

Proposta:

“Fornecimento e Implementação de solução de suporte ao atendimento e serviços online.”

Ref.^a: 01/2018-PR

Apresentado por: AIRC

Data: 5 de janeiro 2018



Declaração da Proposta

A AIRC – Associação de Informática da Região Centro, com sede no Coimbra iParque, Lote 15, em Antanhol - Coimbra, com o número de contribuinte n.º 501378669, vem por este meio, apresentar ao Município de Cantanhede (adiante CMC) uma proposta de *“Fornecimento e Implementação de solução de suporte ao atendimento e serviços online”*.

A proposta que apresentamos baseia-se na leitura e análise da totalidade dos requisitos expressos nas peças do procedimento por ajuste direto, e acreditamos que responde na íntegra a todas as necessidades e objetivos estabelecidos pelo Município de Cantanhede, no âmbito do referido procedimento.

O Município de Cantanhede não poderá, direta ou indiretamente, reproduzir no todo ou em parte, o conteúdo desta proposta, com propósitos de ser utilizado ou fornecido para outros fins que não aquele a que se destina, ou ainda comunicado a terceiros externos ao presente procedimento de aquisição sem o consentimento prévio e por escrito da AIRC.

Esta proposta é composta por 26 páginas numeradas sequencialmente.

Certos de que a presente proposta merecerá o melhor acolhimento por parte de V. Exas., colocamo-nos ao Vosso inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos complementares que julguem por bem solicitar-nos e subscrevemo-nos apresentando os nossos melhores cumprimentos,

(Telefone: 239 850 500; Fax: 239 850 599; email: comercial@airc.pt)

De V.exas.
Atentamente,

Divisão de Marketing e Comercial

1. Introdução

1.1 Âmbito

Este documento apresenta as condições de fornecimento e implementação do conjunto de soluções de software destinadas à prossecução dos objetivos do projeto do Município da Cantanhede, relativo à implementação de soluções de Balcão Único de Atendimento e Serviços Online.

1.2 Objetivos

Este fornecimento tem como principal objectivo dotar o Município da Cantanhede (adiante CMC) dos sistemas necessários à realização dos seguintes objetivos:

- Projeto de implementação de plataforma de Serviços Online, visando o aumento da capacidade de resposta do município no âmbito dos serviços municipais disponibilizados aos cidadãos através de serviços online. O conjunto de componentes utilizados, reúnem os meios e as capacidades necessárias para que os cidadãos e as empresas possam realizar a submissão, acompanhamento e pagamento de pedidos.
- Projeto de implementação de Balcão Único de Atendimento. A implementação da solução de Balcão Único de Atendimento promoverá o aumento da capacidade de resposta do município no âmbito dos serviços municipais disponibilizados aos cidadãos. O conjunto de componentes utilizados, reúnem os meios e as capacidades necessárias para que os cidadãos e as empresas possam realizar a submissão, acompanhamento e pagamento de pedidos. Na secção Fornecimento de Soluções desta proposta são apresentados os detalhes relativos às soluções a fornecer e às tarefas do processo de implementação. Em complemento, a secção Requisitos de Infraestrutura descreve os detalhes relativos às componentes técnicas necessárias à realização à implementação das soluções.

A secção Termos e Condições, por sua vez, apresenta os detalhes relativos às condições comerciais de fornecimento da solução global e serviços envolvidos. Também se referem as condições de assistência, manutenção e garantia das soluções.

1.3 Diferenciação AIRC

A AIRC está ciente da importância que o presente fornecimento representa para a CMC e julga estar particularmente bem posicionada para poder responder com grande qualidade às expectativas do município.

Independentemente das capacidades e qualidade funcional das soluções objeto desta proposta (descritas na secção “2. Fornecimento de Soluções” desta proposta), de forma a facilitar a avaliação da qualidade técnica da nossa oferta, destacamos os seguintes critérios diferenciadores:

- Experiência na realização de projectos com objectivos e tecnologias muito similares às apresentadas.
- Fruto dos mais de 34 anos de dedicação quase exclusiva ao desenvolvimento e fornecimento de soluções de software e à prestação de serviços de formação e consultoria aos organismos da administração pública local, a AIRC dispõe de um grande conhecimento da realidade da gestão, e dos processos dos organismos da administração pública local, designadamente dos municípios.
- Como fornecedor da globalidade das soluções de gestão da informação da CMC, a AIRC dispõe de todo o conhecimento, capacidade e competência necessários para a integração das soluções propostas com os sistemas e módulos de software existentes e em uso na CMC (ERP AIRC).
- Integração total com a restante tecnologia existente na CMC.
- Escolha de uma solução baseada nas necessidades identificadas pelo cliente, em standards e na utilização de tecnologias abertas e boas práticas que integrem com o ambiente existente.
- Quadros humanos certificados neste tipo de soluções, de elevada competência profissional, e com know-how especializado nos âmbitos da gestão pública local.
- Excelente relação Qualidade/Preço.

2. Fornecimento de Soluções

A presente proposta tem como objecto o fornecimento e a prestação de serviços de implementação das soluções identificadas no âmbito do Caderno de Encargos do procedimento.

As soluções doravante apresentadas cumprem as funcionalidades descritas no Caderno de Encargos do procedimento, designadamente as que se referem às requeridas capacidades de interoperabilidade e integração com o sistema de informação em uso na CMC (ERP AIRC). A integração e interoperabilidade estará garantida através do fornecimento e implementação de um “concentrador” de serviços e métodos (webservices) que garantirão a necessária troca de informação entre e as soluções a fornecer e as soluções do ERP AIRC em uso na CMC.

2.1 Solução de Balcão Único de Atendimento e de Serviços Online

A presente proposta compreende o licenciamento total do software/solução de Balcão Único de Atendimento e de Serviços Online (MyNet Atendimento e Serviços Online), com exceção dos sistemas operativos e certificados de autenticação/certificação.

A solução compreende uma plataforma de serviços e aplicações que centraliza todas as capacidades de prestação de serviço aos municípios e empresas, independentemente do canal de atendimento (presencial, telefónico, correio tradicional e eletrónico, e internet), garantindo, em simultâneo, a integração de ferramentas de trabalho, e a organização e partilha do conhecimento relativa às atividades de atendimento.

A. Balcão Único de Atendimento

A solução de Balcão Único de Atendimento (MyNet Atendimento) é um frontend do MyNet que disponibiliza aplicações, funcionalidades e conteúdos orientados para o atendimento ao munícipe.

Na perspetiva da polivalência do atendimento, o MyNet Atendimento concentra numa única plataforma todos os âmbitos, serviços e funções de relacionamento com os municípios. Devidamente potenciadas por guiões de atendimento, onde se apresenta ao utilizador da solução a explicação do serviço, dos seus requisitos, e do tempo e custo de execução, as ações de atendimento resultam mais eficientes e promotoras da qualidade.

A solução constitui-se como um frontend que disponibiliza aplicações, funcionalidades e conteúdos orientados para o atendimento ao munícipe, assegurando os seguintes requisitos funcionais requeridos:

- a) Na perspetiva da polivalência do atendimento, a solução concentra numa única plataforma todos os âmbitos, serviços e funções de relacionamento com os munícipes. Permite a construção de guiões de atendimento, onde se apresenta ao utilizador da solução a explicação do serviço, dos seus requisitos, e do tempo e custo de execução, potenciando a eficiência e a qualidade das ações de atendimento.
- b) Os conteúdos e informação apresentados serão suportados com recurso a um gestor de conteúdos web com capacidade para suportar vários tipos de formatos e documentos.
- c) A solução assegura o acesso e interação com as soluções de gestão do município (ERP AIRC) via webservices, simplificando a capacidade de informar o munícipe sobre as relações que detém com o município (processos de obras particulares, licenças, taxas, faturação de água, entre outras) numa ótica de visibilidade a "360º", fornecendo uma visão de todos os processos e pedidos do munícipe/empresa que se encontram a decorrer, ou que tenham decorrido, na CMC.
- d) Permite o registo e o acompanhamento de todos os pedidos e contactos do munícipe, numa lógica de "CRM - Citizen Relationship Management", agregando os detalhes que estão associados a cada contacto, como: o canal usado, a hora, a duração, e o agente que realizou o atendimento.
- e) A solução considera toda a informação recolhida pelo CRM para a produção de uma visão transversal e analítica das operações de atendimento e das necessidades dos munícipes.
- f) Na conclusão dos processos de atendimento, a submissão dos pedidos daí resultantes far-se-á diretamente sobre as áreas do ERP correspondentes, melhorando os tempos de tratamento dos pedidos, por via da imediata transposição da informação (dados do requerente, descrição e objetivos do pedido, entre outras) para a aplicação de suporte respetiva, anulando, desta forma, as tarefas de reescrita da informação e a circulação exagerada de documentos.
- g) No âmbito das ações de atendimento e/ou de relacionamento com o munícipe, a solução permite a descentralização dos serviços de atendimento em juntas de freguesia, lojas do cidadão e gabinetes de atendimento ao munícipe.
- h) Inclui um componente que assegura a interoperabilidade com o sistema de informação do município (consequentemente, com as soluções identificadas no documento "Caderno de Encargos – Normas Técnicas" do procedimento), constituindo-se como um "Concentrador" de serviços de interação que dispõe de um conjunto de capacidades funcionais adaptadas aos requisitos de interoperabilidade e de ambiente a que se destinam.
- i) Os serviços disponibilizados através da solução cobrem a totalidade das áreas e processos de atividade dos municípios, devendo estar devidamente orientados para a utilização e funções dos âmbitos a que se destinam. Deverão comportar a troca de informação eletrónica (consultas e pedidos) entre os front-end e o sistema de informação do município (ERP AIRC), que se fará por

intermédio de serviços web (webservices), de acordo com standards de interoperabilidade e o exigido pela CMC.

- j) A informação processada pelos serviços e aplicações disponibilizadas é obtida/submetida nas respetivas aplicações do ERP AIRC em tempo-real. No caso específico da submissão de pedidos, as soluções de ERP AIRC serão habilitadas com um interface que assegure o tratamento ou exclusão dos pedidos enviados a partir da solução de Atendimento.
- k) Os acessos a cada tipo de informação ou aplicação far-se-ão de acordo com o perfil e a identidade do utilizador, estando garantida a total integração e interoperabilidade com os dados de cidadão/empresa existentes no sistema de informação (ERP AIRC) do município.
- l) O controlo e definição dos tipos de acesso serão garantidos através de uma plataforma de gestão e registo de perfis da solução de atendimento. Por sua vez, esta será integrada no sistema de autenticação do município. A autenticação será garantida por um método, baseado na geração a pedido de sessões de autenticação seguros, que permitirá a relação entre o utilizador da solução de Atendimento e os serviços do ERP AIRC a que este poderá aceder;
- m) A solução dispõe dos mecanismos necessários à integração e utilização dos certificados de autenticação (identificação do cidadão) e de certificação (assinatura digital) do Cartão de Cidadão;
- n) Possibilita a integração com sistemas de comunicação de voz (VoIP), de correio eletrónico, SMS, instant messaging, e gestão de filas;
- o) Integração com sistemas de pagamento eletrónico, nomeadamente com a PPAP (iAP AMA);
- p) Possibilitará o cálculo de taxas e licenças, tendo por base as definições e regras de negócio constantes do sistema de informação da CMC (ERP AIRC).

As funcionalidades da solução de Atendimento desenvolvem-se nos seguintes âmbitos de exploração:

a) Informação e Integração

A solução de Atendimento reúne um conjunto de capacidades e/ou subsistemas capazes de gerir transações, agregar conteúdos multimédia, caracterizar os contextos de apresentação e facilitar o seu acesso através dos ambientes e canais apropriados, permitindo:

- Garantir, sempre que possível, um sistema de autenticação único em todas as aplicações integradas;
- Gerir os conteúdos dos diferentes canais (Intranet, Atendimento e Serviços Online) numa única aplicação de gestão;
- Disponibilizar conteúdos em vários formatos, como por exemplo, html, pdf, doc, xls, entre outros formatos;

- Permitir a classificação dos conteúdos de forma hierárquica;
- Implementar mecanismos de gestão de versões de conteúdos, com funcionalidades de “check-in” e “check-out”;
- Gerir os perfis de utilizadores, tanto ao nível das permissões, como das aplicações e dos conteúdos da solução de atendimento, de forma agregada;
- Implementar cadeias de aprovação/produção de conteúdos que permitam a descentralização das tarefas de manutenção;
- Disponibilizar um sistema de Alertas/Notificações que permita a difusão de informação classificada e a notificação a pedido quando ocorram ações de introdução ou alteração de documentos ou estados de processos;
- A descrição dos processos e cadeias de aprovação/produção de conteúdos será realizada através de uma ferramenta gráfica própria;
- Permitir no mesmo processo a articulação com diferentes aplicações do sistema de informação (ERP AIRC) da CMC, nomeadamente através de serviços web (webservices);

b) Transação

Neste âmbito, serão disponibilizadas as seguintes funcionalidades principais:

- Gestão da Relação com os Clientes – (Municípios ou Empresas), com vista à obtenção de informação agregada do “Cliente” (Visibilidade 360º), proveniente das diferentes aplicações do ERP AIRC em uso no município (por exemplo, Taxas e Licenças, Gestão Documental, Obras Particulares);
- Funcionalidades de Apoio ao Atendimento, com possibilidade de preenchimento, impressão e submissão de formulários eletrónicos (com integração e submissão dos formulários/informação nas aplicações do sistema de informação da CMC – ERP AIRC);

B. Serviços Online

A solução de Serviços Online (MyNet Serviços Online) constitui-se como um frontend web, orientado para a utilização dos cidadãos, que disponibiliza aplicações, funcionalidades e conteúdos orientados para a disponibilização de serviços “em linha” aos municípios e empresas, assegurando os seguintes requisitos obrigatórios:

- a) Na perspetiva da polivalência, a solução de Serviços Online deverá concentrar numa única plataforma todos os âmbitos, serviços e funções de relacionamento que o Município mantém com os municípios e as empresas.

- b) A solução permite a partilha e reutilização dos conteúdos (informação sobre os serviços disponibilizados, prazos, custos, etc.), formulários eletrónicos e demais componentes disponibilizados pelas soluções de Atendimento e de Serviços Online. Isto é, todos os serviços implementados no âmbito da solução MyNet Atendimento poderão ser partilhados com a solução MyNet Serviços Online, e vice-versa. Esta característica evitará a duplicação do trabalho de implementação das duas soluções, e facilitará as tarefas de manutenção e gestão dos serviços de ambas as plataformas de atendimento.
- c) Garante a disponibilização de guiões de utilização (onde se apresenta ao utilizador da solução a explicação do serviço, dos seus requisitos, da legislação e normas que os regulam, e do tempo e custo de execução) que permitam a compreensão necessária para a sua realização sem necessidade ou recurso aos serviços do município.
- d) Os conteúdos e a informação instrutória apresentada serão suportados pelos recursos do mesmo gestor de conteúdos usado pelas soluções MyNet Intranet e Atendimento, integrado na própria solução. A manutenção dos conteúdos deverá ser efetuada pelo próprio município de acordo com os perfis e permissões previamente definidas no workflow de publicação.
- e) A solução assegura o pleno acesso à informação existente no sistema de informação do município (ERP AIRC), simplificando o processo de obtenção de informação por parte dos munícipes e empresas que detêm relações com a CMC, permitindo a construção de uma visão ampliada das relações e processos existentes no município, independentemente da área e do âmbito a que se referem.
- f) Para além das capacidades de acesso à informação, a solução MyNet Serviços Online compreende ainda funcionalidades que possibilitam o preenchimento, validação (de acordo com as regras de “negócio” e requisitos definidos, nomeadamente nas aplicações do ERP AIRC) e submissão de formulários eletrónicos de pedido de serviço, assegurando a sua completa integração com as aplicações do sistema de informação do município (ERP AIRC).
- g) Os formulários eletrónicos utilizados na apresentação e na submissão de informação para o ERP são desenhados e concebidos com o apoio de uma ferramenta de edição de formulários. Incluída na solução e devidamente interligada com as aplicações do sistema de informação da CMC (ERP AIRC), esta ferramenta assegurará que os requisitos e atributos de informação submetidos em cada um dos formulários são de facto os exigidos pelas soluções do ERP, e conseqüentemente válidos para a realização do pedido ou serviço.
- h) Na sua conclusão, qualquer pedido ou formulário realizado através da solução MyNet Serviços Online, será submetido diretamente para a área correspondente do sistema de informação da CMC (ERP AIRC), melhorando os tempos de tratamento dos pedidos por via da imediata transposição da informação (dados do requerente, descrição e objetivos do pedido, entre outras) para a aplicação

respetiva, promovendo a completa desmaterialização dos processos e documentos, anulando as tarefas manuais de reescrita e a circulação exagerada de documentos em papel.

- i) Possibilitará o cálculo de taxas e licenças, tendo por base as definições e regras de negócio constantes do sistema de informação da CMC (ERP AIRC).

As funcionalidades da solução MyNet Serviços Online consideram os seguintes âmbitos de exploração e utilização:

- j) Gestão e Administração

A solução de Serviços Online contém uma plataforma de gestão e administração que assegura a gestão dos utilizadores e do seu acesso autenticado, permitindo a agregação de conteúdos e a caracterização dos contextos de apresentação de acordo com os perfis de utilização definidos. A gestão do acesso e da utilização dos munícipes e das empresas aos serviços online far-se-á garantindo que:

- O acesso às capacidades dos serviços online far-se-á sempre a partir de uma área de acesso restrito, com suporte nos recursos da plataforma de gestão do MyNet Serviços Online;
- O processo de registo de utilizadores na solução pode ocorrer em duas fases: (1) a partir do preenchimento e submissão de um formulário com a identificação do utilizador (município e empresa) será obtido um pré-registo que confere acesso e utilização limitada dos recursos do site; (2) após a confirmação, por parte dos serviços da CMC, dos dados recolhidos durante o processo de pré-registo (envio/entrega no município de documentação de identificação e comprovação de dados) e a correspondente associação do município/empresa pré-registado a uma entidade existente no ERP do município, a partir da qual serão conferidas as permissões de plena utilização dos recursos e serviços disponibilizados pela solução de Serviços Online;
- Em alternativa ao processo de registo descrito, a plataforma de gestão do MyNet Serviços Online poderá permitir a utilização dos mecanismos de autenticação e de certificação do Cartão de Cidadão, tanto no registo dos munícipes, como no posterior acesso autenticado e utilização dos serviços disponibilizados pela solução;
- Todas as ações de atendimento dependerão da prévia identificação do utilizador (município ou empresa) a partir da pesquisa e seleção de uma entidade já existente no ERP do Município. Para o estabelecimento de uma relação de atendimento para novos munícipes e empresas, será disponibilizado um automatismo com a capacidade de submissão de um pedido de criação de uma nova entidade no sistema de informação da CMC (ERP AIRC).

k) Integração

A capacidade de consulta a processos e pedidos, irá permitir que os municípios e empresas tenham acesso e possam acompanhar a informação relativa às interações que detêm com a CMC, permitindo que:

- O acesso às consultas disponibilizadas se fará sempre a partir de uma área de acesso restrito;
- Ao utente autenticado é facultada (por âmbito de consulta) a informação a que pode ter acesso (previamente definida pela CMC) e independentemente de outros critérios de pesquisa.
- A informação a disponibilizar estará sempre dependente da quantidade / qualidade da informação disponível no sistema de informação da CMC (ERP AIRC).
- Ao utilizador da solução de Serviços Online será apresentada informação agregada de “Cliente” (Visibilidade 360°), proveniente das diferentes aplicações (por exemplo: Faturação de Água, Taxas e Licenças, Gestão Documental, Obras Particulares);
- Estarão disponíveis funcionalidades de apoio ao carregamento de conteúdos de apoio à navegação e de informação sobre os serviços de preenchimento, impressão e submissão de formulários.

l) Transação

Neste âmbito, a solução permitirá que:

- Seja disponibilizado um menu de serviços, organizados de acordo com as necessidades dos municípios e das empresas (“factos da vida”) do concelho da Cantanhede, e decompostas em informação com a explicação do serviço, dos seus requisitos, e do tempo e custo de execução;
- Os formulários de submissão apresentados poderão ser desenvolvidos e mantidos com base na ferramenta de gestão de formulários eletrónicos, comum às soluções de atendimento e de serviços online);
- Os formulários sejam preenchidos automaticamente, com base na informação do ERP, a informação relativa aos dados do requerente do pedido;
- Seja preservada a qualidade da informação inserida nos formulários eletrónicos, validando-a por mecanismos e controles embebidos, designadamente os que definem as regras de “negócio” e os requisitos obrigatórios definidos;
- A submissão do formulário validado seja efetivado de duas formas: (1) Através da submissão da informação recolhida, no respetivo âmbito do sistema de informação da CMC (ERP AIRC); (2) Através da geração e conseqüente registo na solução de gestão documental (MyDoc BPM) de um documento em formato digital (PDF/A), criado com base num modelo pré-definido pela CMC que transpõe toda a informação contida no formulário eletrónico preenchido;

- Os dois métodos se complementem na ação a despoletar no sistema de informação da CMC (ERP AIRC), isto é: o documento digital produzido, após validação, representará o “requerimento-papel” e seguirá (via gestão documental) o fluxo de trabalho predefinido para aquele tipo de pedido/requerimento. A par daquela representação digital, a informação inicialmente recolhida no formulário será reaproveitada para o processo daí resultante, nos âmbitos cobertos por aplicações do sistema de informação da CMC (ERP AIRC);
- Os pedidos recebidos que não disponham de suporte aplicativo específico no sistema de informação da CMC (ERP AIRC), serão encaminhados (via gestão documental) para os respetivos âmbitos e serviços responsáveis pelo seu tratamento;
- Os fluxos de trabalho inerentes aos serviços disponibilizados online, sempre que possível, serão suportados pelos métodos e recursos do motor de BPM da solução de gestão documental objeto desta proposta.

2.2 Tarefas de Implementação

A implementação dos serviços e soluções objeto desta proposta será realizada de forma faseada, cumprindo as precedências técnicas e, de acordo com o Plano de Projeto apresentado na secção “4.2 Plano de Projeto”.

A descrição das tarefas de implementação e formação para cada uma das soluções a implementar encontra-se descrita, de forma detalhada, na secção “6. Condições Financeiras”.

A AIRC fornecerá os documentos de especificação técnica e de gestão de projeto contendo toda a informação relativa ao planeamento do projeto, suporte aplicativo e processos de integração necessários. Depois de serem aprovados por ambas as partes, estes documentos servirão de base e de controlo para a execução de todas as tarefas.

No final da implementação, a AIRC fornecerá em formato eletrónico os manuais de utilização e de formação técnica dos serviços e aplicações implementadas,

Do ponto de vista humano, a execução das tarefas de carácter técnico será acompanhada de ações de formação de forma a garantir a efetiva operacionalidade das aplicações. Os detalhes relativos à distribuição do volume global de horas de formação pelos projetos/soluções a implementar, encontra-se discriminado na parte “6. Condições Financeiras” adiante nesta proposta.

A AIRC fornecerá o perfil dos formandos a envolver em cada uma das ações de formação previstas, cabendo à CMC a disponibilização do (s) espaço (s) e a definição das turmas para a formação em sala e on-job. A formação será necessariamente articulada com o calendário de disponibilização das soluções e respetivas funcionalidades, e devidamente orientada às seguintes funções:

- Administração das Soluções, formando sobre as normas e condições de utilização das plataformas técnicas das soluções;

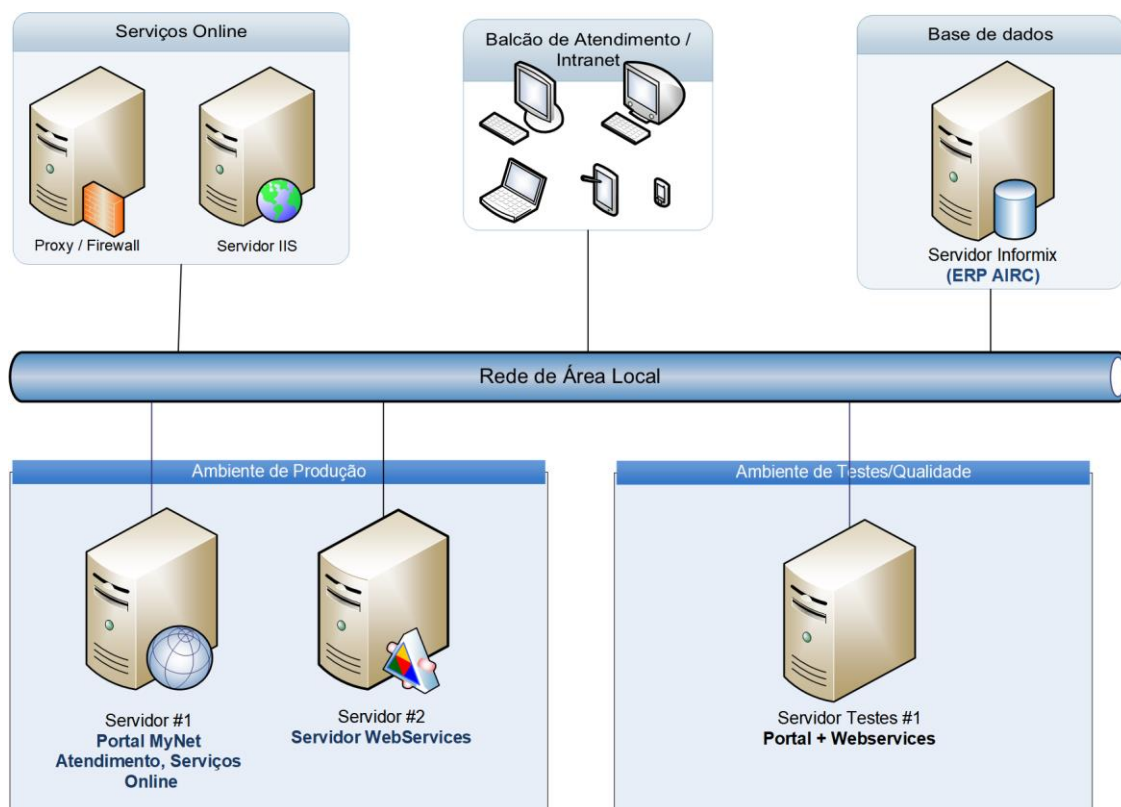
- Utilização das Soluções, visando formar sobre as funcionalidades das soluções.

3. Requisitos de Infraestrutura

A implementação das soluções objeto deste procedimento está dependente da existência de um conjunto de requisitos de infraestrutura técnica.

Esta secção apresenta e descreve em detalhe os diversos componentes necessários à instalação e funcionamento das soluções. Para um melhor enquadramento destes componentes na infraestrutura da CMC, opta-se por incluir no diagrama de arquitetura, de acordo com o diagnóstico conhecido, alguns dos componentes já existentes e em funcionamento na CMC.

3.1 Diagrama de Arquitetura



3.2 Requisitos Técnicos

Para o completo desempenho dos serviços e aplicações objeto desta proposta, os seguintes requisitos técnicos mínimos (software e hardware) deverão ser considerados na implementação de cada uma as soluções.

Na definição dos requisitos técnicos e de infraestrutura apresentados foi considerado o seguinte:

- A infraestrutura pode ser criada com o recurso a tecnologias de virtualização;
- A experiência da AIRC no dimensionamento de ambientes de produção com estes requisitos;

Não obstante, salvaguarda-se a possibilidade de após a entrada em produção da solução, virem a ser necessárias alterações às configurações aqui apresentadas.

3.2.1 Ambiente de Produção: MyNet Atendimento e Serviços Online

Configuração	
<p>Servidor #1 (Portal – MyNet Atendimento e Serviços Online)</p> <p>(1) IBM Portal</p>	<p>Servidor destinado ao alojamento da solução que agregará todos os serviços e aplicações necessários à implementação do Portal.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duplo/Quadruplo Processador ▪ 16 Gb RAM ▪ Disco – 3 Partições – C: (100 GB) - D: (80 GB) – E: (80 GB) (Configuração mínima) ▪ Interfaces de Rede ▪ Sistema Operativo: Windows 2008 Server R2
<p>Servidor #2 Servidor Webservices</p> <p>(1) Application Server (2) MyNet Services (AIRC)</p>	<p>As aplicações e serviços a disponibilizar a partir do Portal requerem a utilização de um servidor aplicacional. Será por via deste, que se assegurará a disponibilidade dos serviços de interação com o ERP AIRC.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duplo/Quadruplo Processador ▪ 16 Gb RAM ▪ Disco – 2 Partições – C: (80 GB) - D: (80 GB) (Configuração mínima) ▪ Interfaces de Rede ▪ Sistema Operativo: Windows 2008 Server R2
<p>Servidor #3 Servidor Mobile</p> <p>(1) Glassfish (2) PostgreSQL</p>	<p>Servidor destinado ao alojamento da solução que agregará todos os serviços e aplicações necessários à implementação para acesso de equipamentos Mobile</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duplo/Quadruplo Processador ▪ 4 Gb RAM ▪ Disco – 80 Gb de disco (Configuração mínima) ▪ Interfaces de Rede ▪ Sistema Operativo: Linux Centos 7 x64

3.2.2 Ambiente de Testes: MyNet Balcão Único de Atendimento

Configuração	
Servidor Testes #1 (Portal - MyNet Intranet, Atendimento, Serviços Online + Webservices) (1) IBM Portal 7 (2) MyNet Services (AIRC)	<p>Servidor destinado ao alojamento da solução que agregará todos os serviços e aplicações necessários à implementação do Portal.</p> <p>As aplicações e serviços a disponibilizar a partir do Portal requerem a utilização de um servidor aplicacional. Será por via deste, que se assegurará a disponibilidade dos serviços de interação com o backoffice.</p> <p>Requisitos: Aquisição de equipamento servidor com as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Duplo/Quadruplo Processador▪ 8 Gb RAM▪ Disco – 2 Partições – C: (100 GB) - D: (60 GB) (Configuração Mínima)▪ Interfaces de Rede▪ Sistema Operativo: Windows 2008 Server R2

3.2.3 MyNet Serviços Online

A publicação dos serviços online requer a instalação (ou aproveitamento, caso já exista) de um servidor de internet. Além da configuração recomendada no quadro abaixo, a publicação dos serviços online para o exterior requer a existência de um IP Público.

Configuração	
Servidor IIS (Serviços Online) (1) IIS (2) IP Público	<p>Servidor destinado à publicação dos serviços instalados para o exterior.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Duplo/Quadruplo Processador▪ 4 Gb RAM▪ Disco – 2 Partições – C: (60 GB) - D: (30 GB) (Configuração Mínima)▪ Interfaces de Rede▪ Sistema Operativo: Windows 2008 Server R2 ou superior

NOTA: A presente proposta inclui o fornecimento das soluções e do software base necessário à sua operacionalização. Apesar de identificados, não se inclui neste conjunto o licenciamento dos sistemas operativos necessários.

4. Condições de Fornecimento

4.1 Prazo de Implementação

No pressuposto de se encontrarem totalmente asseguradas as condições e os requisitos técnicos descritos na secção 3. desta proposta ("3. Requisitos de Infraestrutura"), a AIRC compromete-se a implementar as soluções objeto desta proposta no **prazo máximo de 90 dias**, a contar da data da celebração do respetivo contrato de fornecimento.

4.2 Plano do Projeto

O início dos trabalhos de implementação das soluções, poderá iniciar-se num prazo máximo de 10 dias úteis após a assinatura do contrato de fornecimento.

Meses	Mês 1				Mês 2				Mês 3				
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Descrição das Tarefas													
Gestão de projecto													
Reunião de kick-off do projecto, validação de requisitos técnicos	■												
Reuniões de acompanhamento		■			■				■			■	
Validação Conjunta dos Requisitos						■					■		
Teste de Aceitação e Encerramento do Projecto													■
Projeto de Implementação MyNet Atendimento e Serviços Online													
Preparação de Ambientes de Produção e Testes/Qualidade													
Instalação e configuração dos servidores aplicativos	■												
Implementação de Formulários				■	■	■	■						
Construção layout gráfico dos Serviços Online					■	■	■						
Formação MyNet													
Formação MyNet - Administradores							■						
Formação MyNet Editores - Atendimento e Serviços Online								■	■				■

Sem prejuízo do disposto no plano de trabalhos apresentado, após a adjudicação a AIRC apresentará à CMC o respetivo cronograma detalhado. Após a aprovação por parte da CMC, este será considerado como documento base para a gestão e acompanhamento do Projeto.

4.3 Gestão e Acompanhamento do Projeto

Considera-se crítico para o êxito e perpetuação dos resultados das tarefas realizadas, o pleno envolvimento e participação dos serviços competentes da CMC.

Esta abordagem assegura a absoluta identificação e gestão das expectativas objecto deste fornecimento. Para tal a AIRC propõe que sejam considerados os seguintes pressupostos:

- A AIRC indicará um Gestor de Projeto que acompanhará e participará em todo o Projecto;
- A CMC designará um Coordenador de Projecto, que procurará solucionar as questões que lhe sejam postas pela Equipa de Projecto e que fará o acompanhamento dos trabalhos;

- A CMC garantirá a participação dos seus elementos com os conhecimentos necessários à realização das suas tarefas, com especial relevância para as tarefas de levantamento de requisitos, validação e aprovação dos documentos de análise e de mapeamento de requisitos, formação de utilizadores, testes de aceitação, administração do ambiente de produção, com sucesso e no tempo previsto pelo planeamento;
- Durante a implementação das soluções, a AIRC garantirá o acompanhamento presencial da implementação com uma periodicidade, pelo menos, mensal;
- Durante a implementação da solução, a AIRC fornecerá relatórios de progresso com a periodicidade solicitada pela CMC;
- A fiscalização da execução do trabalho será efectuada sempre que a CMC julgue conveniente, devendo para isso serem patenteados ou colocados à sua disposição todos os elementos e meios humanos para tanto necessários;
- Assim como poderá: Acompanhar a execução dos trabalhos nas instalações da CMC; Solicitar em qualquer momento, ao Gestor de Projecto e, na presença deste ou com o seu conhecimento, aos demais técnicos envolvidos, os elementos e os esclarecimentos que julgar convenientes para a compreensão do estado de execução dos trabalhos e das características dos dados e produtos resultantes; Produzir orientações conducentes à correcção das anomalias ou erros verificados durante as acções de verificação dos dados e de acompanhamento dos trabalhos;
- As atividades de manutenção dos ambientes (sistema e rede) necessários às entregas das aplicações planeadas, são da responsabilidade da CMC.

5. Termos e Condições

5.1 Assistência e Garantia

A AIRC garante que os serviços e fornecimentos propostos serão executados em conformidade com o estipulado na presente proposta, bem como em conformidade com os padrões normalmente aceitos neste ramo de atividade. Os serviços prestados pela AIRC não beneficiam de qualquer garantia ou objetivos para além dos especificados na presente proposta.

O período de garantia dos serviços objeto desta proposta será de **12 meses**, a contar da data da conclusão dos mesmos.

Os níveis de serviço, condições e formas de assistência assegurados durante o período de garantia são os seguintes:

- Intervenções Corretivas (Todos os dias, com tempo de resposta e reparação de 24 horas);
- Suporte Técnico por correio eletrónico (Dias úteis das 9h às 17h30);
- Telemanutenção (Dias úteis das 9h às 17h00). Utilizando os mesmos recursos de acesso remoto seguro disponíveis para a assistência ao ERP AIRC;
- O tempo de resposta assegurado (para qualquer um dos canais) será de 2 horas.

Após a adjudicação, a AIRC compromete-se a apresentar as minutas do contrato de assistência e manutenção a vigorar após o período de garantia. O contrato de assistência e manutenção será elaborado na base da disponibilização de um serviço de helpdesk (nos termos e condições do parágrafo anterior), por interação remota para esclarecimento de dúvidas.

Às condições anteriores acresce, para efeitos do contrato de assistência e manutenção, a disponibilização gratuita de todas as atualizações e evoluções dos serviços e soluções implementadas.

5.2 Serviços

As estimativas de duração dos serviços propostos foram efetuadas com base na experiência em projetos equivalentes e nos perfis dos recursos previstos para a execução do serviço. Esta avaliação poderá sofrer alterações se os pressupostos ou o âmbito do projeto forem alterados. Caso se verifique, a gestão de projeto da AIRC reserva-se o direito de identificar:

- “Trabalhos a mais”: Estes representam o custo e esforço adicional, a serem abordados comercialmente. Este tipo de ajuste será realizado, exceto se existirem “trabalhos a menos” que correspondam a um saldo de horas de trabalho positivo a favor da CMC;
- “Trabalhos a menos”: Tarefas que resultem da redução (comprovada) em termos de esforço de especificações anteriormente aprovadas, que serão contabilizadas pela gestão de projeto da AIRC em saldo positivo a favor da CMC.

6. Condições Financeiras

Para uma apresentação mais clara e detalhada das condições financeiras, opta-se por apresentar de forma individual a cotação de cada uma das soluções propostas.

A duração dos trabalhos de implementação e de formação das soluções apresentadas foi definida com base na experiência da AIRC na implementação de projetos e soluções equivalentes e, por isso, devidamente ajustadas à realidade e dimensão da CMC.

No final desta secção apresentamos um quadro resumo contendo as condições financeiras globais da proposta.

6.1 MyNet Atendimento

MyNet Atendimento	
O MyNet Atendimento permite a disponibilização, em simultâneo, de funcionalidades de atendimento ao munícipe, difusão de informação e de mecanismos de colaboração. O MyNet Atendimento concentra serviços e aplicações que asseguram o pleno acesso e interacção com o ERP AIRC, facilitando a descentralização dos serviços de atendimento em juntas de freguesia, lojas do cidadão e gabinetes de atendimento ao município.	
MyNet Atendimento	
Inclui o fornecimento e implementação de 40 serviços relacionados com a atividade da CM.	
MyNet services	
O MyNet Services é um “Concentrador” de serviços e aplicações, que permitem o acesso e a interoperabilidade com os diferentes âmbitos do sistema de informação da entidade (ERP AIRC).	
MyNet Services Atendimento	
Incorpora serviços de interacção com ERP AIRC	
A arquitectura dos serviços disponibilizados baseia-se em webservices (SOAP/XML/HTTP).	
Os serviços propostos incluem o fornecimento dos métodos e formulários electrónicos, subjacentes ao envio e recepção da informação. Os interfaces ficarão disponíveis no servidor http do servidor aplicacional.	
Software	
O MyNet intranet pressupõe a utilização dos seguintes componentes.	
Plataforma Intranet	
IBM WebSphere Portal	
Manutenção 1 Ano	
Serviços de Implementação	Qt.
Instalação do Servidor Aplicacional	3,5 horas
Instalação do Gestor de Conteúdos	7 horas
Configurações Iniciais e start-up da solução	7 horas
Integração (LDAP, POP3, ERP)	7 horas
Deployment dos serviços	2 horas
Formação Utilizadores/Editores	28 horas
Formação Administração/Gestão	7 horas
TOTAL (s/IVA)	32 218,00 €

6.2 MyNet Serviços Online

MyNet Serviços Online	
<p>O MyNet Serviços Online é uma plataforma de serviços online (internet) que disponibiliza aplicações, funcionalidades e conteúdos orientados para a interação com os cidadãos e as empresas. O conjunto de componentes utilizados, reúnem os meios e as capacidades necessárias para que os cidadãos e as empresas possam submeter online pedidos e requerimentos, e consultar o estado dos seus processos.</p>	
MyNet Serviços Online	
Inclui o fornecimento e implementação de 20 serviços relacionados com a atividade da CM.	
MyNet Services	
<p>O MyNet Services é um "Concentrador" de serviços que permite a troca de informação entre as soluções do ERP AIRC e a plataforma de serviços online do MyNet. A tecnologia envolvida (webservices) garante o acesso e a interação com o ERP AIRC em tempo real. Incorpora funcionalidades de consulta e de submissão (online) dos pedidos de serviço.</p>	
MyNet Services Internet	
Software	
<p>O MyNet Serviços Online utiliza os seguintes componentes:</p> <p>Plataforma Suporte IBM Websphere Portal Manutenção 1 Ano</p>	
Serviços de Implementação	Qt.
Instalação do Servidor Aplicacional	3,5 horas
Instalação da Plataforma Internet	3,5 horas
Configuração/costumização layout gráfico	14 horas
Configurações Iniciais e start-up da solução	7 horas
Deployment dos serviços	3,5 horas
Formação Administração/Gestão	3,5 horas
TOTAL (s/IVA)	21 004,00 €

6.3 Quadro Resumo

Descrição	Soluções	Valor (s/ IVA)
<p>Projeto de implementação de Balcão Único de Atendimento</p> <p>Visando a implementação de portal web interno, de exploração reservada aos funcionários, agentes e colaboradores do município, que permite, em simultâneo, a difusão de informação e a utilização de mecanismos de colaboração entre estes.</p> <p>Visando o aumento da capacidade de resposta do município no âmbito dos serviços municipais disponibilizados aos cidadãos através dos canais de atendimento tradicionais. O conjunto de componentes utilizados, reúnem os meios e as capacidades necessárias para que os cidadãos e as empresas possam realizar a submissão, acompanhamento e pagamento de pedidos.</p>	MyNet Atendimento	32 218,00 €
<p>Projeto de Implementação de Serviços Online.</p> <p>Visando o aumento da capacidade de resposta do município no âmbito dos serviços municipais disponibilizados aos cidadãos, tanto na vertente do atendimento tradicional, como nos serviços online. O conjunto de componentes utilizados, reúnem os meios e as capacidades necessárias para que os cidadãos e as empresas possam realizar a submissão, acompanhamento e pagamento de pedidos.</p>	MyNet Serviços Online	21.004,00 €
	Valor TOTAL (S/ IVA)	53.222,00 €

6.4 Preço Total

O valor total da proposta é de **53.222,00 Euros** (cinquenta e três mil, duzentos e vinte e dois euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, quando legalmente devido.

6.5 Condições de Faturação e Pagamento

Os fornecimentos e serviços prestados serão faturados nos seguintes termos:

- 5.322,20 Euros (acrescido de IVA), correspondentes a 10% do preço total da proposta, com a conclusão da fase de instalação e configuração da plataforma de suporte ao atendimento;
- 31.933,20 Euros (acrescido de IVA), correspondentes a 60% do preço total da proposta, após a implementação da solução de gestão documental, incluindo a formação dos utilizadores;
- 15.966,60 Euros (acrescido de IVA), correspondentes a 30% do preço total da proposta, após a conclusão da implementação da submissão segura de pedidos através das soluções de Atendimento e de Serviços Online, permitindo a efetiva monitorização da sua tramitação;

A CMC compromete-se a satisfazer os pagamentos num prazo de 60 (sessenta) dias, relativamente à data de receção da (s) fatura (s).

6.6 Preço Contratual

O preço total indicado inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes ao fornecimento e implementação das soluções objeto desta proposta, exceto os custos relativos ao hardware, software base (ex: sistemas operativos) e certificados de autenticação/assinatura requeridos.

6.7 Validade da Proposta

Todos os encargos apresentados e demais condições desta proposta são válidos por um período de 150 (cento e cinquenta) dias, contados a partir da data de receção desta proposta pela CMC, findos os quais as condições apresentadas terão de ser confirmadas pela AIRC.