

CLÁUSULA QUINTA – DO DOCUMENTO INTEGRANTE

5.1. Integra este instrumento, como se nele estivesse transcrito a Carta de manifestação de interesse em doar, de 17/10/2019, da "DOADORA";

CLÁUSULA SEXTA – DA UNIDADE RECEBEDORA

6.1. A Unidade Recebedora dos serviços, no âmbito da "DONATÁRIA", é a Superintendência de Atendimento e Comercialização – DG/SAC.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS


7.1. A doação objeto do presente termo é elaborada em caráter irrevogável e irretratável, nas condições e em observância às cláusulas pactuadas, elegendo as partes contratantes, o Foro Privativo das Varas da Fazenda Pública desta Capital, para dirimir todas e quaisquer questões dele oriundas.

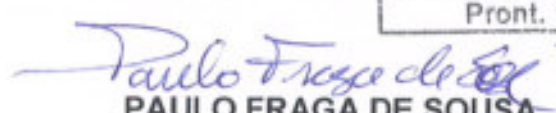
E, por assim estarem justas e acordadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Termo de Doação, elaborado em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito jurídico, perante as testemunhas abaixo assinadas, a tudo presentes.

São Paulo,

09 JAN. 2020


CITTAMOBIL DESENVOLVIMENTO EM TECNOLOGIA LTDA.
"DOADORA"

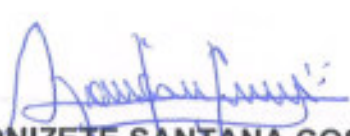

CESAR RANZINI OLMOS
Procuradora
CPF nº 287.646.018-11
RG nº 27.789.441


PAULO FRAGA DE SOUSA
Procuradora
CPF nº 932.004.474-00
RG nº 4.756.914


Folha nº 124
PALC nº 2019/0861
Lucimara Bárbero Rosendo
Pront. 116.670-0


SÃO PAULO TRANSPORTE S/A
"DONATÁRIA"


ISABELA MARIA DE ALMEIDA MUNIZ
Procuradora
CPF nº 331.995.878-01
RG nº 44.084.113-6


DONIZETE SANTANA COSTA
Diretor de Gestão da Receita e
Remuneração
CPF nº 006.290.218-05
RG nº 12.701.800-1

Testemunhas:

1ª 
Nome: Michele Martins da Silva
RG nº: 30714732-0

2ª 
Nome: Lucimara Bárbero Rosendo
RG nº: Pront. 116.670-0
SPTrans



Termo de Referência

Plataforma de Agendamento Eletrônico de Serviços

Folha nº	125
PALC nº	201910961
Lucimara Bárbero Rosendo	
Pront. 116.570-0	

1. OBJETIVO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Este Termo de Referência informa os requisitos técnicos e funcionais de uma solução de software para agendamento eletrônico para atendimento ao público, para execução de serviços diversos nas unidades da SPTrans.

2. CONTEXTO

A SPTrans conta com uma estrutura de atendimento à população com dezenas de postos distribuídos pelas diversas regiões da cidade de São Paulo.

Essa estrutura realiza atendimentos para as mais diversos tipos de demandas, incluindo dúvidas, bloqueio de cartão, atendimento aos estudantes, troca de senha do site, entre outras.

Considerando a grande utilização do transporte público e do Bilhete Único na cidade de São Paulo, as ações como bloqueio de cartões e sazonalidades de atendimento a estudantes, por exemplo, geram aumento significativo na procura pelos postos.

Consequentemente ao aumento de demanda, frequentemente, constata-se formação de filas de expressivo tamanho, com aumento do risco de exposição negativa frente à população e opinião pública em geral.

Por outro lado, o cenário tecnológico, principalmente, com o advento do smartphone e democratização do acesso à internet (como por exemplo em terminais), trouxe diversas soluções a serem consideradas.

Considerando que:

- A grande maioria das pessoas na cidade de São Paulo possui smartphone;
- Atualmente o site da SPTrans não permite agendamento para atendimento e não é responsivo (não adaptado para navegadores de celulares); e que
- Existem processos de atendimento ao público otimizados, como na solicitação de passaporte na Polícia Federal ou solicitação de serviços no Poupa Tempo,



torna-se necessária, então, a utilização de tecnologias que otimizem o processo de atendimento e, principalmente, alinhem a expectativa da população com a capacidade de atendimentos dos postos (alinhamento de demanda e oferta).

Para que esse alinhamento ocorra, ferramentas de agendamento de atendimento devem ser consideradas como solução. Desta forma, os gestores de cada posto de atendimento poderão disponibilizar horários de atendimento, conforme as suas respectivas características físicas, estruturais ou de equipe. E, por outro lado, a população ganhará acesso à ferramenta tecnológica que trará, entre diversos benefícios imediatos, conveniência

3. DA SOLUÇÃO DA INTERESSADA

Folha nº	126
PALC nº	201910861
Lucimara Bárbara Rosendo	
Pront. 106.578-0	

A solução proposta pela **CittaMobi** consiste em uma Plataforma de Agendamento que inclui API (Application Programming Interface) de integração a outros canais, para a oferta de agendamento eletrônico para serviços de atendimento nos Postos da SPTrans, juntamente com a inteligência de BackOffice e demais funcionalidade de gestão de atendimento necessárias para a operação, subdivididas em 06 módulos.

A API tem por objetivo integrar a Plataforma de Agendamento deste objeto a outros aplicativos e sites, viabilizando que outras empresas possam agendar o atendimento nos Postos da SPTrans, garantindo, assim, maior publicidade e capilaridade ao sistema de agendamento.

A API não deve distinguir se será acessada por aplicativos ou sites. Essa solução de API não deve se limitar a conexão somente com aplicativos, mas também deve, obrigatoriamente, possibilitar conexão a sites que possam prestar o serviço de agendamento.

A Plataforma de Agendamento deste objeto consiste na licença para utilização de software de agendamento, composto, no mínimo, pelos seis módulos descritos a seguir:

- **Módulo 1:** API para integração da Plataforma de Agendamento aos aplicativos de celulares smartphone e sites que, por sua vez, possuirão a funcionalidade de agendamento de atendimento com consulta aos horários e locais disponíveis, em tempo real, transmitindo os dados mínimos de identificação do usuário, acessando o protocolo de atendimento, sem distinção de navegador,



cujas infraestrutura deverá suportar uma alta carga de consultas simultâneas, superior a 250 requests por segundo.

- **Módulo 2:** Solução WEB para gestão de acesso ao sistema, com acesso restrito mediante cadastramento de login e senha, permitindo que os operadores façam a gestão dos atendimentos agendados, monitorando a demanda, os agendamentos e executem o serviço, disponibilizando relatórios e indicadores por tipo de serviço, posto, operador, indicando Tempo Médio de Espera e Tempo Médio de Atendimento, histórico completo de agendamentos por consulta de CPF, números de protocolos, status do atendimento, local de atendimento com filtro por período, local e tipo de serviço, além de disponibilizar a consulta às imagens e fotos coletadas pelos aplicativos e sites, parametrizados pelo módulo III.
- **Módulo 3:** Solução WEB para gestão do sistema, com acesso restrito mediante cadastramento de login e senha, permitindo que os usuários com perfil de administrador – assim definidos pela SPTrans que possam realizar a gestão do sistema, liberação dos módulos de acesso por perfil de operador, cadastramento de serviços, postos, posições de atendimento, definições de outros parâmetros e controle da agenda;
- **Módulo 4:** Solução WEB com controle de atendimento, com acesso restrito mediante cadastramento de login e senha, com o check-in do usuário no Posto no momento da sua apresentação na triagem, mediante apresentação do número de protocolo, quando houver. Se o usuário não realizou o agendamento, o sistema deverá gerar uma senha para a demanda espontânea;
- **Módulo 5:** Solução para envio de pesquisa de satisfação, incluindo site com acesso restrito para consultar resultado da pesquisa.
- **Módulo 6:** Site responsivo para agendamento, integrado ao site da SPTrans através de URL pública, com possibilidade de integração ao login próprio do site da SPTrans.

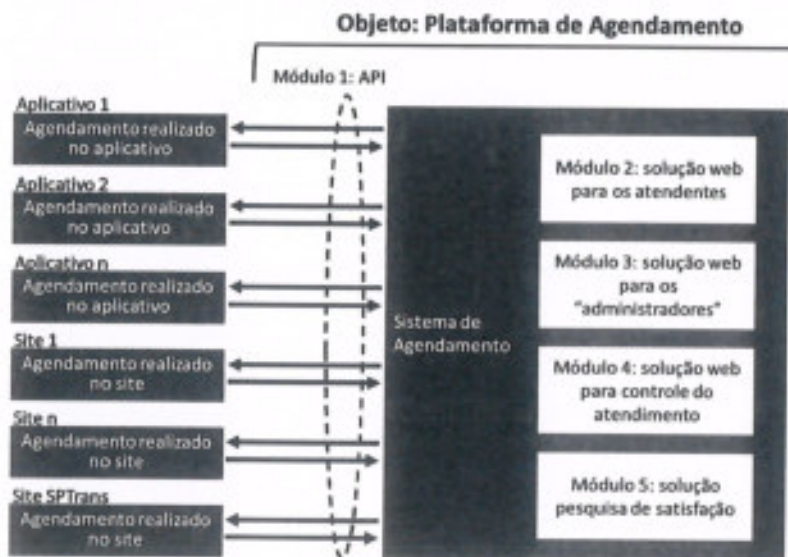
Faz parte da solução ofertada:

- Documentação e manual de utilização dos Módulos 1, 2, 3, 4, 5 e 6;
- Processo de implantação de forma centralizada, treinamento de operação do sistema e garantia pelo prazo especificado neste Termo.



O objeto da doação deste termo de referência é o fornecimento dos módulos descritos neste item na forma licença de software. Não inclui o fornecimento de hardware, como por exemplo, mas não se limitando a, equipamentos, conexões, instalação de equipamentos e acesso à internet.

4. REQUISITOS FUNCIONAIS DA PLATAFORMA DE AGENDAMENTO



Folha nº 128
PALC nº 2019/0861
Lucimara Bárbara Rosendo
Pront. 116.670-0

4.1. Módulo 1: API ("Interface de Programação de Aplicativos")

A solução proposta deverá considerar que os passageiros farão o agendamento do atendimento por meio aplicativos de smartphone e também por sites.

Portanto, a solução deverá prever a disponibilização de uma API para que outros aplicativos e soluções web (sites) que possam atuar como canal para a execução do agendamento.

A solução tecnológica deste termo de referência deve permitir eventual limitação de acesso à Plataforma de Agendamento por parte aplicativos ou sites, conforme critério e definição da SPTrans.

A API possibilitará que aplicativos e sites possam:

- Acessar os horários e locais disponíveis para atendimento, em tempo real, considerando o serviço optado pelo passageiro;
- Transmitir os dados mínimos de identificação do passageiro;
- Enviar o local e horário escolhido para atendimento;



- Acessar o protocolo de atendimento, que incluirá data e local agendado.

O acesso à API deve ser protegido via túnel SSL e deve ser apresentado um token após realização de login na API, para cada aplicativo autorizado a atuar como canal de agendamento, em todas as chamadas.

A infraestrutura deve suportar uma alta carga de consultas simultâneas. Essa API deve suportar pelo menos 250 *requests* por segundo.

A solução deve considerar a possibilidade de tentativas simultâneas de clientes distintos tentando agendar o mesmo serviço, no mesmo local, provenientes de aplicativos ou sites distintos e no mesmo horário.

Nesse caso, a solução objeto deste termo de referência deve considerar somente a primeira requisição que completar o envio. As demais solicitações receberão informação de que esse horário não está disponível, por meio da API e os aplicativos ou sites deverão informar os respectivos usuários.

A integração da Plataforma de Agendamento aos aplicativos de celulares smartphones e sites será submetida ao processo de homologação a ser definido pela SPTrans e pela empresa **CittaMobi**, desenvolvedora da API e dos módulos acima descritos.

4.2. Módulo 2: Sistema de atendimento

Os atendentes, cadastrados como usuários do Módulo 2 da plataforma de agendamento, poderão acessar o sistema por meio de terminais (conjunto formado por computador, monitor, mouse e conexão à internet) instalados nos locais de atendimento.

Na tela de agendamentos o atendente pode verificar detalhes dos agendamentos e o histórico consultando o número do CPF, número de protocolo de agendamento, tipo de serviço, status ou local no período selecionado. A plataforma irá listar todos os agendamentos de acordo com o filtro.

A visualização dos detalhes dos agendamentos contém as mesmas informações da pesquisa pelo *dashboard*, o usuário poderá consultar pelo localizador ou na tela de agendamentos.



O atendente poderá consultar as fotos e todas imagens de documentos coletados pelos aplicativos e sites. Esses documentos podem ser parametrizados pelo módulo 3.

O atendente poderá alterar os status do agendamento.

Folha nº	130
PALC nº	201910861
Lucimara Bárbara Rosendo	
Pront.	16/570-0

4.3. Módulo 3: Sistema de gestão (perfil "administrador")

Os usuários com perfis *administrador* podem criar serviços de agendamentos ou solicitações, acompanhar os pedidos de atendimento, consultar histórico de atendimentos e realizar a gestão do processo através de indicadores, gráficos e relatórios disponíveis na plataforma.

O fluxograma abaixo descreve o processo de cadastro das funcionalidades na plataforma.

O cadastro do local de atendimento deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome com 3 a 255 caracteres;
- Descrição com até 255 caracteres;
- Endereço com 3 a 255 caracteres.

O cadastro dos serviços deve conter, no mínimo, as seguintes informações e opções:

- Nome com 3 a 255 caracteres;
- Descrição com até 255 caracteres;
- Data início e término do disponibilização do serviço (exemplo: início do processo de recadastro de estudantes será entre os dias xx/xx/xxxx e yy/yy/yyyy);

10M



Folha nº 131
PALC nº 2019/0861
Lucimara Bárbara Rosendo
Pront. 116.370-0

11
Geralda de S. Franç
Pront. 096.931-1
SPTrans

- Opção do serviço permitir um único agendamento por CPF.

Deve ser prevista a possibilidade de *Cancelamento*, onde o administrador pode definir se o usuário poderá cancelar o agendamento e o limite de dias permitidos para o cancelamento (exemplo: o cancelamento de um determinado serviço pode ser feito um dia antes da data agendada).

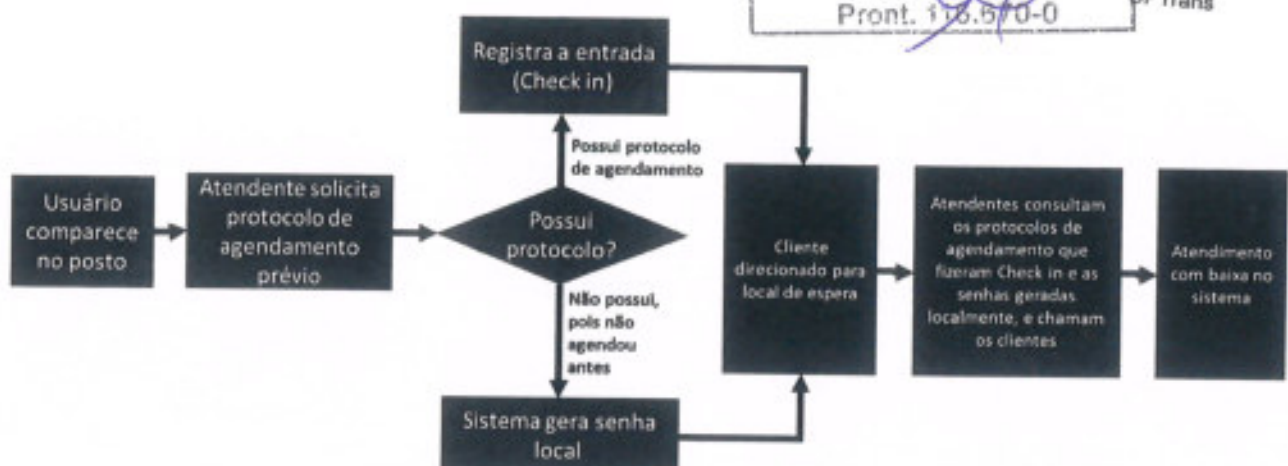
O Módulo 3 da plataforma, objeto deste termo de referência, deve também permitir:

- Cadastro de perguntas a serem apresentadas e respondidas, por meio dos aplicativos de smartphones, aos requerentes. A solução deve permitir que o administrador escolha entre obrigar ou não o preenchimento da cada resposta;
- O administrador poderá optar por encerrar o processo de agendamento caso o solicitante responda uma determinada resposta. Exemplo: administrador define que determinado serviço exige idade mínima de 12 anos. Se o solicitante preencher o agendamento com 10 anos no campo "idade", a plataforma deverá devolver resposta negativa, por meio da API, ao aplicativo utilizado;
- Inclusão do texto dos *termos de uso*, que será apresentado nos aplicativos. O *administrador* deve optar se o cliente somente conseguirá proceder com o agendamento se concordar com os *termos de uso*;
- Cadastro dos tipos de *Status* que o pedido de agendamento pode apresentar. O administrador irá definir qual status cadastrado pode ser alterado. Por exemplo, o status *pendente* poderia ser alterado pelo operador para *atendido* ou *cancelado*.
- O administrador poderá criar diferentes fluxos de atendimento para cada tipo de serviço, respeitando a particularidade de cada processo.

4.4. Módulo 4: Sistema de controle de atendimento

Solução WEB com controle de atendimento, com acesso restrito mediante cadastramento de login e senha, com o check-in do usuário no Posto no momento da sua apresentação na triagem, mediante apresentação do número de protocolo, quando houver. Se o usuário não realizou o agendamento, o sistema deverá gerar uma senha para a demanda espontânea.





Caso o cliente não tenha feito o agendamento prévio, o sistema deverá gerar senha local. A solução deverá prever integração com um sistema de impressão de senha. Após esse atendimento da triagem, os clientes serão direcionados para a área de espera.

Os atendentes irão consultar o sistema de agendamento para verificar os protocolos de atendimento que fizeram *check-in* e as senhas geradas localmente (que não fizeram agendamento). Os atendentes vão fazer a chamada para atendimento conforme orientação e regras dos coordenadores dos postos, podendo chamar os protocolos ou as senhas.

4.5. Módulo 5: Solução para envio de pesquisa de satisfação, incluindo site com acesso restrito para consultar resultado da pesquisa.

A solução deverá suportar o envio de pesquisas de qualidade ao final do atendimento, possibilitando que o usuário possa responder através de Aplicativo ou Site.

A pesquisa será composta pelos seguintes itens:

- NPS - *Net Promoter Score*: metodologia de mercado para saber o quanto os usuários recomendam o serviço.
- Tags: Tags pré-definidas em que o usuário após indicar a nota, informar o que foi bom ou ruim no atendimento. Ex.: tempo de espera, resposta adequada, limpeza, etc...
- Texto livre onde o usuário indica a satisfação ou insatisfação além das tags.



Folha nº 132
PALC nº 201910861
Lucimara Bárbara Rosendo
Pront. 096.931-1

13
Maria Geralda de S. França
Pront. 096.931-1
SPTrans

Nesse módulo deverá estar contemplada a consulta ao resultado da pesquisa, por posto, por operador, por tipo de serviço, por nota, por tags, dentro de determinado período.

4.6. Módulo 6: Site para agendamento

Faz parte da solução o desenvolvimento de um site responsivo para a realização do procedimento de agendamento pelo público. Este site deverá ser integrado ao Site da SPTrans, em endereço a ser definido posteriormente pela SPTrans.

O desenvolvimento do site só será feito após aprovação do protótipo que será enviado para aprovação.

Também deverá ser discutido a integração com o sistema de login atual do site, para evitar que os usuários tenham que realizar vários logins.

5. SEGMENTAÇÃO DE PÚBLICO E SERVIÇOS

A solução tecnológica deve permitir que o processo de agendamento comece com a categorização do perfil do solicitante. Os aplicativos e sites que acessarão a API deverão, obrigatoriamente, apresentar a relação de perfis e o solicitante escolherá um dos perfis. Essa relação de perfis será definida pela SPTrans e a mesma poderá alterar essa relação a qualquer momento.

Após a escolha do perfil pelo solicitante, a solução tecnológica deverá disponibilizar aplicativos e sites, conectados na API, a lista de serviços relacionados aos respectivos perfis.

Desta forma, o solicitante deverá escolher um perfil e um serviço, e essa informação deverá ser passada à Plataforma de Agendamento por meio da API.

A solução tecnológica deverá, por sua vez, apresentar as opções de postos onde esse determinado perfil poderá obter determinado serviço.

Essa relação de postos poderá ser definida pela SPTrans.



6. APLICATIVOS E SITES

A solução tecnológica do objeto deste Termo de Referência deve permitir, por meio da sua API, conexão para troca de informações com aplicativos e sites.

Caso a SPTrans deseje, o fornecedor da solução tecnológica deve prever forma de bloquear acesso à API. Desta forma a SPTrans poderia selecionar, a seu critério, quais aplicativos e sites poderão realizar o agendamento.

7. INFRAESTRUTURA E DATA CENTER

O fornecedor dos módulos descritos deve prover a hospedagem das soluções tecnológicas da Plataforma de Agendamento, conforme documento **Anexo I - Descritivo da infraestrutura**.

A hospedagem da aplicação, sistemas, banco de dados ou programas, será feita em ambiente de data center do fornecedor da solução deste termo de referência.

A CittaMobi deverá prover a hospedagem das soluções tecnológicas de Plataforma de Agendamento pelo prazo descrito na Cláusula Quarta, em Data Center com as seguintes características de segurança:

- a. Controle de acesso físico ao ambiente do Data Center por meio de senha individual e/ou leitor biométrico;
- b. Sistema de monitoramento e controle de temperatura e umidade com climatização redundante;
- c. sistema de fornecimento de energia ininterrupto, composto por no-breaks e geradores redundante;
- d. política de backup dos dados, incluindo toda a infra estrutura de operadores, equipamentos, mídias e armazenamento de cópias off-site, periodicamente para preservação dos dados;
- e. mecanismos de contingenciamento com garantia de disponibilidade mínima de 98% anual para todos os aplicativos envolvidos na solução apresentada acima;
- f. armazenamento em máquinas virtuais com proteção de acesso contra interceptação de dados e sistema de alerta para acessos fora do padrão;
- g. teste de penetração para avaliação das regras de IPS/IDS com periodicidade semestral;



Após o término do contrato, independente do motivo ou da parte, toda a plataforma deverá ser cedida, pelo fornecedor da solução tecnológica (banco de dados e código fonte), transferida para instalação em ambiente nos servidores próprios da SPTrans ou por ela indicados. A solicitação deverá ser feita 90 dias antes do prazo acordado.

Para a operação dos Módulos 2, 3, 4 e 5 desta solução, será necessário, minimamente, a seguinte infraestrutura, a ser disponibilizadas pela SPTrans, por posto de acesso dos Módulos 2 e 3, ou ponto de exibição de chamado de atendimento do módulo 4:

- a) Monitor
- b) Computador com acesso à internet
- c) Navegador Chrome ou Chromium (versão 50 ou mais)
- d) Prever liberação para acesso aos endereços https referentes à solução
- e) Requisitos mínimos do Computador: Core i3, 4GB RAM, Windows 7/8/10 ou Linux com Chrome versão 50+, com saída de vídeo VGA ou HDMI compatível com o monitor a ser utilizado
- f) Teclado e mouse compatíveis com computador

A solução não inclui o fornecimento de hardware, incluindo, mas não se limitando a, computadores, monitores, mouse, teclado, acesso à internet, impressoras, cabos, conexões e painéis, entre outros.

No prazo de até 12 meses (a partir do prazo do início da operação), a **CittaMobi** deverá fornecer ambiente para visualização das seguintes métricas das máquinas virtuais:

Os principais indicadores analisados são:

- % de uso de memória
- % de uso de CPU
- Quantidade de acessos
- Análise dos picos de utilização
- Latência

Para o monitoramento da disponibilidade do sistema, dos chamados abertos para resolução de demandas e do Tempo Médio de Resposta, da capacidade, demanda e picos a **CittaMobi** deverá conceder o acesso direto ao sistema de análise de performance à SPTrans, periodicamente.

Toda e qualquer alteração a ser realizada nos módulos acima descritos deverá ser submetida à aprovação pela SPTrans e homologada quando interferir nas funcionalidades dos módulos acima descritos, infra estrutura, segurança, performance, bem como nas suas atividades e regras de negócio.

O site exibirá no rodapé o código da versão para facilitar a identificação.

8. PRAZO DE ENTREGA E GARANTIA

A contratada terá os seguintes prazos a cumprir:

- Entrega de um Plano de Trabalho, em até 10 (dez) dias corridos da assinatura do contrato;
- Instalação dos programas e customização da solução: 90 (noventa) dias corridos após a aprovação do Plano de Trabalho;

Após o aceite final do sistema, quando este for implantado em produção, o prazo para prestação de serviços de suporte e garantia será o mesmo da vigência do contrato.

Faz parte da garantia do sistema a manutenção corretiva do sistema e suporte técnico, de acordo com os requisitos estabelecidos neste termo de referência. Para atender à necessidade de disponibilidade da solução ao público, deverá ser observado o quadro de nível de serviço abaixo:

Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Baixa	Problemas em elementos do sistema, que não acarretam indisponibilidade.	8 horas	Até 16 horas*
Média	Problemas em elementos do sistema, que acarretam indisponibilidade em partes do sistema.	4 horas	Até 8 horas*
Alta	Problemas em elementos do sistema que acarretam indisponibilidade completa do sistema	2 horas	Até 4 horas*

*O objetivo do acordo de nível de serviço é deixar claro as responsabilidades e expectativas, sendo que o percentual de atendimento será definido em 85% em relação ao total por mês, prevendo situações adversas que podem acarretar a extensão do prazo.

O software será doado. Portanto, ao final do contrato, poderá permanecer instalado em infraestrutura própria da SPTrans, ou em outra infraestrutura por ela indicada.

A implantação da Plataformas de Agendamento deverá ocorrer em duas fases, conforme descrito a seguir:



Folha n° 135
PALC n° 2019/0861
Lucimara Bárbara Rosendo
Pront. 116.670-0

17
Maria Geralda de S. Franç
Pront. 006.931-1
SPTrans

8.1. Fase 1 - Piloto

O processo de implantação e utilização da Plataforma de Agendamento começará com a Fase 1 (Piloto) com o agendamento de alguns serviços executados em postos da SPTrans. A escolha dos serviços fica a cargo da SPTrans, bem como a seleção dos postos que farão parte dessa fase.

8.2. Fase 2 - Expansão

Após a utilização do sistema desenvolvido durante a Fase 1, a SPTrans em conjunto com a empresa desenvolvedora da solução deste Termo de Referência, definirão a sua expansão, iniciando assim a Fase 2.

Para essa fase de expansão deverão ser mapeados os pontos de evolução da Plataforma e a empresa deverá se comprometer a desenvolver conforme demandado pela Sptrans, devendo também adaptar a infra-estrutura, incluindo mais recursos, conforme necessário.

Entende-se que a fase 2 não possui limite de escopo e tempo de desenvolvimento, devendo a doadora se comprometer a promover manutenções corretivas e evolutivas durante todo o período do contrato.

8.3. Suporte

A **CittaMobi** atesta não estar adotando na solução por ela apresentada, tecnologia de terceiros sem a respectiva autorização.

Durante a vigência do contrato a **CittaMobi** deverá disponibilizar, a qualquer tempo, o suporte e manutenção adequados do sistema, contemplando, também, o desenvolvimento de melhorias para aprimoramento do sistema, de acordo com as necessidades da SPTrans, respeitando os prazos de atendimento para resolução de eventuais problemas reportados, conforme tabela abaixo.

Ademais, é de responsabilidade da **CittaMobi** indicar os responsáveis técnicos como ponto focal para suporte e resolução de problemas, criando um canal de atendimento exclusivo aos técnicos da SPTrans, disponível 24 horas, para abertura de chamados em estrutura apropriada de service desk.



Folha nº 138
PALC nº 2019/0861
Lucimara Bárbara Rosendo
Pront. 116.570-0

18
Marias Geralda de S. Frar
Pront. 096.931-1
SPTrans

9. DOCUMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

A documentação deverá conter no mínimo:

- Necessidades mínimas de hardware para as estações de atendimento;
- Manual de utilização dos Módulos 1, 2, 3, 4, 5 e 6;
- Treinamento, capacitação e suporte para utilização (gestores e operadores), com acompanhamento durante a implantação;
- Documentação da API (**Anexo II - Documentação da API e Fluxo de Uso da API**);

10. SEGURANÇA DO SISTEMA

A solução deverá prever funções que deverão ser disponibilizadas pelo sistema para garantir a segurança na sua utilização:

- Prover funcionalidade para criação de usuários, com possibilidade de definir nível de acesso de *gestor/administrador* ou de *operador/atendente*
- Prover funcionalidade para registro das transações efetuadas (trilha para auditoria). As informações a serem gravadas são: data e hora do evento auditado, e usuário que comandou o evento.

11. SIGILO DA INFORMAÇÃO

A empresa que oferecer o serviço deve preservar o caráter confidencial das informações dos usuários, não as aproveitando em nenhuma hipótese para fins não condizentes com o objeto deste documento, inclusive uso comercial, publicitário ou estatístico.

Somente poderão ser repassadas as informações em seu poder para a SPTrans, conforme os fluxos de informações detalhados nesse documento.

O uso de informações em desacordo com a presente cláusula implica infração contratual grave, sujeitando a empresa fornecedora da solução às cominações administrativas, civis e criminais aplicáveis.

Segue **Anexo III - Termo de uso** e **Anexo IV - Política de Privacidade**.



139
Folha nº 139
PALC nº 20190861
Lucimara Bárbara Rosendo
Pront. 116,570-0

13
Maria Geralda de S. Franç
Pront. 086,831-1
SPTrans

12. TREINAMENTO PRESENCIAL

A empresa fornecedora da solução deverá realizar um treinamento presencial com o objetivo de capacitar parte da equipe de gestão e operadores de atendimento abrangendo todo conteúdo, incluindo configuração, operacionalização e gerenciamento da ferramenta.

O treinamento presencial ocorrerá com pessoas com capacidade de replicar o conhecimento adquirido aos demais operadores e gestores.

O treinamento deverá contemplar os seguintes tópicos:

- Configuração da solução nas unidades de atendimento, com a finalidade de maior familiaridade à ferramenta e conhecimento de suas funcionalidades;
- Consulta dos relatório e *dashboards*;
- Parametrização da grade de agendamento por unidade;
- Processo de atendimento.

