## ANEXO 3

## REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS PARA A SOLUÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO SAAE



Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....3
2. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO.....3
3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....4
4. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA.....5
5. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO.....5
6. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS.....6



Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

## 1. INTRODUÇÃO

a. Este Anexo ao Projeto Básico do Edital, para a implantação de um Sistema Integrado de Informação e Gestão, da categoria de sistemas conhecida como 'Planejamento dos Recursos Empresarias' (ERP – *Enterprise Resource Planning*), para a CONTRATANTE, apresenta os requisitos não funcionais demandados da solução a ser contratada.

b. Por requisitos não funcionais, entendem-se requisitos que declaram as características de qualidade ou restrições que o sistema deve possuir. Estão divididos por categorias em conformidade a classificação indicada abaixo.

c. Segue o resumo de cada categoria de requisito não funcional.

| ID | Categoria de requisito | Detalhamento |
|---|---|---|
| 01 | Garantia e manutenção | Requisitos que definem a necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa. Determinam a forma de condução da manutenção e comunicação entre as partes envolvidas. |
| 02 | Segurança da informação | Requisitos que definem os itens, normas e políticas de segurança da informação a serem observados na contratação da Solução de Tecnologia da Informação. |
| 03 | Arquitetura Tecnológica | Requisitos de característica tecnológica como softwares, padrões interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros. |
| 04 | Projeto e Implementação | Requisitos que estabelecem o processo de desenvolvimento de software, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros. |

## 2. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

a. A empresa deverá fornecer canal de atendimento de solicitações de alteração/customização através de acesso remoto.

b. A empresa deverá fornecer canal de atendimento de solicitações de alteração/customização online via web.

c. A empresa deverá fornecer canal de atendimento de solicitações de alteração/customização através de telefone.

d. A empresa deverá fornecer canal de atendimento presencial de solicitações de alteração/customização.

e. A empresa deverá fornecer canal de atendimento de solicitações de alteração/customização através de e-mail.

f. A empresa deverá fornecer canal de atendimento de solicitações de alteração/customização através de sistema *service desk.*



Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

g. As solicitações de alteração / customização depois de informadas deverão ser iniciadas de acordo com o Acordo de Nível de Serviço - ANS de contrato.

h. A contratada deverá garantir a continuidade do funcionamento do software durante toda vigência contratual, inclusive deverá substituir por outra solução compatível devido a mudanças tecnológicas de hardware e sistemas operacionais, sem nenhum custo adicional.

i. A solução deverá possuir serviço on-line de ajuda, que possa ser alterado, para cada tela acessada, bem como a possibilidade de fazer pesquisa por índice ou tópico de assunto.

j. A documentação para a criação e manutenção dos roteiros/scripts de Atendimento Técnico do cliente deverá atualizada. (Entenda-se como roteiro o documento responsável pelo registro dos scripts de atendimento técnico utilizado pela central de atendimento com as soluções técnicas a serem executadas nas ocorrências demandadas pela contratante).

k. A contratada deverá manter condições e qualificação técnica para a execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta licitação, deverá apresentar atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprove que o proponente já executou, com sucesso, serviços de desenvolvimento de software com as características compatíveis com o objeto.

## 3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

a. Deverá ser utilizadas ferramentas de monitoração capazes de avaliar e reportar quaisquer indisponibilidades causadas por erros, falhas e defeitos da solução.

b. O intervalo de tempo em que as manutenções e atualizações que impactam os serviços, deverão ser disponibilizadas conforme a legislação e normas da CONTRATANTE.

c. A solução deverá permitir o monitoramento de forma independente do SGBD nos casos de falha de conexão da aplicação cliente com a base de dados.



Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

## 4. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

a. As interfaces para os usuários da solução poderá ser 100% acessível por meio de navegador web.

b. Para processamento no cliente a solução deverá suportar o sistema operacional Microsoft Windows versão XP e versões superiores, 32/64 bits, de acordo com as licenças existentes na CONTRATADA ou as novas licenças para novos microcomputadores adquiridos.

c. A solução não deverá depender de softwares proprietários além dos inclusos na solução. Todos os softwares proprietários necessários ao pleno funcionamento da solução são de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Não serão permitidas, em nenhuma condição, instalações de softwares sem a apresentação da documentação de licenciamento no início da implantação.

d. A solução deverá suportar o processamento em ambiente virtualizado utilizando a plataforma *VMWare e/ou Microsoft Hyper-V*.

e. A solução deverá ser plenamente compatível com protocolo IP Versão 4 e futura possibilidade para operar IP Versão 6.

f. Como protocolo de transporte, a solução deverá ser compatível com TCP / UDP.

g. O sistema deverá possuir recursos de portabilidade entre os sistemas operacionais disponíveis comercialmente no mercado, permitindo sua migração mesmo após sua implementação.

## 5. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

a. A solução deverá fornecer suporte a importação e exportação automatizada e em tempo real, de dados entre sistemas comercial e administrativo financeiro.
b. A solução deverá possuir funcionalidade de execução de scripts (sequência de comandos e tarefas a serem executadas) ou parametrização para processamento de arquivos/informações de entrada e saída.
c. A solução deverá possuir integração nativa entre todos os componentes, com fácil utilização, sem necessidade de desenvolvimento.
d. A solução deverá fornecer a descrição da hierarquia de navegação nas telas da solução e seu diagrama de sequência.



Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

## 6. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS

a. A solução deverá permitir o uso de *views em SGBD.*

b. A solução deverá suportar, de forma nativa, as linguagens de marcação XML, XSLT.

c. A solução deverá possuir ferramentas de envio de alertas para usuários cadastrados no banco de dados, tais como: SMS e E-mail definidos pelas demandas do CONTRATANTE.

d. A solução deverá permitir o acesso ao conteúdo de relatórios/painéis através do uso de dispositivos móveis/celular, utilizando a mesma estrutura de segurança do portal acessado por um computador desktop comum.

e. A solução deverá possuir uma ferramenta ou procedimento de geração de relatórios que permitam a personalização do layout (tabelas, gráficos, imagens e títulos livremente dispostos).

f. A solução deverá permitir programar eventos emitindo automaticamente alertas para os usuários. (ex: Vencimento de prazos, limites mínimos de quantidades, etc.)

g. A solução deverá possuir os requisitos de segurança para administração remota.



Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440