ANEXO I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

- **Perfil Munícipe**: interfaces voltadas para a sociedade como porta de entrada do relacionamento do cidadão com a Prefeitura de São Paulo, permitindo funções como busca de informação, solicitação e agendamento de serviços públicos, acompanhamento do status das solicitações, recebimento de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação "*on-line*" com os atendentes, dentre outras. Neste perfil estão as pessoas físicas e jurídicas consumidoras dos serviços públicos.

As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das solicitações do munícipe devem atender aos perfis atendimento, operacional e gerencial:

- **Perfil Atendimento**: usuário alocado na central telefônica, nos balcões de atendimento presencial ou Descomplica SP, responsável por visualizar informações sobre os serviços, receber e registrar as solicitações do munícipe. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos.

- **Perfil Operacional:** usuários internos da Prefeitura responsáveis por operacionalizar o serviço público, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho

- **Perfil Gerencial:** usuário responsável pela gestão da prestação do serviço público, organização e gestão das equipes de sua unidade.

- **Perfil Configuração**: usuários alocados na SMIT responsáveis pela parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, a gestão de campanhas e comunicações em redes sociais, dentre outras.

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes Categorias de Requisitos:

1. Canais de Atendimento: funcionalidades relacionadas aos canais de atendimento para o relacionamento com os munícipes. Os canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo e seus requisitos estão divididos em:
1.1. Portal de Atendimento WEB;
1.2. Aplicativo Móvel;
1.3. Assistido (Central Telefônica e Atendimento Presencial);
1.4. Chat;
1.5. Redes Sociais;

1.6. Chatbot.

2. Gestão da Prestação do Serviço ao Cidadão: funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das solicitações por parte do munícipe. Os requisitos estão divididos em:
2.1. Formulários: funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários de dados associados aos serviços públicos;
2.2. Fluxo de atendimento - fases (visão munícipe): funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o munícipe enxerga;
2.3. Fluxo de trabalho interno - etapas (visão Prefeitura): funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;
2.4. Organização do atendimento interno dos serviços: funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos munícipes, entre outros;
2.5. Publicação de serviços (gestão de mudanças): requisitos relacionados à publicação de novos serviços e a gestão de mudanças, contemplando a disponibilização de ambientes e o controle de versão dos serviços;
2.6. Gestão de usuários: requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros.

3. Base de conhecimento:
3.1. Carta de serviços: funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços da Prefeitura de São Paulo.
3.2. Perguntas mais frequentes (FAQ): funcionalidades relacionadas e gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços da Prefeitura de São Paulo.
3.3. Base do atendimento: funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos e prestação dos serviços nas unidades de atendimento.

4. Gestão de dados:
4.1. Relatórios, gráficos e *dashboards*: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, *dashboards* e painéis de indicadores.

5. Agendamento:
5.1. Agendamento de atendimento presencial: funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com a necessidade de presença física do munícipe em uma unidade de atendimento.

6. Notificação:
6.1 Envio de notificação: funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.

7. Avaliação de Serviço:
7.1. Avaliação da satisfação do serviço: funcionalidades relacionadas à avaliação do munícipe em relação ao serviço que foi prestado a ele.

8. Pesquisa:
8.1. Pesquisa temática ou de opinião: funcionalidades relacionadas à construção e envio de pesquisas para usuários da solução.

9. Campanha:
9.1. Gerenciamento de campanhas: funcionalidades relacionadas à gestão de campanhas publicitárias enviadas por e-mail, notificações *push* e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB para os munícipes.

A CONTRATADA deverá definir e estabelecer a equivalência dos seus tipos de subscrições (incluindo licenças) necessárias para o atendimento dos requisitos de cada perfil solicitado neste ANEXO.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o **fluxo de trabalho interno** da Prefeitura e as fases do **fluxo de atendimento** que serão apresentadas ao munícipe que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na Prefeitura de São Paulo dividido em etapas. VER IMAGEM 1 NO ARQUIVO "TABELAS E DOCUMENTOS" DISPONÍVEL NA DOCUMENTAÇÃO ADICIONAL

Além disso, os requisitos foram classificados em Obrigatórios para POC (OP), Obrigatórios para Implantação (OI) e Desejáveis, sendo que estes são separados em Desejáveis de Alta Prioridade (D3), Desejáveis de Média Prioridade (D2) e Desejáveis de Baixa Prioridade (D1). Os requisitos listados sem classificação devem ser considerados obrigatórios. Os requisitos desejáveis indicam funcionalidades que poderão, de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, serem incluídas no escopo da implantação.

As tabelas a seguir apresentam os requisitos funcionais de cada Categoria de Requisitos para cada um dos perfis e sua respectiva classificação (C).

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB

REQUISITOS	C
1.1.1. A solução deverá disponibilizar um Portal de Atendimento WEB para interface com o munícipe, responsivo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivo móveis.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C

Munícipe	1.1.2. Permite que o munícipe se cadastre na solução via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica.	OP
	1.1.3. Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga realizar *login* no Portal de Atendimento WEB utilizando usuário e senha cadastrados.	OP
	1.1.4. Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	OP
	1.1.5. Permite que o munícipe, antes de criar uma nova solicitação, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado por ele e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	OI
	1.1.6. Permite que o munícipe que reforçou uma solicitação já existente, conforme item 1.1.5, receba as atualizações da solicitação correspondente e possa acompanhar o andamento do atendimento da mesma forma que o solicitante original.	OI
	1.1.7. Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	OP
	1.1.8. Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	OP
	1.1.9. Permite que o munícipe aceite ou recuse a utilização do tour guiado para navegação do Portal de Atendimento WEB.	OI
	1.1.10. Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	OP
	1.1.11. Permite que o munícipe avalie o Portal de Atendimento WEB	OP
	1.1.12. Permite que o munícipe faça o *upload* de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	OP
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A.	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.1.13. Permite configurar o Portal de Atendimento WEB ao munícipe, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (*pop-ups*), relatórios, gráficos, *dashboards* e tabelas.	OP

	1.1.14. Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos de cadastro do munícipe com autonomia e sem necessidade de programação	OP
	1.1.15. Permite criar e configurar um *tour* guiado para auxiliar o munícipe durante a navegação do Portal de Atendimento WEB com autonomia e sem necessidade de programação.	OI
	1.1.16. Permite configurar a política de controle de *cache* das páginas do Portal de Atendimento WEB para otimizar e validar a entrega de conteúdo atualizado aos usuários finais.	D3

1.2. APLICATIVO MÓVEL

REQUISITOS	**C**
1.2.1. A solução deverá oferecer Aplicativo Móvel para interface com o munícipe disponível nas plataformas IOS e Android.	OP

PERFIL	**REQUISITOS**	**C**
Munícipe	1.2.2. Permite que o munícipe se cadastre na solução via Aplicativo Móvel como pessoa física ou pessoa jurídica.	OP
	1.2.3. Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga entrar no Aplicativo Móvel utilizando usuário e senha cadastrados.	OP
	1.2.4. Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	OP
	1.2.5. Permite que o munícipe, antes de criar uma nova solicitação, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado por ele e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	OI
	1.2.6. Permite que o munícipe que reforçou uma solicitação já existente, conforme item 1.2.5, receba todas as atualizações da solicitação correspondente e possa acompanhar o andamento do atendimento da mesma forma que o solicitante original.	OI
	1.2.7. Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	OP
	1.2.8. Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação por critérios definidos pela CONTRATANTE (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	OP

	1.2.9. Permite que o munícipe previamente cadastrado e ativo na solução consiga dar andamento à solicitação no Aplicativo Móvel, independente do canal utilizado para fazer a abertura e demais interações com a solução.	OP
	1.2.10. Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	OP
	1.2.11. Permite que o munícipe avalie o Aplicativo Móvel.	OI
	1.2.12. Permite que o munícipe faça o *upload* de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	OP
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.2.13. Permite gerenciar o conteúdo exibido no Aplicativo Móvel, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes, sem a necessidade de escrever código de programação. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, serviços públicos, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (*pop-ups*), relatórios, gráficos, *dashboards* e tabelas.	OP
	1.2.14. Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem dos campos de cadastro dos formulários.	OP
	1.2.15. Permite implementar mecanismos de atualização obrigatória da solução para uso do aplicativo móvel, permitindo alertar o munícipe sobre a nova versão disponível.	OI

1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)

REQUISITOS	**C**
1.3.1. A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada solicitação o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da solicitação (Central Telefônica e Atendimento Presencial).	OP
1.3.2. Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do munícipe por uma chave de *login* e filtrar o conteúdo da Base de Conhecimento a partir dos dados recebidos pela solução CTI (*Computer Telephony Integration*).	OI

PERFIL	**REQUISITOS**	**C**
Munícipe	N/A	

Atendimento	1.3.3. Permite que o atendente registre todas as solicitações do munícipe em uma interface de atendimento, em nome do munícipe ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos.	OP
	1.3.4. Permite que o atendente crie um novo cadastro para o munícipe ainda não cadastrado na solução.	OP
	1.3.5. Permite que o atendente solicite a reinicialização de senha de um munícipe e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao munícipe com as instruções para recuperação da senha.	OI
	1.3.6. Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um munícipe, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.3.7. Permite que o atendente consulte o andamento de uma solicitação anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.3.8. Permite que o atendente, antes de criar uma nova solicitação pelo munícipe, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	OI
	1.3.9. Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (*script*), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	OP
	1.3.10. Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (*scripts*) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	1.3.11. Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma solicitação em um campo de texto específico.	OP
	1.3.12. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OP
	1.3.13. Permite que outro atendente ou supervisor possa intervir em uma conversa em tempo real para auxiliar o atendente.	D2
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.3.14. Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, serviços públicos, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (*pop-ups*), relatórios, gráficos, *dashboards* e tabelas.	OP

	1.3.15. Permite criar, editar e excluir *scripts* de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao munícipe.	OP
	1.3.16. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (*scripts*).	OP

1.4. CHAT

REQUISITOS	**C**
1.4.1. A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e munícipes disponível no Portal de Atendimento WEB.	OP
1.4.2. A solução deverá permitir integração entre o chat com soluções de assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots).	OI
1.4.3. A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um munícipe logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na solicitação.	OI

PERFIL	**REQUISITOS**	**C**
Munícipe	1.4.4. Permite que o munícipe solicite informações ou realize uma solicitação por meio de chat *on-line* no Portal de Atendimento WEB, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.4.5. Permite que o munícipe veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	OP
	1.4.6. Permite que o munícipe visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	OP
	1.4.7. Permite que o munícipe envie a conversa do chat para um e-mail.	OP
	1.4.8. Permite que o munícipe registre sua solicitação através de um formulário, caso o chat não esteja disponível.	D2
	1.4.9. Permite que munícipe avalie o atendimento após o seu encerramento.	OP
Atendimento	1.4.10. Permite que o atendente interaja com os munícipes por meio de chat *on-line*, na mesma interface do canal assistido.	OP
	1.4.11. Permite que o atendente registre solicitações, podendo realizar upload e download de arquivos, bem como compartilhá-los com outros usuários da solução.	OP
	1.4.12. Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o munícipe.	OI
	1.4.13. Permite que o atendente interaja via chat com outros usuários da solução.	D3

	1.4.14. Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o munícipe, como por exemplo dados já fornecidos pelo munícipe, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	OP
	1.4.15. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OI
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.4.16. Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.	OI
	1.4.17. Permite configurar respostas-padrão.	OP
	1.4.18. Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, resultados da avaliação dos atendimentos, dentre outros.	OP

1.5. REDES SOCIAIS

REQUISITOS	**C**
1.5.1. A solução deverá possuir integração com redes sociais que possuam APIs (no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, Whatsapp, Telegram), possibilitando monitorar, detectar, engajar e publicar nessas redes, conforme suas políticas de privacidade e publicação.	OP
1.5.2. A solução deverá possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as redes sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem.	OP
1.5.3. A solução deverá permitir integração das redes sociais com assistentes virtuais inteligentes (chatbots).	OI

PERFIL	**REQUISITOS**	**C**
Munícipe	1.5.4. Permite que o munícipe consulte a fase de atendimento de um protocolo já aberto.	OI
	1.5.5. Permite que o munícipe solicite informações ou solicite serviços.	OP
	1.5.6. Permite que o munícipe realize upload de arquivos sempre que a rede social em questão possuir este recurso.	OI
Atendimento	1.5.7. Permite que o atendente interaja com o munícipe por meio do chat das redes	OP

	sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.5.8. Permite habilitar o registro de solicitações de serviços e a consulta da fase de atendimento por rede social.	OI
	1.5.9. Permite configurar respostas-padrão.	OP
	1.5.10. Permite criar relatórios estatísticos e analíticos das redes sociais, conforme necessidade da CONTRATANTE, informando, por exemplo, dados como número de fãs ou seguidores, retweets, menções, curtidas, comentários e compartilhamentos.	OI

2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. FORMULÁRIOS

REQUISITOS	**C**
2.1.1. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.	OP
2.1.2. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases logradouros).	OP
2.1.3. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.	OP
2.1.4. A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção e, caso necessário, o *rollback* para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP

PERFIL	**REQUISITOS**	**C**
Munícipe	2.1.5. Permite que os dados preenchidos no formulário pelo munícipe sejam validados, conforme regras definidas.	OP
	2.1.6. Permite que o munícipe visualize textos de ajuda na forma de dicas (*hints*) nos campos dos formulários, conforme regras definidas.	OP
	2.1.7. Permite que o munícipe ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP
	2.1.8. Permite que o munícipe reutilize arquivos previamente carregados na solução	OI

	em uma nova solicitação, como documentos de identificação, CPF, comprovante de endereço etc.	
Atendimento	2.1.9. Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	OP
	2.1.10. Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (*hints*) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	OP
	2.1.11. Permite que o atendente ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP
	2.1.12. Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.	OI
Operacional	2.1.13. Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo munícipe ou atendente, conforme regras definidas.	OP
Gerencial	N/A	
Configuração	2.1.14. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, botão de comando, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, dentre outros.	OP
	2.1.15. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	OP
	2.1.16. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo)	OP
	2.1.17. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	OP
	2.1.18. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o permissionamento de visibilidade de campos e seus valores, conforme regras definidas.	OP
	2.1.19. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o permissionamento de edição dos campos do formulário, mantendo o histórico de alterações realizadas, a data e o usuário que realizou a ação.	OP
	2.1.20. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o reuso do valor de um campo em outros campos do formulário.	OP
	2.1.21. Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia,	OP

	modelos de formulários para reutilização.	
	2.1.22. Permite criar banco de campos frequentes, facilitando a criação de novos formulários e garantindo a padronização.	OP
	2.1.23. Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, tipo do conteúdo, tamanho, máscaras de entrada de dados para campos específico (pelo menos CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail), consulta em tabelas e bases de dados externas, *scripts* etc.	OP
	2.1.24. Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas (*hints)*nos campos dos formulários.	OP
	2.1.25. Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).	OI
	2.1.26. Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	OP
	2.1.27. Permite configurar formulários distintos para um mesmo serviço por canal de atendimento.	OI
	2.1.28. Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e *dashboards* sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	OP

2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNÍCIPE)

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	2.2.1. Permite que o munícipe receba um número de protocolo único para cada nova solicitação, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução CTI (Computer Telephony Integration). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.	OP
	2.2.2. Permite que o munícipe visualize no Portal de atendimento WEB e no Aplicativo Móvel o andamento atualizado da prestação do serviço e os respectivos prazos de atendimento por fase, conforme execução das etapas do fluxo de trabalho interno, graficamente em uma timeline (linha do tempo) com a duração da fase atual.	OP
	2.2.3. Permite que o munícipe visualize de forma gráfica, em uma área restrita ao seu *login*, nos diversos canais de atendimento, os dados históricos de todas as suas solicitações, incluindo pelo menos o número do protocolo, categoria do serviço, descrição do serviço, fase no fluxo de atendimento e o prazo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros por protocolo, status, data, serviço, entre outros.	OI
	2.2.4. Permite que o munícipe acrescente informações para complementar,	OP

	cancelar ou reabrir uma solicitação nos diversos canais de atendimento.	
	2.2.5. Permite que o munícipe retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma solicitação. Qualquer retorno (*reply*) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos.	OP
	2.2.6. Permite que o munícipe visualize, faça o *download* de títulos e boletos, realize *upload* de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.	OP
Atendimento	2.2.7. Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP
	2.2.8. Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma solicitação a pedido do munícipe no canal assistido.	OP
	2.2.9. Permite que o atendente, a pedido do munícipe no canal assistido, visualize, faça o *download* de títulos e boletos e realize *upload* de comprovantes de pagamento.	OP
	2.2.10. Permite que o atendente, a pedido do munícipe no canal assistido, acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.	OI
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	2.2.11. Permite criar fases de atendimento, sem necessidade de programação e com autonomia, que serão exibidas por serviço e por perfil de usuário.	OP

2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)

REQUISITOS	**C**
2.3.1. A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA para cadastro e gestão dos fluxos.	OP
2.3.2. A solução deverá permitir a integração com sistemas de gestão financeira para o controle e monitoramento do pagamento de boletos e títulos associados à prestação de serviços.	OI

PERFIL	**REQUISITOS**	**C**
Munícipe	N/A	

Atendimento	N/A	
Operacional	2.3.3. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP
	2.3.4. Permite que o servidor receba a solicitação do serviço e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à solicitação para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).	OP
	2.3.5. Permite que o servidor assuma a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.	OP
	2.3.6. Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e *checklist*s (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	OP
	2.3.7. Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.8. Permite que o servidor envie e receba uma solicitação por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (*reply*) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	OP
	2.3.9. Permite que o servidor altere o tipo de serviço de uma solicitação, fazendo com que a solicitação vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.10. Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	OP
	2.3.11. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	OP
	2.3.12. Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma a fim de registrar como evidência da execução do trabalho	OP
	2.3.13. Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na solicitação diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	OP
Gerencial	2.3.14. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP

	2.3.15. Permite que o servidor distribua as solicitações entre os servidores da unidade de atendimento.	OP
	2.3.16. Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.17. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	OP
Configuração	2.3.18. Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico, sem necessidade de programação. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo “aprovação da documentação”, “emissão de ordem de serviço”, “aprovação do diretor”, etc.	OP
	2.3.19. Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelo menos três níveis (tema, assunto, serviço, por exemplo).	OP
	2.3.20. Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	OP
	2.3.21. Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, agendamento para atendimento presencial, solicitação anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.	OP
	2.3.22. Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao munícipe.	OP
	2.3.23. Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.	OP
	2.3.24. Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o *rollback* para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.25. Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.	OI
	2.3.26. Permite configurar a possibilidade de reuso de arquivos armazenados na solução.	OI
	2.3.27. Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda solicitação da mesma pessoa, é uma região específica da cidade, etc.).	OP

	2.3.28. Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação em lote de unidades de atendimento e grupos de atendimento, mantendo a integridade dos dados e o histórico das alterações.	OP
	2.3.29. Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	OP
	2.3.30. Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da solicitação (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).	OP
	2.3.31. Permite configurar respostas-padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	OP
	2.3.32. Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.	OI
	2.3.33. Permite configurar a possibilidade de visualização de serviços por endereço ou região em um mapa de modo que usuários da solução possam reforçar uma solicitação de serviço já aberta.	OI
	2.3.34. Permite configurar em quais fases do atendimento o munícipe pode complementar ou cancelar uma solicitação.	OP
	2.3.35. Permite configurar serviços vinculados a operações financeiras como emissão de primeira e segunda via de boletos e títulos, cobrança de títulos atrasados, recebimento de comprovante de pagamento com encaminhamento para baixa na unidade financeira, entre outros.	OI

2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

REQUISITOS	C
2.4.1. A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das solicitações e respectiva prestação dos serviços públicos que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.	OP
2.4.2. A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das solicitações, conforme critérios, tais como, agrupamento de solicitações por munícipe, unidade de atendimento, etapas, fases, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de serviço, endereço, etiquetas (tags), dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	

Atendimento	N/A	
Operacional	2.4.3. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	OP
	2.4.4. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.5. Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	OP
	2.4.6. Permite receber alertas visuais e por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OI
Gerencial	2.4.7. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	OP
	2.4.8. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.9. Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de *drill down*, informações sobre filas de atendimentos, *backlog* de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, por etapa e fase, dentre outros.	OP
Configuração	2.4.10. Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, RG, CPF e endereço da solicitação.	OP
	2.4.11. Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento.	D3
	2.4.12. Permite configurar o envio de alertas visuais e por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OI

2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)

REQUISITOS	**C**
2.5.1. A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços públicos em ambientes de homologação com vistas a testar a	OP

publicação do serviço.	
2.5.2. A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases e etapas do fluxos de atendimentos dos serviços.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	2.5.3. Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço.	OP
	2.5.4. Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior (*rollback*), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados.	OP
	2.5.5. Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	OP

2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS

REQUISITOS	C
2.6.1. A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.	OI

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A.	
Atendimento	2.6.2. Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.	OI
Operacional	2.6.3. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OI
Gerencial	2.6.4. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OI
	2.6.5. Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.	OI

	2.6.6. Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.	OI
	2.6.7. Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.	OI
	2.6.8. Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.	OI
Configuração	2.6.9. Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	OP
	2.6.10. Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	OP
	2.6.11. Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	OP
	2.6.12. Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	OP
	2.6.13. Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	OP
	2.6.14. Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	OP
	2.6.15. Permite descentralizar a gestão de usuários para o perfil gerencial, o qual recebe uma cota para gerenciar a criação e exclusão de usuários de sua unidade de atendimento, bem como para associá-los aos perfis de usuários e aos serviços existentes.	OI
	2.6.16. Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.	OI
	2.6.17. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	2.6.18. Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e *dashboards* dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, *login*, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.	OI

3. BASE DE CONHECIMENTO

3.1. CARTA DE SERVIÇOS

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	3.1.1. Permite que o munícipe, sem necessidade de realizar *login*, busque um serviço pertencente à Carta de Serviços, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	3.1.2. Permite que o munícipe visualize os serviços mais solicitados.	OP
	3.1.3. Permite que o munícipe realize download, envie por e-mail ou imprima a Carta de Serviços completa ou a Carta de Serviços de um serviço específico, indicando a versão, data e horário da publicação da Carta de Serviços.	OI
	3.1.4. Permite que o munícipe faça avaliação sobre o conteúdo da Carta de Serviços, possibilitando a inserção de comentários.	OP
	3.1.5. Permite que o munícipe visualize os serviços relacionados a um serviço.	OP
	3.1.6. Permite que o munícipe receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	D3
Atendimento	3.1.7. Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	3.1.8. Permite que o atendente visualize os serviços mais solicitados.	OP
	3.1.9. Permite que o atendente realize o download, envie por e-mail ou imprima a Carta de Serviços completa ou a Carta de Serviços de um serviço específico, indicando a versão, data e horário da publicação da Carta de Serviços.	OI
	3.1.10. Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.11. Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	OP
	3.1.12. Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OP
	3.1.13. Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OI
Operacional	3.1.14. Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços correspondente à solicitação recebida.	OI
	3.1.15. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP

	3.1.16. Permite que o servidor confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OI
	3.1.17. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OI
Gerencial	3.1.18. Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços atendidos pela sua unidade.	OI
	3.1.19. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.20. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OI
	3.1.21. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
Configuração	3.1.22. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	OP
	3.1.23. Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	OP
	3.1.24. Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	OP
	3.1.25. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.26. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.27. Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.1.28. Permite gerenciar as Cartas de Serviços, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar campos (títulos, subtítulos, seções) e conteúdos que se repetem em uma ou mais Cartas de Serviço simultaneamente de forma automática e padronizada.	OI
	3.1.29. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	OP
	3.1.30. Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	OP

	3.1.31. Permite combinar conteúdo externo importado com campos e conteúdos padronizados do item 3.1.28.	OI
	3.1.32. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.1.33. Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o *rollback* para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.1.34. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	OP
	3.1.35. Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, notificação push, SMS e alerta visual.	OI
	3.1.36. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Cartas de Serviços.	OP
	3.1.37. Permite criar gráficos, relatórios e *dashboards* personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Tipo de serviço c) Canal de atendimento d) Data e horário de criação e atualização das Cartas e) Quantidade de acessos às Cartas por canal f) Pendência de análise das sugestões de alteração g) Avaliação realizada sobre a Cartas	OP

3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	3.2.1. Permite que o munícipe pesquise Perguntas Mais Frequentes, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	3.2.2. Permite que o munícipe avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
Atendimento	3.2.3. Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP
	3.2.4. Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP

	3.2.5. Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	OP
	3.2.6. Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Operacional	3.2.7. Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.	OI
	3.2.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Gerencial	3.2.9. Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.	OI
	3.2.10. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.2.11. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
Configuração	3.2.12. Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização em uma taxonomia de pelo menos três níveis (serviço, tema, assunto, por exemplo) nos diversos canais de atendimento.	OP
	3.2.13. Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	OP
	3.2.14. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.	OI
	3.2.15. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.16. Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.2.17. Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.18. Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços ou mantê-las independentes.	OP
	3.2.19. Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais	OP

	perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	
	3.2.20. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.2.21. Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o *rollback* para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.2.22. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.23. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.24. Permite criar gráficos, relatórios e *dashboards* personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Serviço c) Tipo de serviço d) Canal de atendimento e) Data e horário de criação e atualização das FAQs f) Quantidade de acessos às FAQs por canal g) Pendência de análise das sugestões de alteração h) Avaliação realizada sobre as FAQs i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes	OP

3.3. BASE DO ATENDIMENTO

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	3.3.1. Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.2. Permite que o atendente compartilhe com o munícipe, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	OP
	3.3.3. Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	OP
	3.3.4. Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.5. Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas	OI

	atualizações.	
	3.3.6. Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OI
Operacional	3.3.7. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OI
	3.3.8. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
	3.3.9. Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OI
Gerencial	3.3.10. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OI
	3.3.11. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
	3.3.12. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OI
Configuração	3.3.13. Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	OP
	3.3.14. Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	OP
	3.3.15. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	OP
	3.3.16. Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.17. Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	OP
	3.3.18. Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	OP
	3.3.19. Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	OP

	3.3.20. Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento, notificando o dono do serviço sobre a necessidade de revisão do conteúdo quando o tempo expirar.	OP
	3.3.21. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.3.22. Permite criar gráficos, relatórios e *dashboards* personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Categoria do item da base b) Período de criação e atualização dos itens da base c) Usuário (criador e modificador de conteúdo) d) Avaliação do conteúdo e) Quantidade de acessos f) Pendência de análise das sugestões de alteração	OP

4. GESTÃO DE DADOS

4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E *DASHBOARDS*

REQUISITOS	C
4.1.1. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e *dashboards* a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização.	OP
4.1.2. A solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: PDF, XLS, CSV, HTML, XML ou TXT.	OP
4.1.3. A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de relatórios, gráficos e *dashboards* aos usuários por e-mail.	OP
A solução deverá permitir especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por dia, mês, semestre e ano.	OP
4.1.4. A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento compatíveis com as necessidades gerenciais da contratante.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	4.1.5. Permite que o munícipe visualize dados agregados das solicitações por meio de uma interface gráfica com, pelo menos, filtros, gráficos, tabelas e mapas, como forma de transparência.	OI
Atendimento	N/A	

Operacional	4.1.6. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e *dashboards* com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	4.1.7. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, por exemplo), distrito e subprefeitura, status; bem como salvar os filtros aplicados.	D3
	4.1.8. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e *dashboards*, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (*drill up*), detalhamento (*drill down*) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Gerencial	4.1.9. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e *dashboards* com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	4.1.10. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, itens de formulário, por exemplo), distrito e subprefeitura, status; bem como salvar os filtros aplicados.	D3
	4.1.11. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e *dashboards*, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (*drill up*), detalhamento (*drill down*) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Configuração	4.1.12. A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e *dashboards*, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento (*drill up*), detalhamento (*drill down*) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta	OP
	4.1.13. A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros,	OP

	sem necessidade de customização da ferramenta	
	4.1.14. A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica e Presencial) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações por fase do fluxo de atendimento; d) Solicitações por etapa do fluxo de atendimento; e) Solicitações pelas taxonomias definidas, como tema e assunto, por exemplo; f) Solicitações por tipo de solicitante (pessoa física e pessoa jurídica); g) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, região, subprefeitura, distrito, setor, quadra, lote, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento; h) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável); i) Solicitações atrasadas; j) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; k) Solicitações por solicitante; l) Solicitações por atendente; m) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; n) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; o) Solicitações reabertas; p) Solicitações encaminhadas; q) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.	OP

	4.1.15. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas) b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários) c) Quantidade de visualizações de página (*Pageviews*) d) Quantidade de Páginas/Visita e) Taxa de saída f) Taxa de rejeição (*Bounce Rate*) g) Número de novas visitas e recorrentes h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real) i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.) j) Origem geográfica do acesso k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.) l) Tempo de navegação m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução n) Termos de pesquisa retornados e não retornados momento do agendamento. o) Quantidade de instalações e desinstalações do Aplicativo Móvel	OP
	4.1.16. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e dashboards com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Quantidade de ligações recebidas b) Quantidade de ligações atendidas c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento) d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento) e) Taxa de abandono f) Quantidade de rechamadas g) Quantidade de transferências h) Resultados da avaliação de satisfação i) Taxa de ocorrência de ligações longas (*long call*) j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (*short call*)	OI

	4.1.17. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento) b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)	OI
	4.1.18. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Avaliação dos serviços concluídos b) Avaliação do Portal de Atendimento WEB c) Avaliação do Aplicativo Móvel d) Avaliação do Chat e)	OI
	4.1.19. Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e *dashboards* nos canais de atendimento.	OP
	4.1.20. Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	4.1.21. Permite a criação, sem programação e com autonomia, de *dashboards* com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza, do tipo rosca, do tipo área, do tipo dispersão, do tipo treemap, do tipo radar, nuvem de palavras, dentre outros formatos de gráficos.	OP
	4.1.22. Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, correspondente ao território do município de São Paulo, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, por exemplo), distrito e subprefeitura, status; bem como gravar os filtros aplicados.	D3
	4.1.23. Permite o *zoom-in* e *zoom-out* no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, distrito e subprefeitura, a taxonomia da solicitação (serviço, tema e assunto, por exemplo).	D2
	4.1.24. Permite a exportação dos mapas de calor em diferentes formatos de arquivo, tais como PDF, PNG, HTML, JPEG e JPG.	D2

	4.1.25. Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).	D2
	4.1.26. Permite a criação modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	OP
	4.1.27. Permite que os relatórios, gráficos e *dashboards* criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	OP
	4.1.28. Permite a extração automatizada dos dados brutos para *datalake* com outros dados públicos.	OI
	4.1.29. Disponibilizar API de acesso aos dados de forma segura e estruturada, para uso em ferramentas de BI utilizadas pela CONTRATANTE.	OI

5. AGENDAMENTO

5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	5.1.1. Permite que o munícipe cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo de atendimento.	OP
	5.1.2. Permite que o munícipe consulte o histórico dos agendamentos realizados.	OP
	5.1.3. Permite que o munícipe receba informações do agendamento por e-mail, SMS ou Redes Sociais.	OI
	5.1.4. Permite que o munícipe confirme o agendamento ou realize o cancelamento do atendimento presencial do serviço pelos canais de atendimento e por SMS.	OI
	5.1.5. Permite que o munícipe altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo responsável pelo atendimento.	OP
	5.1.6. Permite que o munícipe consiga visualizar os locais de atendimento próximos a sua residência ou ao local no qual o munícipe se encontra no momento do agendamento.	OI
Atendimento	5.1.7. Permite que o atendente cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento, conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	OP

	5.1.8. Permite que o atendente consulte o histórico dos agendamentos realizados.	OP
	5.1.9. Permite que o atendente altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	OP
	5.1.10. Permite que o atendente consiga visualizar os locais de atendimento próximos à residência do munícipe ou próximos ao local no qual o munícipe se encontra no momento do agendamento.	OI
	5.1.11. Permite que o atendente cancele o agendamento do atendimento presencial.	OI
Operacional	5.1.12. Permite que o servidor operacional consiga visualizar todos os agendamentos da sua unidade, com seus respectivos dados, bem como os agendamentos vinculados a cada servidor operacional.	OP
	5.1.13. Permite que o servidor operacional registre o comparecimento e ausência do munícipe no atendimento presencial.	OP
Gerencial	5.1.14. Permite gerenciar a agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	OP
Configuração	5.1.15. Permite configurar a opção de agendamento para atendimento presencial nos diversos canais de atendimento.	OP
	5.1.16. Permite parametrizar para cada serviço a opção de agendamento, reagendamento e cancelamento do agendamento do atendimento presencial.	OP
	5.1.17. Permite a configuração de georreferenciamento para auxiliar o usuário na localização de local mais próximo para agendamento.	OI
	5.1.18. Permite configurar as regras de negócio da etapa de agendamento para atendimento presencial, sem necessidade de programação.	OP
	5.1.19. Permite configurar os locais, dias e horários disponíveis para o atendimento ao serviço de acordo com as características da unidade de atendimento.	OP
	5.1.20. Permite configurar o permissionamento dos usuários responsáveis pelo gerenciamento da agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	OI

6. NOTIFICAÇÃO

6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	6.1.1. Permite que o munícipe receba notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento e pendências do serviço por diversos canais, tais como e-mail, SMS e notificações *push* no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de	OP

	Atendimento WEB.	
	6.1.2. Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de marcação de agendamento presencial do serviço.	OP
	6.1.3. Permite que o munícipe receba notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento presencial agendado.	OP
	6.1.4. Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de complementar informações sobre um serviço.	OP
Atendimento	6.1.5. Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	OP
	6.1.6. Permite que o atendente visualize as notificações enviadas ao munícipe para conseguir informá-lo.	OP
Operacional	6.1.7. Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	OP
	6.1.8. Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	OP
Gerencial	6.1.9. Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	OP
Configuração	6.1.10. Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	OP
	6.1.11. Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail, SMS e notificações *push* no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB, etc.	OP

7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	7.1.1. Permite que o munícipe realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	OP
	7.1.2. Permite que o munícipe receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.	OI
	7.1.3. Permite que o munícipe consulte seu histórico de avaliações, visualizando as avaliações realizadas e pendentes.	D2

Atendimento	7.1.4. Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do munícipe.	OP
Operacional	7.1.5. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OI
Gerencial	7.1.6. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OI
Configuração	7.1.7. Define fases e etapas de avaliação do serviço.	OP
	7.1.8. Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	OP
	7.1.9. Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	OP

8. PESQUISA

8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Munícipe	8.1.1. Permite que o munícipe cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail, notificações *push* e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB.	OP
	8.1.2. Permite que o munícipe cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	OP
Atendimento	8.1.3. Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do munícipe para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	OP
Operacional	N/A.	
Gerencial	N/A.	
Configuração	8.1.4. Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	OP

	8.1.5. Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.	OP
	8.1.6. Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.	OI
	8.1.7. Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa, conforme requisitos presente no item 9. CAMPANHA.	OI
	8.1.8. Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	OP
	8.1.9. Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes..	OP

9. CAMPANHA

9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS

REQUISITOS	**C**
9.1.1. A solução deverá estabelecer interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea, possibilitando até 3 (três) tentativas de disparo de mensagens para um mesmo número de telefone.	OI

PERFIL	**REQUISITOS**	**C**
Munícipe	9.1.2. Permite ao munícipe cadastrado receba uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.	OP
Atendimento	N/A.	
Operacional	N/A.	
Gerencial	N/A.	

Configuração	9.1.3. Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos munícipes, palavras-chave de busca, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de campanhas através de e-mail, notificações *push* e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB. Exemplos de campanha: ● Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os munícipes que solicitaram um determinado serviço. ● Envio de uma notificação *push* para uma pesquisa no Aplicativo Móvel para todos os munícipes acima de sessenta anos que registraram elogios no último mês. ● Envio de SMS com um link para uma pesquisa para munícipes que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.	OP
	9.1.4. Permite a publicação de campanhas de marketing e comunicação nas principais redes sociais, no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, Linkedin, Whatsapp, Telegram, conforme a necessidade da CONTRATANTE.	OI
	9.1.5. Permite o cadastro e gerenciamento das campanhas por meio de uma interface gráfica, em que se desenha e executa a régua de relacionamento, define o fluxo de comunicação, período da campanha (eventual ou recorrente), objetivo, mensagem, canal, público alvo e demais regras definidas.	OP
	9.1.6. Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).	OI
	9.1.7. Permite a gestão da base de contatos para envio de comunicações a partir de mecanismos *opt-in* e *opt-out* por canal (e-mail, notificações *push* e SMS).	OP
	9.1.8. Permite a criação de regras que controlem o número de comunicações recebidas por um usuário em um determinado período de tempo.	OP
	9.1.9. Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (*templates*) para as comunicações com os usuários.	OP
	9.1.10. Permite o uso de tags nas campanhas enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura, cliques em links no conteúdo e deleção do e-mail.	OP
	9.1.11. Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (“PMSP”, por exemplo) e conteúdo da campanha, suportando *hyperlinks*, texto, imagens e anexos no e-mail.	OI
	9.1.12. Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.	OP

	9.1.13. Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.	OP
	9.1.14. Permite a geração de relatórios, gráficos e *dashboards* customizados para o acompanhamento do desempenho de cada campanha executada, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	9.1.15. A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as campanhas enviadas com seus respectivos retornos.	OP

10. REQUISITOS TÉCNICOS

10.1. REQUISITOS GERAIS

10.1.1. Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

10.1.2. Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.

10.1.3. Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.

10.1.4. A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.

10.1.5. A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data(s) Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II.

10.1.6. A solução deverá permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, independente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.

10.1.7. A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção.

10.1.8. A solução deverá disponibilizar de forma nativa interfaces, módulos, add-ons e plug-ins, sem necessidade de customização, para os principais recursos de atendimento e prestação dos serviços públicos, tais como: Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, chat, telas para o atendente presencial, atendente telefônico e servidor gerencial.

10.1.9. Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas a solução pela CONTRATADA, não haverá custos adicionais para que a CONTRATANTE possa atender os munícipes utilizando as novas redes, dentro do conceito de omnichannel.

10.1.10. A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela CONTRATANTE.

10.1.11. A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do munícipe pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interagem com a solução. Assim, a Prefeitura poderá interagir com o Munícipe por meio de diversos canais em um mesmo atendimento.

10.1.12. A solução deverá acompanhar a jornada completa do munícipe, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou no momento em que for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá por meio de uma única interface gráfica a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado munícipe ou a um conjunto de munícipes, e sobre as solicitações realizadas.

10.1.13. O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots), conforme especificado no ANEXO II - LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT.

10.1.14. A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.

10.1.15. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo munícipe mais de uma vez.

10.1.16. A solução deverá indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de inserção dos dados, independente da natureza (estruturada e não estruturada, sistêmica e não sistêmica), possibilitando a realização de buscas por palavras-chave.

10.1.17. A solução deverá permitir o monitoramento da atividade de pesquisa e de acesso à solução, registrando as estatísticas de palavras-chave utilizadas pelos usuários nas buscas e de quantidade de acesso aos resultados de forma a subsidiar a gestão de vocabulário da solução.

10.1.18. A solução deverá permitir a gestão de vocabulário a partir de um dicionário de sinônimos para palavras ou expressões semelhantes, aumentando a probabilidade de indexadores e pesquisadores escolherem o mesmo termo para etiquetar um conceito particular, otimizando os resultados das buscas.

10.1.19. A solução deverá disponibilizar suporte à lematização para expandir os resultados de um termo de pesquisa no buscador de palavras.

10.1.20. A solução deverá permitir a gestão do ciclo de vida dos documentos de forma automática, possibilitando configurar a classificação dos arquivos de entrada, tabelas de temporalidade, privacidade e permissionamento, guarda permanente, descarte, atualização de versão, extração de relatórios sobre arquivos e integração com sistemas de arquivos externos.

10.1.21. Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

a) Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;

b) Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases logradouros).

c) Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento, até o limite de 600.000 requisições ao ano.

10.1.22. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.

10.1.23. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

10.1.24. Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado, isto é, os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos componentes que compõem a solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

10.1.25. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos serviços objeto deste Termo de Referência. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

10.1.26. Caso as condições de licenciamento dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à CONTRATANTE, sem custo adicional.

10.2. Requisitos de Autenticação e Autorização

10.2.1. A solução deverá permitir a parametrização de chave de login a ser definido pela CONTRATANTE.

10.2.2. A solução deverá oferecer autenticação de dois fatores.

10.2.3. A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais, quantidade de tentativas de login inválidos, repetições de caracteres e período de expiração de senha.

10.2.4. A solução deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

10.2.5. A solução deverá permitir a função de envio de e-mail e SMS para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado para se cadastrar.

10.2.6. A solução deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, e-mail, SMS ou outros recursos seguros de lembrete de login e senha.

10.2.7. A solução deverá permitir autenticação por padrões *Single Sign-On* (SSO), *Lightweight Directory Access Protocol* (LDAP) e *Active Directory* (AD).

10.2.8. A solução deverá permitir a utilização do Cadastro Pessoa Física da Receita Federal e Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica para validação dos dados cadastrais e controle de acesso à solução.

10.3. Marca da Prefeitura de São Paulo

10.3.1. A solução deverá permitir a inserção da marca/logotipo da Prefeitura de São Paulo em telas, *dashboards*, portais, Aplicativo Móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, onde possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.

10.3.2. A solução deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

10.4. Requisitos de Configuração

10.4.1. A solução deverá permitir que as parametrizações, configurações e ajustes a serem realizados pelo “Perfil Configurador” possam ser realizadas através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação e dando autonomia à Prefeitura de São Paulo.

10.4.2. Todo comportamento da solução deverá ser configurado através de metadados, sem necessidade de alterações em código fonte.

10.4.3. Os metadados para construção das telas e interfaces deverão ser armazenados na própria solução.

10.4.4. As parametrizações e configurações devem contemplar:

a) edição do esquema de entidades/objetos e relacionamentos;
b) criação, alteração e exclusão ou desativação de entidades/objetos e relacionamentos;
c) dicionário de dados; e
d) relacionamentos 1-n, n-1, n-n.

10.5. Requisitos de Usabilidade

10.5.1. A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas, bem como compatibilidade com dispositivos móveis.

10.5.2. O portal e o aplicativo móvel da solução deverá possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

10.5.3. A solução deverá possuir a capacidade de sugestão para correção ortográfica no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação.

10.5.4. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (World Wide Web Consortium).

10.5.5. Os sítios e portais WEB da solução deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:

a) Toda imagem informativa deve possuir uma alternativa textual equivalente;
b) Não utilizar a cor como único meio visual de transmitir informações, indicar uma ação, pedir uma resposta ou distinguir um elemento visual;
c) Toda a funcionalidade do sítio ou portal deve ser operável através de uma interface de teclado;
d) As páginas web não devem possuir nenhum conteúdo que pisque mais de três vezes no período de um segundo;
e) As páginas web devem ter títulos que descrevem o tópico ou a finalidade;
f) É fornecida uma explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
g) O idioma principal da página está identificado;
h) As páginas não possuem atualização ou redirecionamento automático;
i) As fontes das páginas possuem tamanho ideal de leitura (11 ou superior);

j) O sítio deve ser validado pelo ASES WEB (http://asesweb.governoeletronico.gov.br/ases), buscando efetuar as correções das eventuais não conformidades;

k) Em cada alteração de conteúdo, devem ser realizados testes de manutenção da acessibilidade de forma a verificar se o sítio permanece acessível.

10.6. Requisitos de Segurança

10.6.1. Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.

10.6.2. A solução deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários da solução.

10.6.3. A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS emitido por autoridade certificadora.

10.6.4. A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (firewall redundante e detecção de tentativa de acessos, por exemplo), bem como asseguradores contra a captura de dados por códigos maliciosos.

10.6.5. A solução deverá registrar as informações das operações de inclusão, exclusão e alteração efetuadas sobre as entidades (mesmo que por acesso indireto ou via API, por exemplo), contendo: operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.

10.6.6. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.

10.6.7. A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para gerenciamento, deve permitir também diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.

10.6.8. As seguintes diretivas devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:

a) garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;

b) garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública Municipal;

c) garantia que a Administração Pública Municipal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;

d) vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;

e) vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações

e dados produzidos pelos serviços;

f) garantia de uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

10.6.9. A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

10.6.10. A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

10.6.11. A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e de dados para missão crítica com política de Disaster Recovery, balanceamento, conectividade, backup, e restore durante a vigência contratual com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

10.6.12. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de codificação, segurança, autenticação e controle de acesso.

10.7. Requisitos de Integração e Interoperabilidade

10.7.1. Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (Software Development Kit - SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

10.7.2. A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas, barramentos de serviços, áreas de disponibilização, bem como gerar bancos de dados intermediários para obter as informações necessárias aos atendimentos.

10.7.3. A solução deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação em bancos de dados intermediários, barramentos de serviços ou áreas para disponibilização de informações. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas e áreas para atualizar as informações armazenadas nos sistemas usados pela CONTRATANTE.

10.7.4. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas da CONTRATANTE por meio de webservices ou APIs utilizando os

padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.

10.7.5. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.

10.7.6. O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas da CONTRATANTE observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.

10.7.7. Disponibilizar API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros, sendo a API totalmente independente de aplicativos clientes e fornecida como um controle de Component Object Model (COM) separado.

10.7.8. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com a solução da central de atendimento telefônico da CONTRATANTE, conforme especificado no item 10.8 Computer Telephony Integration (CTI).

10.8. Computer Telephony Integration (CTI)

10.8.1. A solução deverá integrar-se à plataforma de telecomunicações da Central SP156 de atendimento telefônico da CONTRATANTE via webservices REST e XML RPC a fim de que as seguintes funcionalidades sejam providas:

a) Screen pop up: abertura da tela inicial de atendimento quando ocorrer o recebimento de uma chamada telefônica pelo atendente exibindo as informações de cadastro do munícipe com base no telefone do qual se originou a chamada;

b) Caso não haja nenhum cadastro relacionado ao telefone, a solução deverá apresentar uma tela em branco, com o número de telefone já preenchido, a fim de que seja possível o cadastro inicial do munícipe;

c) Caso exista mais de um cadastro com o mesmo telefone, deverá ser mostrada uma lista com todos munícipes vinculados ao número de telefone;

d) Em qualquer caso, a tela de atendimento deverá permitir a criação de um novo cadastro;

e) A tela de atendimento deverá exibir o caminho percorrido pelo munícipe na URA (Unidade de Resposta Audível).

10.8.2. A solução não poderá permitir que o cadastro e o registro da chamada sejam cancelados, obrigando que o atendente preencha o mínimo de informações, conforme formulário disponibilizado para tal.

10.8.3. A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro da solicitação. Todo atendimento da Central SP156 é gravado em um servidor específico e identificado por meio de uma URL. Ao final do atendimento, a solução deverá ser capaz de vincular tal URL à solicitação. Ressalta-se que a

gravação da ligação está fora do escopo desta contratação.

10.8.4. A solução deverá fornecer, à plataforma de telecomunicações da Central SP156, lista de telefones de determinado grupo de usuários a fim de que seja realizada a discagem automática pela central telefônica.

10.8.5. Destaca-se que a implantação da plataforma de telecomunicações da Central SP156 não é de competência da CONTRATADA, estando, portanto, fora do escopo desta contratação. Compete à CONTRATADA tão-somente a integração à plataforma de telecomunicações da Central SP156 como um serviço de parametrização.

10.9. Requisitos de Desempenho e Disponibilidade

10.9.1. A solução deverá ser tolerante a falhas de hardware, software e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

10.9.2. A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

10.9.3. A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço definido no ANEXO IV – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA).

10.9.4. A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução, contemplando pelo menos as seguintes medidas em tempo real:

a) Disponibilidade do software;
b) Quantidade de Acessos;
c) Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.