

1ª Proposta

# PROPOSTA COMERCIAL Educação

Salto do Jacuí - RS

Içara (SC)

31 de janeiro de 2024

ID: 5825336733012232125

## Quem é a Portábilis?

A Portábilis é uma GovTech com uma missão clara: melhorar a vida das pessoas! Nascida em 2009, focamos em transformar a sociedade por meio de tecnologias inovadoras e sistemas que ampliam o impacto positivo da Educação Pública e da Assistência Social. Temos uma convicção profunda de que a transformação social passa pela garantia de acesso a direitos fundamentais para todos os brasileiros. Por essa razão, voltamos nosso olhar para a Educação e a Assistência Social, compreendendo que as nuances socioassistenciais desempenham um papel crucial no processo de aprendizagem dos alunos.

Com essa visão, nossos produtos são moldados para potencializar o uso de dados no direcionamento e implementação dessas duas políticas públicas vitais. Nossa atuação não apenas otimiza a rotina das instituições educacionais e assistenciais, mas também maximiza a eficiência dos servidores e gera economia significativa de recursos para as secretarias. Assim, fortalecemos o papel das Secretarias de Educação e Assistência Social, tornando-as mais organizadas, eficientes e orientadas por evidências concretas. Desde nossa fundação, temos impactado positivamente mais de 200 municípios espalhados por todo o Brasil, assegurando uma melhor qualidade de serviços e educação para alunos, famílias e comunidades.

## Descrição dos serviços técnicos

### 1. Implantação

A implantação consiste no planejamento e execução de todas as etapas, atividades e serviços necessários ao efetivo funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas. Para cada um dos módulos ou processos da solução, quando couber, serão cumpridas as seguintes atividades chaves:

- Planejamento das atividades em conjunto com o município na reunião de Kick-off;
- Coleta das informações e dados (leis, resoluções, normas, processos documentados) necessárias à Implantação efetiva da solução;
- Entrega, implantação e configuração dos módulos;
- Migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação dos sistemas;
- Configuração e parametrização inicial de tabelas e cadastros;
- Estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;
- Adequação das fórmulas de cálculo e regras de avaliação para atendimento aos critérios adotados pelo município;
- Fornecimento de relatório de conclusão da implantação (Termo de Aceite), demonstrando as etapas e atividades finalizadas e resultados obtidos nesta fase.







Validação das conversões de dado a partir de consultas e comparações aos registros anteriores, com o auxílio de documentos como boletins, históricos e relatórios, que devem ser fornecidos pelo município;



Apresentação de relatório técnico do serviço de migração de dados, informando registros, quantidades e tabelas de dados migrados, para que o município homologue o processo.

### 3. Treinamentos

Os treinamentos são destinados à capacitação dos servidores públicos para a plena utilização dos recursos da solução, abrangendo os níveis funcionais e gerenciais. Estas capacitações podem ser fornecidas em modalidade remota ou presencial, conforme previsto na proposta ou conforme necessidade durante o período contratual.

#### As atividades e entregas compreendidas nesta etapa são:

- Planejamento da etapa de treinamentos em conjunto com o município, definindo calendário das capacitações e apresentando plano de treinamento, incluindo:
  - Modalidade dos treinamentos (presenciais ou remoto);
  - Objetivos e conteúdo programático dos treinamentos;
  - Carga horária;
  - Público-alvo;
- Além disso, para cada treinamento executado estão previstos:
  - Registros das listas de presença dos participantes;
  - Processo de avaliação da aprendizagem e conhecimentos adquiridos;
  - Processo de avaliação qualitativa do conteúdo e dos instrutores do treinamento;
  - Fornecimento do material didático e certificados de participação, ambos em formato digital;
  - Fornecimento de certificado de participação para os participantes que tiverem comparecido a 85% ou mais das atividades.
- Os treinamentos podem ser fornecidos em modalidade presencial e/ou remoto. No caso de presencial, é ministrado em local disponibilizado pelo município, com a presença de um instrutor fisicamente. E no caso de remoto, ministrado de forma digital, via ferramentas de videoconferência;
  - Treinamentos presenciais são previstos com carga horária mínima de 16h horas/aula, em turmas de até 35 (trinta e cinco) participantes, sendo estrutura física com sala, computadores e acesso à internet para todos os participantes de responsabilidade do município;
  - Treinamentos remoto são previstos com carga horária mínima de 16h horas/aula, sem limite de participantes, sendo a estrutura necessária para a participação de responsabilidade do município;

<sup>1</sup>Treinamentos complementares aos previstos na proposta devem ser solicitados conforme Anexo I - Catálogo de Serviços



- o Treinamentos especializados são providos para as equipes escolares e/ou professores, destinado a formá-los como multiplicadores no município e torná-los aptos a estender os conhecimentos para usuários da Comunidade Escolar em geral;
- o Treinamentos especializados avançados são providos para a equipe técnica interna do município, com o objetivo de torná-los aptos na resolução de dúvidas e problemas de forma independente, reduzindo a dependência com a prestadora de serviços.

#### 4. Manutenção

O serviço de manutenção consiste na manutenção corretiva, legal e evolutiva das soluções, disponibilizando novas versões e atualizações dos produtos sempre que necessário e durante a toda a vigência contratual, de acordo com as seguintes definições:

##### Manutenção corretiva sem ônus

Decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integrações, com prazo de solução definido de acordo com o nível de severidade, descritos na Tabela 2, da seção Suporte técnico especializado;

##### Manutenção legal com ônus

Decorrente de mudança na legislação municipal, estadual ou federal, a qual poderá ser atendida mediante aprovação pelo município dos prazos e custos previstos para evolução da solução no Anexo I - Catálogo de Serviços;

##### Manutenção evolutiva com ônus

Em caso de adaptações ou melhorias nos sistemas, de interesse exclusivo do município, e que impliquem em inclusões ou alterações das funções originais dos sistemas como telas, processos, relatórios, gráficos ou indicadores, a qual poderá ser atendida mediante aprovação pelo município dos prazos e custos previstos para evolução da solução no Anexo I - Catálogo de serviços.

#### 5. Hospedagem e segurança dos sistemas e das informações

Os serviços de hospedagem e segurança tem como objetivo o fornecimento da solução em serviço de hospedagem com alta disponibilidade, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), com políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços, compreendendo:

- **Serviço de nuvem** (cloud computing) para a solução, com redundância de servidores e capacidade de up-time (tempo de atividade) acima de 98%;
- **Serviço de segurança** e integridade da solução e seus bancos de dados, com rotinas automatizadas de backups (cópias de segurança);



- **Serviço de backup completo**, diário, que permite ao município acesso total aos seus dados; Comunicação entre navegador web e sistema realizada por meio de comunicação criptografada, utilizando protocolos SSL/TLS e certificado emitido por Autoridade Certificadora (CA) confiável; Proteção contra ataques DDoS (Distributed Denial of Service) na camada 7;
- **Resiliência aos top 10 riscos de segurança** mais críticos, apontado pelo Open Web Application Security Project (OWASP);
- **Mitigação avançada** de bots mal-intencionados;
- **Proteção contra raspagem** de dados (web scraping);
- **Integridade e confiança do DNS** com DNSSEC (Domain Name System Security Extensions);
- **Serviço de hospedagem** em data center com certificações SOC 2 Type 2 e SOC3;
- **Responsabilidade pela salvaguarda dos dados** e cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal no 13709/2018).

## 6. Suporte técnico especializado

O serviço de suporte técnico especializado para os servidores públicos usuários da solução tem os seguintes objetivos:

- Esclarecer dúvidas e solucionar dificuldades que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
- Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos sistemas;
- Prover comunicação sobre os aprimoramentos e mudanças nos sistemas oriundos de alterações na legislação municipal, estadual e federal, visando manter usuários atualizados.

Os principais recursos e características deste serviço são os seguintes:

- Provido de forma remota de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 18h, nos canais telefone, e-mail, e/ou site para registro de chamados (portal de atendimento). Para serviço de suporte presencial, ou qualquer atendimento que exija a presença de um técnico in loco, o município deverá solicitar este serviço de acordo com o Anexo I - Catálogo de Serviços;
- Fornecimento de site (portal de atendimento), onde é possível registrar as solicitações de suporte/chamados (tickets), fazer acompanhamento das solicitações, identificar requerente, data e hora e os trâmites realizados;
- Possibilidade de abertura de solicitações de atendimento tanto pelo portal de atendimento quanto dentro na solução, evitando que o usuário tenha que sair do sistema para registrar uma solicitação de suporte;
- Possibilidade de anexar documentos e imagens da tela atual do usuário requerente diretamente pela solução (captura de tela);
- Possibilidade da equipe técnica interna do município registrar seus comentários e decisões em cada solicitação de suporte, bem como encerrar ou solicitar prioridades de determinados atendimentos, registrados pelos usuários finais;
- Fornecimento de prestação de suporte técnico avançado em canal exclusivo para a equipe técnica interna do município, designada a prestar suporte de primeiro nível aos usuário finais da Comunidade escolar, como professores, pais, responsáveis e/ou alunos;
- Oferecimento de base de artigos técnicos que possibilita o autoatendimento para solução de dúvidas sobre as funcionalidades dos produtos;



Garantia de cumprimento de prazos com a política de Acordos de Nível de Serviço (SLA) relacionado ao nível de severidade da ocorrência, de acordo com a Tabela abaixo:

Acordo de nível de Serviço (SLA) por severidade		
Severidade	Descrição	Prazo
1	Sistemas inoperantes (sem acesso)	Até 06 horas*
2	Falhas que impedem a operação dos sistemas	Até 72 horas **
3	Falhas que prejudiquem a operação dos sistemas	Até 96 horas***
*Prazo total para resolução total do chamado		
**Prazo para apresentação de previsão para resolução total.		

Este anexo apresenta a compilação de serviços opcionais – tratados por meio das **Unidades de Serviço Técnico (USTs)** - visando atender necessidades específicas do município.

#### Diagnóstico e prototipação para a evolução da solução ofertada

Correspondente ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de um novo serviço, integração de sistemas, disponibilização eletrônica e operação assistida de determinado serviço público para a sociedade, por meio da solução tecnológica;

#### Evolução da plataforma

Corresponde ao conjunto de atividades relacionadas ao aprimoramento dos serviços já disponibilizados na solução, como simplificações e alterações de fluxo de trabalho, melhorias de usabilidade, alterações de formulários, atendimento de mudanças na legislação, ajustes em integrações já existentes, etc;

#### Customização da plataforma

Adaptações das soluções às especificidades das regras de negócio da contratante, não atendidas nativamente pelo produto padrão;

#### Treinamentos

Corresponde a treinamentos, tanto remoto quanto presencial, focados em aprimoramentos e reciclagens dos usuários da solução;

#### Suporte técnico in loco

Corresponde a serviços de suporte técnico presencial (in loco), quando necessário.



## Catálogo Unidades de Serviço Técnico (USTs)

Código	Descrição das atividades	Entregas	UST
<b>Diagnóstico e prototipação para evolução da solução ofertada</b>			
D1	Diagnóstico sobre digitalização de prestação de serviços por parte da Secretaria de Educação, entendendo os processos envolvidos, macroetapas, complexidade, etc, elaborando proposta preliminar para transformação do serviço, com plano ágil e cronograma de implantação.	Plano ágil de implantação: análise de viabilidade, arquitetura preliminar do serviço público e cronograma de trabalho.	40
D2	Prototipação do serviço público em alta fidelidade.  Atividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar e facilitar oficinas de ideação de produtos;</li> <li>Elaborar protótipos de baixa e média fidelidade, se possível navegáveis;</li> <li>Validar com dono do serviço versão em alta fidelidade.</li> </ul>	Protótipo navegável do serviço em versão alfa	70
D3	Operação assistida  Atividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar e monitorar serviço</li> <li>Prestar suporte a usuários da solução</li> <li>Elaborar melhorias de script de atendimento conforme aprendizados da operação.</li> </ul>	Relatório de uso do serviço	30
<b>Evolução da plataforma</b>			
E1	Ajustes e melhorias em integrações e fluxos.	Integração ajustada em homologação	10 por ajuste
E2	Ajustes e melhorias em formulários.	Formulário ajustado em homologação	1 a cada 10 campos
E3	Ajustes e melhorias em dashboards e relatórios.	Dashboard ajustado e disponibilizado em homologação	3 por item
E4	Incluir serviço novo em integração.	Novo serviço homologado	50 por serviço
E5	Disponibilização de novos relatórios.	Relatório disponibilizado em homologação	40

Customização da plataforma			
CP1	Alterações de design e layout na solução .	Design e layout alterados	40
CP2	Alterações para melhorar responsividade ou usabilidade na solução.	Responsividade ou usabilidade ajustadas	40
CP3	Inclusão ou edição de componentes na solução, como campos, botões, etc.	Componentes disponibilizados em homologação	60
Treinamentos			
T1	Preparação do treinamento de 4 horas	Plano de aula	4
T2	Realização do treinamento já planejado de 4 horas de forma remota	Relatórios de presença e avaliação	4
<p><i>* Para o caso de treinamentos presenciais, o quantitativo mínimo de horas será de no mínimo 16 (dezesseis) horas/aula e o valor da UST é multiplicado por 2.</i></p>			
Suporte técnico in loco			
S1	Incidente que deve ser analisado in loco	Relatório sobre incidente	20

## Orçamento Comercial

Especificação do serviço	Un.	Qtd.	Valor	Total
Serviços de instalação do sistema i- Educar e i-Diário na WEB, com implantação de todos os módulos especificados, parametrização e configuração; Serviços de migração de dados do Educacenso/INEP; e treinamento dos Usuários no modelo REMOTO (On-line) com carga horária de 8h	UN	1	R\$ 5000,00	R\$ 5.000,00
Serviço de manutenção e desenvolvimento corretivo e preventivo, suporte técnico especializado aos usuários dos sistemas contratados, consultoria e treinamento especializado para o uso de dados na política pública educacional e atingimento dos objetivos pedagógicos; Hospedagem em computação em nuvem, máquina de backups e segurança da informação;	MÊS	12	R\$ 1465,00	R\$ 17.580,00

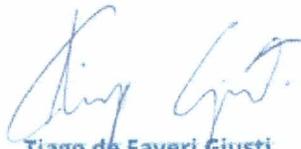
### Valores Totais

Implantação:	R\$ 5.000,00
Mensal:	R\$ 1.465,00 x 12 = R\$ 17.580,00

### Total Global

R\$ 22.580,00 ( *Vinte e dois mil e quinhentos e oitenta reais* )

Validade da proposta: **30 dias**

  
**Tiago de Faveri Giusti**  
 Diretor Executivo  
 comercial@portabilis.com.br  
 (48) 3082-9085

11.258.607/0001-92  
 PORTABILIS TECNOLOGIA LTDA.  
 RUA VITÓRIA, 538  
 CENTRO - CEP 88820-000  
 IÇARA - SC

Portabilis Tecnologia Ltda - CNPJ: 11.258.607/0001-92  
 Rua Vitória, 538, Edif. Dionísio Pavei - Centro, Içara - SC - CEP: 88820-000

ID:5825336733012232125

