ou funções dentro do software de Gestão de Serviços - Solução Tecnológica. Esta solicitação pode ser feita a cada 30 dias, tendo a CONTRATADA o prazo de 30 dias corridos para realização da alteração;
- 3.2.17. As manutenções do sistema devem ser previamente programadas e comunicadas à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 3 dias úteis, devendo informar se haverá interrupção do funcionamento do software de Gestão de Facilites, caso em que a CONTRATANTE avaliará o pleito, para autorização prévia.

#### **4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

- 4.1. É de responsabilidade da CONTRATADA garantir que o sistema de gestão de facilites compreenda o cálculo dos índices que compõem o acordo de nível de serviço (ANS);
- 4.2. Apenas será validado o sistema quando for comprovado, pela fiscalização técnica, que o mesmo fornece as informações necessárias para atendimento ao item anterior;
- 4.3. O sistema deverá:
- 4.3.1. Criar histórico das avaliações anteriores;
- 4.3.2. Permitir filtros parciais para acompanhamento dos descontos;
- 4.3.3. Apresentar, separadamente, o cálculo dos índices para consulta da CONTRATANTE a qualquer momento;
- 4.3.4. Fechamento semanal dos índices, para acompanhamento da CONTRATANTE;
- 4.3.5. Ser atualizado, nos termos do item 3.2.15., com outras funcionalidades que sejam identificadas pela CONTRATANTE como essenciais para a eficiência e eficácia do ANS durante a execução do contrato.

#### **5. DOS REQUISITOS E FUNCIONALIDADES MÍNIMAS**

- 5.1. Capacidade de cadastramento de usuários com:
- 5.1.1. Com criação de banco de dados sobre o usuário;
- 5.1.2. Vinculação de níveis de acesso, conforme atribuição (usuário, gestor, fiscal(is) técnico(s), contratado, subcontratado, etc);
- 5.2. Capacidade de edição do Software com:
- 5.2.1. Inclusão de Modalidades e Categorias de serviço;
- 5.2.2. Reestruturação das funções do Software conforme demanda do CONTRATANTE;
- 5.2.3. Inclusão da identificação de atores como, mas não limitado à, Técnicos, Supervisores, Gestores e Usuários;
- 5.3. Planejamento de rotinas de serviços com:
- 5.3.1. Cronograma dos serviços (manutenção preventiva, preditiva ou corretiva);

- 5.3.2. Cadastro e histórico dos serviços realizados (visualizável por pavimento, instalação, por categoria, por modalidade entre outros que se mostrem pertinentes);
- 5.3.3. Informação do responsável pela execução dos serviços, do solicitante e do supervisor responsável pelo acompanhamento do serviço;
- 5.4. Registro de solicitação de serviços com:
  - 5.4.1. Registro da solicitação com data e horário de abertura e tempo de espera para a primeira triagem (a depender da urgência do chamado);
  - 5.4.2. Registro do local da solicitação, contendo os termos definidos nos itens 2.6.2. e 2.6.3. deste anexo;
  - 5.4.3. Registro da classificação por prioridade;
  - 5.4.4. Registro de tempo de resposta;
  - 5.4.5. Registro da classificação de complexidade;
  - 5.4.6. Registro de tempo de solução;
  - 5.4.7. Campo para registro de informações essenciais ao atendimento da demanda como: solicitante, local, telefone de contato, demanda, etc;
  - 5.4.8. Campo obrigatório para inclusão de justificativa do solicitante quando for apontada urgência de sua demanda, e o deferimento ou não do gestor do serviço;
  - 5.4.9. Cadastro dos recursos utilizados (materiais, equipamentos e insumos), incluindo custos dos materiais para cálculo do valor de cada Ordem de Serviço;
  - 5.4.10. Cadastros de outras informações que se mostrem pertinentes para a eficiência e eficácia da operação e o atendimento aos demais termos deste TR.
  - 5.4.11. Os itens 5.4.3, 5.4.4, 5.4.5 e 5.4.6 contêm informações complementares com base no disposto do **ANEXO V-D – OPERACIONALIZAÇÃO E PLANO DE TRABALHO**.
- 5.5. Relatórios, por unidade, com:
  - 5.5.1. Recursos humanos e/ou materiais utilizados (listagem, quantitativos e custos);
  - 5.5.2. Lista de ordens pendentes;
  - 5.5.3. Tempo médio de atendimento, filtrável no mínimo por subcategoria e por executante;
  - 5.5.4. Painel infográfico, atualizado em tempo real, com as principais informações do banco de dados como: ordens atendidas no dia, pedidos em aberto, tempo médio de espera, chamado urgente entre outros;
  - 5.5.5. Índice de tempos de resposta das ordens de serviço;
  - 5.5.6. Quantidade de ordens de serviços concluídas dentro de um determinado prazo (prazo para contestação);
  - 5.5.7. Quantidade de ordens de serviços recebidas e executadas por especialidade e área de atuação;
  - 5.5.8. Quantidade total de ordens de serviços recebidas;
  - 5.5.9. Outros relatórios que forem pertinentes para a análise gerencial da CONTRATANTE.
  - 5.5.10. Cadastro de subcontratadas com no mínimo: nome, CNPJ, e-mail, descrição de serviços, empregados alocados, ARTs, telefone, contrato social, etc;
  - 5.5.11. Cadastro de edificações com no mínimo: nome, endereço, bairro, cidade, CEP, número de pavimentos, telefone, etc;
  - 5.5.12. Cadastro de Qr.Codes com no mínimo: identificação de ambientes, obras, equipamentos, menus, chamados, etc;
  - 5.5.13. Cadastro de rotinas e equipes;
  - 5.5.14. Cadastro de atividades, divididos em categorias e subcategorias;
  - 5.5.15. Cadastro de insumos vinculado em tempo real ao almoxarifado do CONTRATANTE;
  - 5.5.16. Cadastro de ferramentas e uniformes;
  - 5.5.17. Cadastramento de senha de acesso ao software, com possibilidade de alteração a qualquer momento, inclusive no caso de esquecimento de senha;
  - 5.5.18. Cadastramento de empregados e subcontratados;

- 5.6. Capacidade de expor em tela texto e imagem, assim como download e upload de arquivos em extensões variadas, como por exemplo, .pdf, .jpeg, .png, .txt, entre outras, conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 5.7. Capacidade de exportar dados em formato de tabelas digitais e integração com softwares de análise e tratamento de dados.

## **6. DOS REQUISITOS E FUNCIONALIDADES DESEJÁVEIS**

- 6.1. Sistema de avaliação do software, direcionado via URL ou QRCode, para pesquisa de satisfação do usuário. Contendo ainda, campo para críticas e sugestões.
- 6.2. Cadastro de Usuários com no mínimo: nome, CPF, alocação, e-mail, telefone, ramal, currículos, contratos vinculados, informações complementares, etc;
- 6.3. Cadastramento e consulta de documentos vinculados ao Termo de Referência e Contrato;
- 6.4. Cadastramento de folhas de pagamento;
- 6.5. Cadastramentos de exames médicos providenciados;
- 6.6. Cadastramento de férias;
- 6.7. Cadastramento de demais direitos e auxílios trabalhistas, como vale-transporte, auxílio-alimentação, etc;
- 6.8. Cadastramento de comprovantes de rescisão contratual dos trabalhadores ou subcontratadas;
- 6.9. Cadastramento de comprovante de recolhimento de contribuições sociais e trabalhistas;
- 6.10. Cadastramento de informações sobre custos com empregados da contratada e das subcontratadas;
- 6.11. Documentação referente à folha de pagamento dos funcionários;
- 6.12. Documentação referente a comprovante de pagamento de FGTS dos funcionários;
- 6.13. Documentação online relativa às contribuições previdenciárias, tanto patronal quanto do trabalhador;
- 6.14. Documentação em formato digital resumidas e mensais de todas as obrigações trabalhistas alusivas aos recursos humanos utilizados na execução dos serviços;
- 6.15. Informações relativa 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;
- 6.16. 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;
- 6.17. Emitir documentação em formato digital relativa às obrigações trabalhistas e previdenciárias alusivas dos recursos humanos utilizados na execução dos serviços que possuam vínculo direto e indireto com a empresa;
- 6.18. A equipe de fiscalização do contrato poderá efetuar consultas no sistema para obter as informações trabalhistas de qualquer funcionário que prestou ou presta serviço.

## **7. DO PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO**

- 7.1. O software tratado neste anexo deverá ser apresentado à CONTRATANTE, para avaliação e aprovação, em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, devendo estar plenamente operacional em no máximo 60 (sessenta) dias corridos, sendo todos os prazos contados a partir da data de início da execução dos serviços.
- 7.2. O prazo de entrega de 60 (sessenta) dias estabelecido no item 7.1 poderá prorrogado por até 30 dias corridos, mediante justificativa apresentada pela CONTRATADA, sujeita à aprovação da CONTRATANTE.

## **8. DA PROVA DE CONCEITO (PoC)**

- 8.1. A licitante provisoriamente vencedora poderá, a critério da Diretoria do Departamento de Gestão de Serviços CAE (DGCAE), ser convocada para realização de PoC, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, objetivando aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas da solução tecnológica. Tanto a convocação como a realização de PoC, poderá ser de forma virtual ou presencial, sendo que no caso presencial, ocorrerá necessariamente em Porto Alegre/RS.
- 8.2. A PoC será realizada por equipe técnica da CONTRATANTE designada para aferição do atendimento das funcionalidades descritas no item 5 acima.
- 8.3. Todas as despesas decorrentes de participação na PoC são de responsabilidade das licitantes.
- 8.4. A equipe técnica da CONTRATANTE elaborará relatório com o resultado da PoC, informando sobre o atendimento dos requisitos e funcionalidades estabelecidos para a solução tecnológica.
- 8.5. Caso o relatório indique que a solução tecnológica está em conformidade com as especificações exigidas, a proposta da licitante será então aceita pelo Pregoeiro e, tendo a licitante comprovado o atendimento às condições de habilitação, será declarada vencedora do certame.
- 8.6. Caso seja indicado que a solução foi aprovada com ressalvas, a licitante deve realizar os ajustes necessários na solução tecnológica e disponibilizá-la para a realização de testes complementares, no prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis, contados da data de convocação pelo Pregoeiro ou então, poderá assinar Declaração comprometendo-se com a realização dos ajustes requeridos pela equipe técnica dentro do prazo para implementação definido no item 7.1 acima.
- 8.7. No caso de recusa da proposta da licitante provisoriamente vencedora, será convocada a próxima licitante classificada para realização da PoC, e assim sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos e funcionalidades especificadas e seja declarada vencedora.