

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 OBJETO

Contratação de empresa especializada para cessão de uso (licenciamento perpétuo, definitivo) do software personalizado para implantação e gerenciamento de uma Biblioteca Virtual (BV), desenvolvida em plataforma WEB, compreendendo hospedagem em Nuvem, realização de back-up, implantação, reprodução/cópia dos dados tratados, treinamento e manutenção (suporte técnico e atualização do sistema) pelo período de 12 (doze) meses (contratação de aquisição), para o Setor de Biblioteca e Memória Institucional da CETESB.

### 2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO

O objetivo da BV CETESB é prover à comunidade o acesso remoto a fontes de informação e aprendizagem, de forma integral e gratuita aos documentos publicados/editados pela instituição, fomentando à pesquisa, o conhecimento e à educação ambiental.

Para que o Setor possa promover o acesso aos recursos informacionais textuais bibliográficos e arquivísticos, produzidos pela CETESB e instituições parceiras, de forma mais versátil, faz-se necessário a implantação da BV CETESB, como mais um canal de comunicação voltado principalmente ao público externo, cujo funcionamento será paralelo ao Catálogo *Online* no Portal já existente e ao Repositório Institucional setorial. Desse modo, será necessário sistematizar e disponibilizar as informações existentes na base dos documentos bibliográficos e arquivísticos.

Neste contexto, para a implantação desse novo produto/serviço supracitado é imprescindível aquisição de um *software* gerenciador específico para biblioteca virtual. Recomenda-se a aquisição de um programa que tecnicamente seja adequado às necessidades e tenha interoperabilidade com os demais.

A implantação do *Software* para BV irá possibilitar:

- Gestão total da biblioteca virtual;
- Controle do acervo digital;
- Organização do acervo digital/digitalizado;
- Armazenamento/hospedagem dos arquivos em nuvem;
- Estatísticas do uso da informação e *downloads*;
- Difusão do acervo da memória institucional;
- Acesso à documentação textual bibliográfica/arquivística, publicada e/ou editada pela CETESB, integralmente de forma gratuita;
- Manutenção dos demais canais de acesso à informação ambiental do Setor.

Ressalta-se que os documentos elaborados no suporte papel editados/publicados pela Cia. e instituições parceiras serão digitalizados para acesso e conservação da informação ambiental, mantendo-se as características originais de cada documento, e JAMAIS serão destinados ao expurgo, considerando que trata-se de um acervo de preservação permanente, cujo conteúdo e contexto são de valor histórico informativo e probatório, conferindo transparência das ações da gestão pública estadual para o meio ambiente paulista ao longo da sua existência.

Salienta-se ainda que a CETESB não dispõe de recursos humanos, em quantidade e habilidade, para desenvolver um sistema próprio, o que levou à decisão de adquirir um serviço terceirizado, que atenda às nossas necessidades.

### **3 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

O Sistema BV deverá possuir as seguintes características gerais:

- 3.1 Gerenciamento dos dados e funções, incluindo relatórios estatísticos, com integração total entre catalogação e pesquisa;
- 3.1 *Software* na língua portuguesa;
- 3.2 Possibilidade de expansão ou inclusão de novos módulos sob demanda;
- 3.3 Menu de ajuda;
- 3.4 O sistema permite a alteração de parâmetros de configuração, sem a necessidade de alteração do código-fonte;
- 3.6 Aderência aos padrões estabelecidos para área da biblioteconomia e documentação integrados ao sistema: AACR2/MARC 21; Citação e Referência (normas nacionais e internacionais);
- 3.7 Elaboração e impressão de Lista de Referências nos padrões nacionais e internacionais conforme a normalização vigente;
- 3.8 Possibilidade de definição de configurações gerais e locais;
- 3.9 Totalização de títulos (v., n., pt.) do acervo textual bibliográfico e arquivístico (parcial) e do conjunto de registros filtrados;
- 3.10 Integração com rede de bibliotecas para importação e exportação de dados;
- 3.11 Apresentação do nome do sistema na barra do navegador;
- 3.12 Identidade visual e gráfica conforme especificação da contratante;
- 3.13 Interoperabilidade com os demais sistemas.

A Especificação detalhada dos serviços segue nos itens 4 a 20.

## **4      ERGONOMIA**

- 4.1    Navegação intuitiva/amigável, respeitando padrões de usabilidade utilizadas no mercado, evitando ao máximo o uso do mouse.
- 4.2    A navegação deverá garantir que todas as funcionalidades estejam à distância de, no máximo, três cliques de mouse uma das outras, de forma padronizada quanto a localização de botões, barras e menus
- 4.3    Possibilidade de fazer download integral, assim como salvar, imprimir.

## **5      TECNOLOGIA**

- 5.1    Arquitetura 100% Web com acesso via navegador (browser);
- 5.2    Desenvolvido na linguagem HTML5 e Javascript;
- 5.3    Opera nos browsers mais utilizados (Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer versão 10 ou superior);
- 5.4    Permite operações de circulação por meio de tablets baseados em Android, IOS e Windows;
- 5.5    Permite operações *touch*;
- 5.6    Atualização dos dados em tempo real (online);
- 5.7    Segurança na integridade dos registros;
- 5.8    Utilização de base de dados SQL (Microsoft SQL Server), SQL Open Source (Microsoft SQL Express) e PostgreSQL;
- 5.9    Armazenamento e recuperação de caracteres da língua portuguesa;
- 5.10   Data no formato dd/mm/aaaa (língua portuguesa);
- 5.11   Mecanismo de segurança e integridade dos dados, com níveis diferenciados de acesso ao sistema (login e senha);
- 5.12   Aviso de lembrança de senha aos operadores para realização de login no sistema;
- 5.13   Possui controle de acesso ao sistema definindo perfis de operadores e permissões para inclusão, edição ou exclusão de registros e auditoria com log de operações;
- 5.14   Capacidade de suportar até 10.000 arquivos de documentos integrais;
- 5.15   os arquivos de imagem das capas separado dos documentos na íntegra, visíveis externamente;
- 5.16   Capacidade de processamento/tratamento ilimitada de registros bibliográficos;

- 5.17 Acesso simultâneo por número ilimitado de usuários para cadastro e/ou atualização do sistema (operadores);
- 5.18 Acesso simultâneo por número ilimitado de usuários para consulta (usuários finais);
- 5.19 Possuir central de notificações do sistema ao operador;
- 5.20 Possui notificações de Importação de registros no formato ISO2709; Processamento de inventários;
- 5.21 Possui trava para envio de e-mails em ambiente de homologação.

## **6 BUSCA E RECUPERAÇÃO**

- 6.1 Dispõe de botões com as operações: Incluir, Alterar, Baixar, Transferir, Detalhes;
- 6.2 Permite que os documentos incluídos sejam pesquisados pelo modo Simples e Avançado.
- 6.3 No modo "Simples", permite a consulta pelo título/subtítulo, autor, assunto;
- 6.4 No modo "Avançado", permite a consulta unificada;
- 6.5 Na busca unificada permite a consulta por Todos os campos indexados;
- 6.6 Permite a consulta no mínimo pelas informações abaixo: Material (gênero documental); Idioma; Local de publicação; Editora; data; Notas; ISBN/ISSN; Resumo; Tombo; Imagens, além das descritas em 6.4 e 6.5;
- 6.7 Inventário (Situação);
- 6.8 Permite que os resultados de pesquisas sejam visualizados em ordem alfabética de título, formando grupos de 24 registros por página;
- 6.9 Possibilidade de limpar o formulário para nova pesquisa no módulo de trabalho para o acervo.

## **7 RELATÓRIOS DO ACERVO**

- 7.1 Dispõe de relatórios com informações básicas dos documentos (título, assunto, autor, número da chamada, série e editora), com no mínimo as seguintes opções: Título, autor, assunto (agrupar ou ordenar);
- 7.2 Dispõe de relatório no formato de referência, de acordo com a ABNT NBR 6023:2018;
- 7.3 Disponibiliza filtros para seleção das informações para qualquer um dos documentos disponíveis para impressão no sistema.

- 7.4 Permite que os relatórios possam ser exportados nos formatos em PDF, arquivos do Excel ou CSV, textos nos formatos TXT ou RTF, e arquivos no formato MHTML.

## **8 INVENTÁRIO**

- 8.1 Permite criar e zerar inventários;
- 8.2 Permite importação de exemplares únicos no inventário com visualização dos detalhes com número de chamada
- 8.3 Realiza o processamento do inventário em segundo plano, com notificação ao operador ao término da operação;
- 8.4 Emite relatórios do inventário de: Relatório estatístico de uso, pesquisa e download dos documentos disponibilizados na BV;
- 8.5 Permite excluir e alterar a situação do documento inventariado.

## **9 CONTEÚDO DIGITAL**

- 9.1 Permite o vínculo de conteúdo digital aos registros dos documentos;
- 9.2 Permite assinalar que registro é apenas conteúdo digital, favorecendo a gestão de acervos impressos e digitais;
- 9.3 Permite a inclusão de: Sites da Web e Arquivos;
- 9.4 Informa os dados do site: Título do site, URL;
- 9.5 Informa os dados do arquivo: Tombo, Título, *download*;
- 9.6 Apresenta extensão (formato) do arquivo
- 9.7 Permite controle de uso do espaço de (Hospedagem em Nuvem) utilizado de: Espaço total, Espaço utilizado, Espaço disponível.

## **10 CADASTRO DE OPERADORES (GESTÃO DE ACESSO AO SOFTWARE)**

- 10.1 Permite criar tipos de perfis, a fim de facilitar e padronizar o cadastramento das permissões definidas por operador do sistema;
- 10.2 Permite definir quais atividades poderão ser executadas pelos operadores do sistema;
- 10.3 Permite alterar o perfil de acesso de um operador a qualquer momento da sua utilização;
- 10.4 Permite incluir operadores com as seguintes informações: Nome, Registro funcional, Validade de acesso, Senha;

- 10.5 Visualização das operações realizadas pelos operadores com no mínimo as seguintes informações: Data da operação, Operação realizada, Operador, Data da alteração;
- 10.6 Emite relatório de operações realizadas com no mínimo as informações de data, operador e descrição, apresentadas por: Operação, Operador;
- 10.7 Dispõe de listagem com a relação dos operadores com no mínimo as seguintes informações: Nome, registro funcional, Perfil;
- 10.8 Permite a troca de senha dos operadores.

## **11 RELATÓRIOS GERENCIAIS**

- 11.1 Dispõe de relatórios gerenciais com as opções e informações abaixo:
  - 11.1.1 Assuntos/termos mais pesquisados, com filtros por: temas, Tipo documental, Quantidade, Data inicial e final;
  - 11.1.2 Títulos mais retirados, com filtros por: Título, Tipo documental, Quantidade, Data inicial e final;
  - 11.1.3 Usuários que mais utilizam a informação, com filtros por: Nome, Registro/CPF, Tipo documental, Quantidade, Data inicial e final;
  - 11.1.4 Dispõe de relatórios de estatísticas de consulta no Portal BV, com no mínimo as opções e informações abaixo: Número de pesquisas; Número de acessos e downloads; Data inicial e final;

## **12 CONFIGURAÇÕES LOCAIS**

- 12.1 Na forma "Configurações Locais", dispõe de no mínimo as seguintes informações:
  - 12.1.1 Dados da biblioteca, Nome da biblioteca, Visualização do código, Endereço completo, E-mail, Site da instituição mantenedora, Equipe, outras informações (contador de buscas, etc.), Data e hora.

## **13 CENTRAL DE NOTIFICAÇÕES**

- 13.1 Notificações ao operador sobre eventos pertinentes ou agendados no sistema;
- 13.2 Permite realização de operações em segundo plano, sem que as atividades sejam suspensas enquanto o sistema realiza um processamento;
  - 13.2.1 Operações realizadas em segundo plano: Inventário; Importação de registros por arquivo no formato ISO2709; Baixa em lote;
  - 13.2.2 Busca simples de notificações por: Lidas, Não lidas;
  - 13.2.3 Busca avançada de notificações por: Data de agendamento, Data de conclusão, Tipo de notificação, Situação da notificação (concluído, erro no processamento, processando), Status da notificação (lido, não lido, indiferente), Visualização de detalhes da notificação;
  - 13.2.4 Marcação das notificações como: Lida, Não lida;

13.2.5 Permite visualização de todas as notificações do operador;

13.2.6 Sinalização que o operador possui notificação nova.

## **14 TERMINAL DE CONSULTA**

14.1 Adoção de padrões de acessibilidade com recursos de:

14.1.1 Orientações sobre acessibilidade no Terminal de consulta;

14.1.2 Ampliação de textos na tela;

14.1.3 Uso de auto-contraste, removendo cores;

14.2 Permite pesquisa livre no acervo através de palavra-chave em: Todos os campos (Título, PF/PJ, Assuntos, etc.);

14.3 Permite pesquisa avançada com uso de operadores booleanos E, OU e E NÃO nos campos por Todos os campos;

14.4 Permite busca avançada nos campos: Idioma, data (período, exata, etc.);

14.5 Permite pesquisa facilitada, sem necessidade de digitação de termos ou palavras, por meio de navegação entre as categorias por cor e subcategorias;

14.6 Permite pesquisa por meio de toque em tela (*touchscreen*).

14.7 Permite apresentação dos resultados de busca em arquivo por campos e títulos selecionados;

14.8 Permite uso das facetas para refinamento da pesquisa, aplicando critérios dentro da busca realizada;

14.9 Permite pesquisa nos itens presentes nas facetas por meio de digitação (*autocomplete*);

14.10 Configuração para definir a forma de visualização do resultado da busca: Capas, Lista

14.11 Apresentação de diferentes formas de visualização dos registros recuperados: Registro completo, Referência, MARC21;

14.12 Exportação de registros bibliográficos no formato MARC 21 nas opções: Copiar para área de transferência para colar diretamente no sistema, ou Salvar no formato ISO2709

14.13 A tela de consulta apresenta a quantidade de itens recuperados pela busca, bem como as informações gerais;

14.14 A tela de resultados permite visualizar, baixar, salvar, importar, imprimir o (s) documento (s) na íntegra;

14.15 A tela de consulta permite o envio de registros para a área Minha Seleção onde é possível:

14.15.1 Imprimir resultados salvos no formato de lista ou referência

14.15.2 Remover itens selecionados

14.15.3 Alterar a visualização dos registros por capas ou lista

- 14.15.4 Envio da Minha Seleção por e-mail, no formato de lista ou referência
- 14.15.5 Geração de arquivo no formato ISO2709 para os registros presentes na Minha Seleção;
- 14.16 Permite a criação de ilimitadas listas de favoritos
  - 14.16.1 Opção para renomear lista de favoritos
  - 14.16.2 Trocar registros de lista de favoritos
  - 14.16.3 Criar ou eliminar listas existentes
  - 14.16.4 Selecionar diversos registros para uma lista de favoritos
  - 14.16.5 Enviar por e-mail os registros de uma lista de favoritos, no formato de lista ou referência
  - 14.16.6 Imprimir os registros de uma lista de favoritos, no formato lista ou referência;
- 14.17 Permite acesso a documentos digitais vinculados ao registro no formato do arquivo ou site vinculado ao registro;
- 14.18 Permite acesso ao conteúdo digital por um clique;
- 14.19 Definição do tipo de acesso do arquivo digital por: Download, Visualização em tela para arquivos no formato PDF;
- 14.20 Permite acessar endereços de sites (URLs) ao registro com inclusão ilimitada de sites aos registros
- 14.21 Possui configuração para autenticação integrada (*Single Sign On SSO*) que permite que o usuário autenticado em outro portal da instituição possa acessar o terminal de consultas sem necessidade de informar novamente login e senha.
- 14.22 Possui configuração para autenticação do usuário por meio de CAPTCHA

## 15 AJUDA

- 15.1 Possui ajuda online dentro da ferramenta, orientando o funcionamento do sistema.

## 16 ACESSO AO ATENDIMENTO DO SUPORTE (ATRAVÉS DO SOFTWARE)

- 16.1 Permite acesso à área de Suporte, com possibilidade de: Abertura de janela de conversa (*chat*), Registro ou consulta a ocorrências.

## 17 INSTALAÇÃO

- 17.1 A Contratada deverá hospedar *software* e a base de dados em nuvem privada, em data-center próprio ou terceirizado (sob sua inteira responsabilidade), durante a vigência do contrato;
- 17.2 Condições de utilização:
  - 17.2.1 Ilimitados operadores simultâneos, com acesso através de *browsers* homologados, definidos no item **5 "Tecnologia"**;
  - 17.2.2 Transferência ilimitada de dados;
  - 17.2.3 Disponibilidade do *data-center* próprio ou terceirizado de 98%;
  - 17.2.4 Espaço de BV para armazenamento de arquivos digitais calculado de acordo com o uso feito



- 17.3 A Contratada deverá realizar um *backup* semanal dos dados, englobando banco de dados e arquivos avulsos, o qual poderá ser enviado por meio eletrônico, sob demanda da Contratante.
- 17.4 O software deverá ser atualizado pela Contratada, sem interferência por parte do cliente, em periodicidade definida entre as partes.

## **18 REPRODUÇÃO DE DADOS**

- 18.1 A Contratada ficará obrigada a executar os serviços de reprodução (cópia) dos dados em até 90 (noventa) dias, contados da data de assinatura do contrato.
- 18.2 Executar os serviços de reprodução parcial dos dados do *software* utilizado no Setor, das bases L – Livros e P - Periódicos;
- 18.3 Os dados a serem reproduzidos (cópia) parcialmente são das bases L – Livros e P – Periódicos, selecionados por autoria/editor CETESB e parceiros, somente com disponibilidade de arquivo digital a princípio, com aproximadamente 10.000 (dez mil) registros (MFN);
- 18.4 Etapas de execução da migração de dados:
  - 18.4.1 Envio de cópia parcial da base de origem (primitiva) pela Contratante para desenvolvimento do programa de conversão pela Contratada no prazo de até 05 (cinco) dias, contados da data de assinatura do contrato.
  - 18.4.2 A Contratada deverá entregar a base preliminar parcial copiada em até 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da base origem (primitiva).
  - 18.4.3 Contratante deverá validar os dados da base parcial copiada preliminar em até 10 (dez) dias, contados da data de entrega pela Contratada.
  - 18.4.4 Eventual ajuste no programa de conversão por parte da Contratada deverá acontecer em até 10 (dez) dias, contados da data de validação da base parcial copiada preliminar pela Contratante.
  - 18.4.5 A Contratante deverá realizar nova validação na base parcial copiada preliminar e corrigir em até 10 (dez) dias, contados da data de entrega pela Contratada.
  - 18.4.6 A Contratante deverá enviar a cópia da base origem parcial mais recente à Contratada para execução da migração definitiva no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de validação da base preliminar copiada e corrigida.
  - 18.4.7 A Contratada deverá realizar a cópia definitiva em até 05 (cinco) dias, contados da data de recebimento da cópia parcial da base origem mais recente enviada pela Contratante.

## **19 TREINAMENTO**

- 19.1 A Contratada ficará obrigada a executar os serviços de treinamento em até 10 (dez) dias, contados da data de entrega da reprodução dos dados definitivo.
- 19.2 O treinamento poderá ser de forma remota.

19.3 A data de realização do treinamento, será definida entre as partes

## **20 MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**

20.1 A Contratada ficará obrigada pelo período de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, a prestar o serviço manutenção, suporte técnico e atualização de versões.

20.2 Serviço de suporte técnico deverá ser realizado no horário comercial através de telefone e Internet.

20.3 No serviço de suporte técnico deverá estar incluída a atualização de versões do software.

20.4 A manutenção será:

20.4.1 Corretiva, quando forem feitas alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades;

20.4.2 Adaptativa, adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional) sem inserção de novas funcionalidades;

20.4.3 Evolutiva, evolução com a inclusão de novas características e/ou funcionalidades, identificadas e definidas por iniciativa da Contratada.

20.5 No caso de prorrogação do contrato, a Contratada deverá prestar suporte técnico enquanto durar a prorrogação;

20.6 A manutenção será realizada nos dias úteis:

20.6.1 A contratada deverá estar disponível para prestação do serviço durante 05 (cinco) dias por semana, 08 (oito) horas por dia, em horário comercial.

20.6.2 Registre-se que não haverá dedicação exclusiva de mão de obra.

20.7 Os serviços de manutenção deverão ser prestados pelo próprio fabricante ou pelo representante, autorizado por ele mediante declaração expressa, comprovando a aptidão da mesma para realizar os serviços.

20.8 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo máximo de 8 horas corridas, contadas a partir da comunicação do problema à Contratada.

20.9 A empresa Contratada deverá trabalhar, ininterruptamente, na solução dos problemas críticos até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção.

20.10 A empresa Contratada deverá informar o número do telefone para fins de esclarecimento de dúvidas relativas ao uso, instalação ou configuração do *software* que compõe a solução.

## **21 ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

21.1 As empresas participantes devem apresentar, no mínimo 02 (dois) Atestados de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do órgão ou empresa que o expediu, indicando o nome e a assinatura do responsável pela sua emissão, cujo teor comprove que:

- 21.1.1 Licitante forneça ou tenha fornecido software 100% Web com acesso via navegador (browser) para gestão eletrônica de BV, com funcionalidades compatíveis as descritas neste Termo de Referência;

## **22 PRAZO PARA EXECUÇÃO**

O Prazo para execução do serviço é de 12 meses.

## **23 LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

O serviço será realizado de forma *online* e/ou presencial conforme a necessidade e disponibilidade. O serviço presencial deverá ser realizado nas dependências do Setor de Biblioteca e Memória Institucional.

## **24 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 24.1 Responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento do contrato;
- 24.2 Prestar todos os esclarecimentos e relatórios/informações solicitados pela CONTRATANTE, com execução do serviço de acordo com a presente especificação;
- 24.3 Executar os serviços por intermédio de profissionais devidamente especializados e qualificados;
- 24.4 Providenciar a correção de qualquer serviço julgado inadequado ou que não atendam às necessidades do Setor durante a realização do contrato;
- 24.5 Manter em sigilo os dados utilizados para execução dos contratos, não sendo autorizada a divulgação de qualquer dado relativo ao acervo da Biblioteca;
- 24.6 Orientação, contratação, encargos, treinamento dos recursos humanos envolvidos na execução do serviço;
- 24.7 Agendar previamente as visitas presenciais;
- 24.8 A CONTRATADA deverá fornecer suporte até o final da implantação/manutenção dos serviços contratados.

## **25 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 25.1 Proporcionar todas as facilidades à boa execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, permitindo o acesso aos funcionários da CONTRATADA, devidamente identificados;

- 25.2 Comunicar à CONTRATADA, possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;
- 25.3 Designar um profissional para prestar as informações e esclarecimentos necessários para produção das estruturas das bases;
- 25.4 Acompanhar a realização do serviço e fornecer instruções e esclarecimentos quando solicitados;
- 25.5 Atestar a finalização da prestação de serviço, após a verificação do especificado neste objeto, rejeitando aquilo que eventualmente estiver em desacordo, por meio de NOTIFICAÇÃO à contratada;
- 25.6 Efetuar o pagamento devido à contratada, conforme previsto nos termos contratuais.

## **26 PAGAMENTO**

O pagamento será executado em moeda corrente nacional, no prazo de 30 (trinta) dias contados após a entrega do serviço e o aceite definitivo da CONTRATANTE, mediante a apresentação de nota fiscal mensal, conforme disposto no contrato assinado.

## **27 DISPOSIÇÕES FINAIS**

A realização de todas as atividades relacionadas à execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo fiscal administrativo ou fiscal de contrato designado pela CONTRATANTE.