



**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**  
Av. Aristóфанes Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº.: (PCRA Nº. 1913/2024 – PMJ/RN)**  
**UNIDADE REQUISITANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO.**  
**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA EM NUVEM (SAAS) COM VISTAS A AUTOMATIZAR TODOS OS PROCESSOS E COMUNICAÇÕES INTERNOS E EXTERNOS DA PREFEITURA, BEM COMO O PROVIMENTO DE PROCESSOS NATU DIGITAIS.**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. A contratação de serviços técnicos especializados de tecnologia em nuvem (SAAS) com vistas a automatizar todos os processos e comunicações internos e externos do Município, bem como o provimento de processos natu digitais, a gestão da execução e o controle das ações e resultados de seu planejamento estratégico e seus desdobramentos de planos de ação, assinatura eletrônica digital nativa e integração a icp-brasil, gestão de indicadores, central de atendimento, gestão eletrônica de documentos (ofício, memorando, protocolo eletrônico, circular, workflow, processos administrativos, etc), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	OBJETO/ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	UN. DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	LICENCIAMENTO, SUPORTE ILIMITADO, ATUALIZAÇÕES ILIMITADAS DA PLATAFORMA DE TECNOLOGIA EM NUVEM (SAAS) COM VISTAS A AUTOMATIZAR TODOS OS PROCESSOS E COMUNICAÇÕES INTERNOS E EXTERNOS DO MUNICÍPIO, BEM COMO O PROVIMENTO DE PROCESSOS NATU DIGITAIS, A GESTÃO DA EXECUÇÃO E O CONTROLE DAS AÇÕES E RESULTADOS DE SEU PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E SEUS DESDOBRAMENTOS DE PLANOS DE AÇÃO, ASSINATURA ELETRÔNICA DIGITAL NATIVA E INTEGRAÇÃO A ICP-BRASIL, GESTÃO DE INDICADORES, CENTRAL DE ATENDIMENTO, GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (OFÍCIO, MEMORANDO, PROTOCOLO ELETRÔNICO, CIRCULAR, WORKFLOW, PROCESSOS ADMINISTRATIVOS, ETC), CONFIGURAÇÃO	MÊS	12	R\$ 4.027,77	R\$ 48.333,24
2	CONFIGURAÇÃO, INSTITUCIONALIZAÇÃO, TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO (SERVIÇO ÚNICO)	SERVIÇO	01	R\$ 4.500,00	R\$ 4.500,00
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$ 52.833,24</b>

**1.2. DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO OBJETO**

1.2.1. Processos Digitais, Comunicações, Ofícios, Central de Atendimento, Workflows, etc...





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

**1.2.2. Principais Características técnicas**

Toda a solução deve funcionar em ambiente nuvem (SaaS), devendo ter acesso via computador ou dispositivo móvel através da internet;

Possuir certificado de segurança SSL, onde todos os dados obrigatoriamente devem transitar de modo criptografados entre servidor e usuários do sistema;

Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015;

A plataforma deve ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior à 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;

Garantia de disponibilidade de no mínimo 99% do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status;

Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante os testes e recomendações de correção a serem aplicadas;

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação;

E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe;

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha);

Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores;

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado;

E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de CANCELAR o cadastro para quem recebe;

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens;

Possui possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófanés Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

O acesso interno à plataforma se dá por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado. Em concordância com resolução nº25 do CONARQ requisito 6.2.1 de controle de acesso, que menciona: “Para implementar o controle de acesso, um sistema tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação.” Adequado também ao item 6.2.5 “Um sistema tem que permitir acesso às funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais” Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado;

Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma;

Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse do Certificado Digital para consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;

Disponibilidade de definição de um prazo para que os usuários se conectem à plataforma, após esse período é necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;

Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:

Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados;

Contatos externos podem utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta;

Caso o endereço de e-mail não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais;

Contatos externos podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma. Caso o CPF ou CNPJ não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais;

Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma. Caso o CPF não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais;

Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha;

O documento fica atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada;

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;

Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristóфанes Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Usuários externos têm acesso às informações disponíveis de um documento, bem como seus anexos;

Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;

Possibilidade de fazer acesso a documentos por chave pública ou número de identificação e ano do documento, acrescidos do documento pessoal do requerente (CPF ou CNPJ);

Contatos externos têm acesso para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;

Após estar identificado, o contato têm a disponibilidade de acessar a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário estarão reunidos; Contatos externos com procuração eletrônica têm acesso às demandas registradas em nome dos outorgantes;

Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização;

Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também podem ser vinculados a setores secundários, em conformidade com a resolução nº25 do CONARQ, item 6.2.13 que menciona “Um sistema tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo.”

Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;

As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquivam a solicitação, alinhado ao item 2.1.2 da resolução nº 25 do CONARQ, que apresenta “o sistema tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”

Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta;

Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos, conforme resolução nº 25 do CONARQ o item 2.1.7 que menciona “Um recurso de fluxo de trabalho de um sistema tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo.” E também o item 2.1.20 Um recurso de fluxo de trabalho de um sistema tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário;

Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados;

Essa caixa do setor deve ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Os documentos da organização estarão presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;

Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual, alinhado a resolução nº25 do CONARQ ao item 2.1.16: Um recurso de fluxo de trabalho de um sistema tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes;

Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção aos cuidados;

É possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia;

Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações;

Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo são organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado árvore de documentos do processo em formato de arquivo PDF;

A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e em acordo com a resolução nº25 do CONARQ com item 2.1.5: O recurso de fluxo de trabalho de um sistema tem que permitir que fluxos de trabalho préprogramados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado;

Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada módulo;

Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização;

O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções;

Cada módulo tem uma contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor; Os canais disponíveis são E-mail e SMS, disponíveis conforme configuração de cada módulo;

Disponibilidade de configuração das mensagens enviada em cada módulo, permitindo a organização incluir informações relevantes que entender necessária;

As notificações emitidas em um documento são exibidas em forma de linha do tempo, juntamente às atualizações no atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos, como abordado na resolução nº25 do CONARQ no item 2.1.8: “Um recurso de fluxo de trabalho de um sistema tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada um no processo.”





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado;

A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha;

O sistema também registra e exibe junto a notificação se a demanda acessada externamente foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como informações técnicas sobre o dispositivo utilizado;

Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema;

Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário. Informações sobre os usuários dentro de cada setor: nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve última vez online;

Identificação visual dos usuários que estão on-line no momento;

Exibição de lista de telefones dos setores em lista própria, consolidando os dados informados pelos usuários;

Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor; Prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;

Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;

Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido; Na listagem de documentos, possibilidade de exibir coluna específica;

Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando, em concordância a resolução nº25 do CONARQ, item 6.4.1:” Um sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca das ações a seguir: usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema.”







**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófanés Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também tem seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;

Possibilidade de usuários externos terem acesso a quem leu as demandas internamente;

Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;

Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um QR- code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em acordo com a resolução nº 25 do CONARQ, item 6.5.3 que aponta: “um sistema tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento.”

Ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, conforme resolução nº 25 do CONARQ, item 5.2.4: “É altamente desejável que um sistema permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado.”

Busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, pessoas ou setores envolvidos e situação geral, devendo estar indexado e disponível para busca, alinhado a resolução nº 25 do conarq, item 5.2.6 “Um sistema tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas, incluindo, no mínimo: identificador; título; assunto; datas; interessado; autor/redator/originador.”

Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que usuário tiver acesso;

Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), sendo que esta indexação deve ocorrer em tempo menor ou igual à 15 minutos;

Disponibilidade de realizar busca avançada por termos e frases em específicos com o uso de aspas (""). Disponibilidade de localizar os documentos, por tipologia documental, número e ano, conforme resolução nº 25 do CONARQ, item 5.2.5: “Um sistema tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador.”

Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;

Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;

Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente; Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e hyperlinks;

Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;

Salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;

O rascunho é editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica;

Suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caracter específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";

Suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;

Suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;

É possível mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caracteres específicos, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;

Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados;

É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caracter específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento;

É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caracteres específicos;

É possível referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caracteres específicos, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado;

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

A Assinatura Eletrônica Avançada é amparada pela Lei 14.063/2020, especificamente no Artigo 4º II, em conjunto a instrumento a ser publicado pela organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria;

Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;

O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES;

O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma; Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):







**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC- ICP-15;

Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas a cadeia da ICP-Brasil; Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para no mínimo os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes, **para no mínimo os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;**

Possuir aplicativo móvel para permitir que usuários internos ou contatos externos possam carregar um certificado digital ICP-Brasil e assinar digitalmente documentos com suporte para no mínimo os sistemas operacionais móveis Android e iOS em suas versões mais recentes;

Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;

Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICPBrasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.

#### Características Gerais da Assinatura Eletrônica:

Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), em acordo com resolução n°25 do CONARQ, item 6.5.6 - “É altamente desejável que um sistema seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital.”

Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados. Registrando que a assinatura digital PAdES é uma Marca d'água digital assimétrica, em acordo a resolução n°25 do CONARQ, item 6.7.1 “um sistema tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais. No item 6.7.2, que aponta “um sistema tem que ser capaz de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais. E no 6.7.3 “É altamente desejável que um sistema possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital.”

Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;

Disponibilidade de cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida, registrando no documento o momento em que este cancelamento/recusa ocorreu;

Disponibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristóфанes Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;

Permite a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatários sequenciais ou vice-versa;

A cada nova assinatura no documento é enviado um e-mail informando em qual estágio o documento se encontra, por exemplo: 1 de 5 assinaturas, 2 de 5 assinaturas;

Permite a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc...

É capaz, de em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados;

**Deve possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar;**

A plataforma tem a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação. Permite criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;

Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via e-mail;

Disponibilidade que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis;

Ao final do processo de assinatura todos os envolvidos recebem uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado.

Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:

Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;

Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data e hora e IP;

Criptografia dos documentos armazenados no sistema;

Validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, em conformidade a resolução nº 25 do Conarq, item 6.5.4: “Um sistema, no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, nos metadados do documento, o seguinte: validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação.”

Disponibilidade de escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador, etc...);

Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;

Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante, políticas de assinatura;

Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da subautoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, alinhado a resolução nº 25 do CONARQ, item 6.5.3 “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento.”

Possibilidade do usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);

**Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico** em endereço eletrônico público específico, conforme resolução nº25 do CONARQ, item 6.5.4 “Um sistema, no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, nos metadados do documento, o seguinte: validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação.”

Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando caracteres específicos no momento da criação ou despacho de documentos;

Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em painel específico, permitindo ao assinante de forma facilitada acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;

Registrar as ações relacionadas à assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa) no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorreu;

Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;

Neste caso, o usuário autoriza, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;

Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;

A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso;

O usuário autorizador tem acesso a relatório com os documentos emitidos com em seu nome com contrassenha;

Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

As etiquetas podem ser configuradas, definindo cor na letra e fundo e emojis, facilitando visualmente a localização de documentos;

Um documento pode ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente; As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;

A categorização dos documentos por meio de etiqueta também só aparece para usuários do setor onde a etiqueta foi feita;

Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;

Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados; Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;

Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;

Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;

Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;

Exibição do tamanho do anexo na ferramenta;

Exibição de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado a tela;

Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;

Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica;

Contatos podem ser associados, de modo a permitir que tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome dos contatos associados (procuração eletrônica);

Quando o contato possuir contatos associados (procuração eletrônica), exibir lista de quais contatos este é o procurador;

Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

Ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e organizações; Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

Possibilidade de inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;

Possibilidade de inclusão de fotos como fundo da tela de login;

Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deve controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;

A plataforma de ensino a distância (EAD) deve ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;

A plataforma de ensino a distância (EAD) deve controlar a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

A plataforma de ensino a distância (EAD) deve possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;

A plataforma de ensino a distância (EAD) deve aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;

Caso o usuário obtenha nota mínima definida pela organização, deve ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).

A plataforma é capaz de medir o progresso nas aulas de capacitação de cada usuário individualmente, mostrando os seguintes indicadores: progresso, data de conclusão e nota na prova de conclusão do curso.

### 1.2.3. **Circular**

Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação; Possibilidade de redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio; Possibilidade de selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma; Possibilidade de definição de prioridade? Urgente?, exibindo priorização na lista de circulares do setor. Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada; Possibilidade de os usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar); Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações. Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas; Possibilidade de arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento; Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento; Todos os setores envolvidos podem ler todas as respostas abertas. Disponibilidade de definir uma data para arquivamento automático da circular; Disponibilidade de marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

#### 1.2.4. Ofício

Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados; Documento deve ser gerado e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail; Notificação por SMS; Respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário; responder o e-mail de notificação; Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema; Base única de contatos para todos os módulos da plataforma para utilização; O destinatário após cadastro em contatos, pode acessar o documento e/ou tramitá-lo; Os ofícios acessados pelo público externo deve manter a mesma numeração do ofício interno; Geração de QR-Code para cada ofício enviado.

#### 1.2.5. Memorando

Envio e recebimento de informações oficiais com numeração automática e sequencial; Permitir a localização do documento, através de QR code gerado automaticamente; Formatação de texto, para redigir documento em tela de acordo com campo específico; Utilização em tela cheia; Gerar numeração automática e sequencial para despachos, notificando quando for resposta ou encaminhamento; Envio de comunicação privada, com acesso aos despachos e anexos, sem alterar a definição de privacidade; Folha de rosto, para identificação e movimentação de processo e/ou materiais não digitais, com permissão para impressão ; Busca por nome ou sigla, selecionando destino pelo organograma cadastrado; Anexar múltiplos arquivos em suas movimentações ou no seu envio; Criar e utilizar modelos disponíveis em repositórios; Gerar documento em PDF, para ser assinado eletronicamente; Incluir múltiplos prazos em forma de calendário ; Atualização de movimentação imediata, listando os envolvidos; Mostar status de resolução; Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;

#### 1.2.6. Workflow

Geração da árvore do processo, sendo possível a exportação para um único arquivo compilado e paginado, onde as informações do processo e seus anexos em formato PDF estão concatenadas; Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Arquivos em anexo em formato não compilável, são referenciados no corpo do ato que o anexou; Escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital; Configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem preestabelecida, sem pular etapas; Configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em uma etapa; Configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para uma próxima etapa; Configuração de etapa sem setor previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer setor da organização; Inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais; Definição de SLA ideal para cada etapa, sendo que esta informação do tempo decorrido e tempo ideal fica visível a todos os envolvidos no processo; Possibilidade do autor do processo/despacho ordenar os anexos após sua inclusão; Baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP; Marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa;

#### 1.2.7. Processo Administrativo

Criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos; Configuração de setor inicial do processo a partir do assunto selecionado; Inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada; Modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos; Gerar documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos; Inclusão de outros







**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

documentos eletrônicos da plataforma para serem referenciados no processo administrativo, devendo retroalimentar no documento citado sobre a inclusão do mesmo; Inclusão de anexos nos atos do processo; Funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores; Geração automática de número do processo por assunto ou geral da organização, com possibilidade de utilizar padrão customizado da entidade; Inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos; Restringir a abertura e tramitação de Processos Administrativos por setor; Inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura;

### 1.2.8. Protocolo Eletrônico

Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou cadastro por usuário interno do sistema; Possibilidade de visualizar os protocolos no formato de lista ou calendário ( de acordo com os prazos), no formato calendário, deve ser por cor diferenciando prazos no mínimo: ( vermelho – vencido, amarelo prazos a vencer, verde resolvido dentro do prazo.); Identificar se o protocolo possui anexos e/ou prazos sem precisar abrir o documento; Escolher entre a ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação; Identificar a forma utilizada para abertura do protocolo, e de forma automática se feita por usuário interno; Registro no próprio documento de todas as movimentações e eventos relacionados ao protocolo, permitindo uma leitura cronológica de todas as ações realizadas pelos usuários ao longo do tempo; Acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo e por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento; Configurar assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de lista, permitindo a organização hierárquica dos serviços disponíveis ; Direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento; Setor da organização deve atuar como central de distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado; Mostrar comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue; O setor de destino do protocolo tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações; O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente; Os setores da organização podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma tarefa pendente ou atendendo ao requerente; Permite ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo o protocolo na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação; Permite ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas. O usuário do setor responsável pode reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste; Configuração de anexos identificados em cada assunto de protocolo. (anexos podem ser obrigatórios ou opcionais), e também aceitar somente extensões de arquivo específicas; Configuração e exibição no documento de prazo automático em dias para cada assunto de protocolo; Setor com acesso ao documento pode incluir, alterar ou concluir estes prazos no documento. Estas ações devem ser registradas e exibidas no próprio documento; Os prazos do documento devem possuir configuração individual de alerta de vencimento, possibilitando ao usuário indicar a forma de alerta e dias antes do vencimento; Definição de obrigatoriedade de uso de login verificado pelo requerente (com certificado ICP-Brasil / Login gov.br) para protocolo em determinados assuntos; Configuração de assuntos para atendimento exclusivo de balcão (interno), sendo que estes não devem ser exibidos na Central de Atendimento ; Inclusão de mapa de localização para coleta de georreferenciamento da demanda em determinados assuntos. O mapa deve ser interativo, permitindo a busca de informações e apontamento exato através de pino ou marcador equivalente; Configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, possibilitando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento; Registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos; Setores previamente autorizados devem efetuar ação de alteração de assunto, possibilitando





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda. Esta alteração deve ser registrada e exibida no próprio documento, exibindo a data e hora e classificação anterior; Requerente deve ter a possibilidade de avaliar a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no e-mail recebido ou através da visualização do documento na Central de Atendimento; Esta avaliação deve ocorrer no formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, para que uma média seja calculada nos indicadores dos setores envolvidos; Usuário interno recebe documentos ou itens de forma física e gera um recibo com as informações do protocolo para confirmação de recebimento das partes envolvidas.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 (DOZE) MESES**, contados da data da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei n°. 14.133/2021.

1.5. A prestação de serviços é enquadrada como continuada tendo em vista que visam à manutenção de atividades administrativas decorrentes de necessidades permanentes, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

1.6. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 52.833,24 (CINQUENTA E DOIS MIL OITOCENTOS E TRINTA E TRÊS REAIS E VINTE E QUATRO CENTAVOS)**, conforme custos unitários apostos na tabela acima.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos, encontra-se pormenorizada na necessidade do Município em contratar serviços técnicos especializados em tecnologia em nuvem (SaaS), objetivando permitir a automatização de processos e comunicações, reduzindo erros e aumentando a transparência. A gestão eletrônica de documentos, em conformidade com a ICP-Brasil, promove eficiência e sustentabilidade, enquanto ferramentas de monitoramento de indicadores facilitam a avaliação do planejamento estratégico. Registre-se que em face do custo estimado, se enquadra na hipótese em que a elaboração do Estudo Técnico Preliminar – ETP é opcional, de acordo com o disposto no art. 29 do Decreto Municipal n°. 007/2023.

2.2. A necessidade da contratação, encontra-se pormenorizada nos autos, e de forma abreviada, busca atender a demanda da Administração e de suas respectivas Secretarias.

2.3. Registre-se, que o Município não formalizou Plano de Contratações Anual – PCA, para este exercício.

## **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

3.1. A demanda possui quantitativo certo, e por conseguinte, não precisa ser processada por meio de Registro de Preços.

3.2. O Regime de execução, aplica-se a reunião em grupo, favorecendo a economia de escala.

3.2.1. Registre-se, o Item 01, que abrange o licenciamento, suporte ilimitado e atualizações da plataforma, é essencial para garantir a operação eficiente de todas as funcionalidades necessárias à automatização. Esse licenciamento é a base sobre a qual todos os outros serviços se apoiarão. Já o Item 02 é responsável por configurar, institucionalizar, treinar e implantar o software objeto do Item 01. Sem





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

a correta configuração e treinamento, a eficácia do software será comprometida, dificultando a implementação das soluções propostas.

3.2.2. A execução conjunta dos serviços assegura uma implementação mais harmoniosa e eficaz. A integração entre o licenciamento e o as atividades de configuração e treinamento é vital para que os usuários consigam utilizar plenamente as ferramentas disponíveis. Isso minimiza desconhecimentos e retrabalhos, promovendo uma transição suave e efetiva.

3.2.3. A implementação integrada dos serviços facilita o monitoramento do desempenho das ações, permitindo uma avaliação mais precisa dos resultados alcançados. A capacidade de mensurar a eficácia das soluções implementadas será ampliada, permitindo ajustes e melhorias contínuas no uso da tecnologia.

3.2.4. Portanto, a integração dos serviços de licenciamento, suporte, configuração, institucionalização, treinamento e implantação é fundamental para garantir a eficiência e eficácia na automação dos processos do Município. A contratação conjunta destes serviços se mostra como a melhor estratégia para atender às necessidades atuais e futuras da administração municipal, assegurando que todas as etapas do projeto sejam desenvolvidas de maneira sinérgica e eficiente.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.2. Não haverá exigência de garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº. 14.133/21.

4.3. Os serviços objeto da pretendida contratação, deverão atender os seguintes critérios e detalhamento:

4.3.1. A PLATAFORMA automatizará todos os processos internos e externos da prefeitura, bem como proverá processos natu digitais, gestão da execução e o controle das ações e resultados de seu planejamento estratégico e seus desdobramentos de planos de ação, tramitação e gestão da comunicação interna e externa oficiais digitais, central de atendimento, gestão eletrônica de documentos, disponibilizando a estrutura de governo on line 24h por dia, 7 dias por semana, tanto para os cidadãos quanto para os servidores e executivos do governo que poderão acessá-lo de qualquer lugar, hora e local através da internet. Plataforma em nuvem, 100% WEB, responsiva, segura, com certificação digital ICP Brasil, assinatura digital eletrônica nativa PAdES, com georreferenciamento, painéis de gestão com indicadores e ter a capacidade de integrar todos os órgãos da Administração Pública Municipal.

4.3.2. Proporcionar aos servidores e executivos de governo, realizar o trabalho a distância, tramitando e despachando suas demandas certificadas digitalmente, e permitindo a gestão dos setores dos órgãos e suas equipes, além de dispor aos cidadãos, serviços que permitirão peticionar e consumir de forma remota, em todo tempo, sem a necessidade de se deslocar até as repartições, utilizando a internet e acompanhando todo o trâmite de suas solicitações até seu atendimento, onde, inclusive será possível atribuir uma nota a este atendimento.

4.3.3. Não menos importante, deverá ter funcionalidades mínimas nativas da aplicação que devem estar presentes no CORE da solução tais como: Menção de documentos, usuários e contatos, notificações por SMS, assinatura digital eletrônica nativa PAdES e no padrão ICP-Brasil, demandas em modo kanban, integração com e-mail, acesso à API, EAD nativo, funcionalidades de workflow avançado para gestão de processos.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristóфанes Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

4.3.4. Deverá ter funcionamento em Cloud (nuvem) com cópias de seguranças automatizadas, notificações de SMS, e-mails com empregabilidade estendida com autenticação nos padrões SFP e DKIM por meio de IP dedicado e e-mails de saída com encriptação TLS e possibilidade de cancelar o cadastro para quem recebe; Cumprimento de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema com disponibilização de página de status; Apresentação de painel de gestão que demonstre em tempo real no mínimo três indicadores de gestão;

4.3.5. A **CONTRATADA** deverá prover os serviços de instalação, treinamento, licenciamento, instalação, suporte técnico e atualização de versões ilimitados na vigência contratual da PLATAFORMA com no mínimo a abrangência modular e funcionalidades acima descritas e mais a frentes detalhadas;

4.3.6. Finalmente, deve-se prever para consultoria, customização e otimização da PLATAFORMA, quando houver necessidade e demanda, uma previsão de serviços, via métrica de Unidade de Serviços Técnicos (“UST”), sem garantia de consumo mínimo, que caso seja de interesse e necessidade do **CONTRATANTE** serão demandados por Ordens de Serviços (“OS”), para realização de trabalho sob demanda e pagamento com aprovações antecipadas, cumprimentos dos acordos de níveis de serviço e apenas efetivamente do que for homologado e aprovado.

4.4. Das atualizações e suportes:

4.4.1. Atualizações e Manutenção

4.4.1.1. É mandatário que a futura **CONTRATADA** forneça sempre a última versão do sistema durante a vigência do contrato. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço;

4.4.1.2. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, que deverão ser alertadas com no mínimo uma semana de antecedência.

4.4.2. Suporte

4.4.2.1. Será requisito obrigatório que a futura **CONTRATADA** forneça o suporte ilimitado e sem custos e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat;

4.4.2.2. Será requisito obrigatório que a futura **CONTRATADA** forneça serviços de profissionais especializados em disciplinas de sucesso de cliente para atendimento a prefeitura em toda a vigência do Contrato.

4.5. Será exigida prova de conceito, nos termos disciplinado no Item 8.3 deste Termo de Referência.

## **5. DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

5.1. O prazo de execução dos serviços será de **12 (DOZE) MESES**, com início em até **5 (CINCO) DIAS ÚTEIS**, contados do recebimento da Ordem de Serviço.

5.2. Os serviços serão prestados por **24 (VINTE E QUATRO) HORAS**, sem interrupções, ressalvados os casos de atualizações e manutenções.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófanés Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

5.3. A implantação e o treinamento deverão ser concluídos em até no máximo **60 (SESSENTA) DIAS CORRIDOS** após o início dos serviços.

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo/em anexo:

5.4.1. Os serviços serão prestados por **24 (VINTE E QUATRO) HORAS**, sem interrupções, ressalvados os casos de atualizações e manutenções;

5.4.2. A futura **CONTRATADA** deve dispor de suporte técnico dentro de seu horário comercial, ressalvada a necessidade de atender a situação de urgência.

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, indispensáveis a boa execução dos serviços.

5.6. É imprescindível planejar e executar o plano de transição para garantir a continuidade do objeto do contrato, no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, definindo os cronogramas de ações a serem realizadas em conjunto com o Município de Jandaíra/RN.

5.7. As ações para Transição, ocorrerão na seguinte ordem:

<b>Ação</b>	<b>Responsável</b>	<b>Data de Início</b>	<b>Prazo</b>
Repassé das informações armazenadas no banco de dados	Empresa Contratada atualmente	Convocação pelo Município de Jandaíra/RN	15 (quinze) dias corridos
Envio de lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos trabalhos.	Empresa Contratada atualmente	Convocação pelo Município de Jandaíra/RN	15 (quinze) dias corridos
Cancelamento de todos os perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional	Empresa Contratada atualmente	Encerramento da prestação de Serviços	Encerramento da prestação de Serviços

## **6. DA GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, *caput*).

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

6.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*).

6.3.1. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

6.3.2. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).







**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

6.4. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato. (Lei nº 14.133/2021, art. 118).

6.5. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

6.6. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

6.7. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

6.8. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, *caput*).

6.8.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

6.9. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.10. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

## **7. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO**

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará a aferição da qualidade da prestação dos serviços, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

a) não produziu os resultados acordados;

b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 02 (DOIS) DIAS CORRIDOS, contado da conclusão dos serviços, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato.







**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

7.4. O contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços.

7.4.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.4.2. O Contratado fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.4.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 02 (DOIS) DIAS CORRIDOS, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.4.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (CINCO) DIAS CORRIDOS, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação.

## **8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei nº. 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº. 001/2024.

8.2. O fornecedor será selecionado por meio da realização da seleção da proposta de **“MENOR PREÇO POR GLOBAL”**.

8.3. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar prova de conceito, **que terá data, local e horário de sua realização divulgados, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais fornecedores interessados, devendo obedecer às seguintes regras:**

8.3.1. Deve ser submetido a uma prova de conceito, para comprovação e validação do sistema ao Termo de Referência, sob pena de não ser contratado caso não apresente as condições exigidas neste Termo de Referência.

8.3.2. Caberá a Secretaria Municipal de Administração, nomear Comissão, composta por pelo menos 03 (três) membros, sendo servidores lotados no Setor de Licitação, no Setor de Pesquisa de Preços, na Secretaria de Administração, na Secretaria de Finanças ou na Controladoria do Município, para realizar a prova de conceito e emitir parecer quanto ao atendimento às especificações deste Termo de Referência.

8.3.3. A demonstração acontecerá na sede da Prefeitura Municipal de Jandaíra/RN, no formato presencial.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

8.3.4. Dever ser fornecida senha de acesso de administrador, que possibilite o uso de todas as funcionalidades do sistema para análise de atendimento a todos os requisitos da prova de conceito, serão avaliados os seguintes requisitos:

<b>Item 01 - Contratação de serviços técnicos especializados de tecnologia em nuvem (SAAS) com vistas a automatizar todos os processos e comunicações internos e externos da prefeitura, bem como o provimento de processos natu digitais, a gestão da execução e o controle das ações e resultados de seu planejamento estratégico e seus desdobramentos de planos de ação, assinatura eletrônica digital nativa e integração a icp-brasil, gestão de indicadores, central de atendimento, gestão eletrônica de documentos (ofício, memorando, protocolo eletrônico, circular, workflow, processos administrativos, etc).</b>			
<b>ITEM</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>ATENDE</b>
01	Plataforma em nuvem, 100% WEB, responsiva, segura, com certificação digital ICP Brasil, assinatura digital eletrônica nativa PAdES, com georreferenciamento, painéis de gestão com indicadores e ter a capacidade de integrar todos os órgãos da Administração Pública Municipal.	30,0	( ) Sim ( ) Não
02	Circular - Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação; Possibilidade de redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio; Possibilidade de selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma; Possibilidade de definição de prioridade? Urgente?, exibindo priorização na lista de circulares do setor. Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada; Possibilidade dos usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar); Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações. Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas; Possibilidade de arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento; Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento; Todos os setores envolvidos podem ler todas as respostas abertas. Disponibilidade de definir uma data para arquivamento automático da circular; Disponibilidade de marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.	10,0	( ) Sim ( ) Não
03	Ofício - Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados; Documento deve ser gerado e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail; Notificação por SMS; Respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário; responder o e-mail de notificação; Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema; Base única de contatos para todos os módulos da plataforma para utilização; O destinatário após cadastro em contatos, pode acessar o documento e/ou tramitá-lo; Os ofícios acessados pelo público externo deve manter a mesma numeração do ofício interno; Geração de QR-Code para cada ofício enviado.	10,0	( ) Sim ( ) Não
04	Memorando - Envio e recebimento de informações oficiais com numeração automática e sequencial; Permitir a localização do documento, através de QR code gerado automaticamente; Formatação de texto, para redigir	10,00	( ) Sim ( ) Não

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE em 16/10/2024 08:46:17 e FLÁVIA SUYANE PINTO DO NASCIMENTO em 16/10/2024 09:19:15





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

	documento em tela de acordo com campo específico; Utilização em tela cheia; Gerar numeração automática e sequencial para despachos, notificando quando for resposta ou encaminhamento; Envio de comunicação privada, com acesso aos despachos e anexos, sem alterar a definição de privacidade; Folha de rosto, para identificação e movimentação de processo e/ou materiais não digitais, com permissão para impressão ; Busca por nome ou sigla, selecionando destino pelo organograma cadastrado; Anexar múltiplos arquivos em suas movimentações ou no seu envio; Criar e utilizar modelos disponíveis em repositórios; Gerar documento em PDF, para ser assinado eletronicamente; Incluir múltiplos prazos em forma de calendário ; Atualização de movimentação imediata, listando os envolvidos; Mostrar status de resolução; Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento.		
05	Workflow - Geração da árvore do processo, sendo possível a exportação para um único arquivo compilado e paginado, onde as informações do processo e seus anexos em formato PDF estão concatenadas; Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Arquivos em anexo em formato não compilável, são referenciados no corpo do ato que o anexou; Escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital; Configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem préestabelecida, sem pular etapas; Configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em uma etapa; Configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para uma próxima etapa; Configuração de etapa sem setor previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer setor da organização; Inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais; Definição de SLA ideal para cada etapa, sendo que esta informação do tempo decorrido e tempo ideal fica visível a todos os envolvidos no processo; Possibilidade do autor do processo/despacho ordenar os anexos após sua inclusão; Baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP; Marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa.	10,0	( ) Sim ( ) Não
06	Processo Administrativo - Criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos; Configuração de setor inicial do processo a partir do assunto selecionado; Inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada; Modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos; Gerar documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos; Inclusão de outros documentos eletrônicos da plataforma para serem referenciados no processo administrativo, devendo retroalimentar no documento citado sobre a inclusão do	15,0	( ) Sim ( ) Não

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE em 16/10/2024 08:46:17 e FLÁVIA SUYANE PINTO DO NASCIMENTO em 16/10/2024 09:19:15





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

	mesmo; Inclusão de anexos nos atos do processo; Funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores; Geração automática de número do processo por assunto ou geral da organização, com possibilidade de utilizar padrão customizado da entidade; Inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos; Restringir a abertura e tramitação de Processos Administrativos por setor; Inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura.		
07	Protocolo Eletrônico - Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou cadastro por usuário interno do sistema; Possibilidade de visualizar os protocolos no formato de lista ou calendário ( de acordo com os prazos), no formato calendário, deve ser por cor diferenciando prazos no mínimo: ( vermelho – vencido, amarelo prazos a vencer, verde resolvido dentro do prazo.); Identificar se o protocolo possui anexos e/ou prazos sem precisar abrir o documento; Escolher entre a ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação; Identificar a forma utilizada para abertura do protocolo, e de forma automática se feita por usuário interno; Registro no próprio documento de todas as movimentações e eventos relacionados ao protocolo, permitindo uma leitura cronológica de todas as ações realizadas pelos usuários ao longo do tempo; Acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo e por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento; Configurar assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de lista, permitindo a organização hierárquica dos serviços disponíveis ; Direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento; Setor da organização deve atuar como central de distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado; Mostrar comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue; O setor de destino do protocolo tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações; O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente; Os setores da organização podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma tarefa pendente ou atendendo ao requerente; Permite ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo o protocolo na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação; Permite ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas. O usuário do setor responsável pode reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste; Configuração de anexos identificados em cada assunto de protocolo. (anexos podem ser obrigatórios ou opcionais), e também aceitar somente extensões de arquivo específicas; Configuração e exibição no documento de prazo	15,0	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE em 16/10/2024 08:46:17 e FLÁVIA SUYANE PINTO DO NASCIMENTO em 16/10/2024 09:19:15





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

	<p>automático em dias para cada assunto de protocolo; Setor com acesso ao documento pode incluir, alterar ou concluir estes prazos no documento. Estas ações devem ser registradas e exibidas no próprio documento; Os prazos do documento devem possuir configuração individual de alerta de vencimento, possibilitando ao usuário indicar a forma de alerta e dias antes do vencimento; Definição de obrigatoriedade de uso de login verificado pelo requerente (com certificado ICP-Brasil / Login gov.br) para protocolo em determinados assuntos; Configuração de assuntos para atendimento exclusivo de balcão (interno), sendo que estes não devem ser exibidos na Central de Atendimento ; Inclusão de mapa de localização para coleta de georreferenciamento da demanda em determinados assuntos. O mapa deve ser interativo, permitindo a busca de informações e apontamento exato através de pino ou marcador equivalente; Configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, possibilitando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento; Registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos; Setores previamente autorizados devem efetuar ação de alteração de assunto, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda. Esta alteração deve ser registrada e exibida no próprio documento, exibindo a data e hora e classificação anterior; Requerente deve ter a possibilidade de avaliar a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no e-mail recebido ou através da visualização do documento na Central de Atendimento; Esta avaliação deve ocorrer no formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, para que uma média seja calculada nos indicadores dos setores envolvidos; Usuário interno recebe documentos ou itens de forma física e gera um recibo com as informações do protocolo para confirmação de recebimento das partes envolvidas.</p>	
--	--	--

8.3.5. Será aprovado o software da licitante que atinja na prova de conceito, a pontuação mínima de 75,0.

8.3.6. Caso a licitante não atinja a pontuação mínima de 75,0 pontos na prova de conceito, será procedida a convocação da próxima colocada, seguindo a ordem de classificação na licitação, assim por diante até a apuração de uma licitante aprovada, que apresente pelo menos 75,0.

8.4. A licitante que atingir a média 75,0 na prova de conceito, deverá apresentar a seguinte documentação de habilitação:

**8.4.1. Habilitação Jurídica:**

a) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; ou

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE em 16/10/2024 08:46:17 e FLÁVIA SUYANE PINTO DO NASCIMENTO em 16/10/2024 09:19:15







**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

- b) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldodoempreendedor.gov.br](http://www.portaldodoempreendedor.gov.br); ou
- c) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores; ou
- d) Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil; ou
- e) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores; ou
- f) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº. 5.764/1971.

8.4.1.1. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**8.4.2. Habilitações Fiscal, Social e Trabalhista:**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Certidão de Regularidade do **FGTS** - CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- c) Certidão Conjunta Negativa (ou Positiva com Efeito de Negativa) de Débitos relativos aos **TRIBUTOS FEDERAIS** e à **DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO**, emitida pela Secretaria da Receita Federal;
- d) Certidão Conjunta Negativa (ou Positiva com Efeito de Negativa) de **DÉBITO DO ESTADO** e quanto à **DÍVIDA ATIVA DO ESTADO** do domicílio ou sede do licitante;
- e) Certidão Negativa (ou Positiva com Efeito de Negativa) de **DÉBITO DO MUNICÍPIO** do domicílio ou sede do licitante;
- f) Certidão Negativa de **DÉBITOS TRABALHISTAS – CNDT**, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho – TST;

**8.4.3. Qualificação Econômico-Financeira:**

- a) **CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA OU RECUPERAÇÃO JUDICIAL** expedida pelo Distribuidor da sede da Licitante com data de expedição não superior a 30 (trinta) dias da realização do certame.







**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

**8.4.4. Qualificação Técnica:**

a) Comprovação de aptidão para prestação de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

a.1) Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

a.2) O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

**8.4.5. Outros Requisitos de Habilitação:**

a) Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

**9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município.

9.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Unidade Orçamentária: 03.001 - SECRETARIA MUN. DE ADM., PLAN. E DESENVOLVIMENTO  
Ação: 2007 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Natureza da Despesa: 3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA  
Fonte: 15000000 - Recursos não Vinculados de Impostos

Unidade Orçamentária: 03.001 - SECRETARIA MUN. DE ADM., PLAN. E DESENVOLVIMENTO  
Ação: 2007 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Natureza da Despesa: 3.3.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA  
Fonte: 15000000 - Recursos não Vinculados de Impostos

9.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

**10. DO PAGAMENTO**

10.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

10.1.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófares Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

10.2. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

10.2.1. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

10.2.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice **IGP-M** de correção monetária.

10.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

10.4. Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

10.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

10.7. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista.

10.7.1. Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado seja fiscal ou trabalhista, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

10.7.2. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

10.7.3. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

10.7.4. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristóфанes Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

10.8. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

10.9. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº. 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**11. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

11.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

11.2. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

11.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

11.4. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº. 14.133/2021;

11.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;

11.6. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei;

11.7. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

11.8. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa fundamentada.

11.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

**12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

12.1. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da prestação de serviços;

12.2. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de **03 (TRÊS) DIAS CORRIDOS**, que antecede a data da prestação de serviços, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto;

12.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

12.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do serviço, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**MUNICÍPIO DE JANDAÍRA**  
**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Av. Aristófanés Fernandes, 242, Centro, Jandaíra/RN, CEP: 59.594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

- 12.5. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de **24 (VINTE E QUATRO) HORAS**, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços;
- 12.6. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;
- 12.7. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.8. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº. 14.133/2021;
- 12.9. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 12.10. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado; e
- 12.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

**13. DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO:**

- 13.1. Fica garantido a **CONTRATADA**, o direito ao equilíbrio econômico-financeiro, de acordo com as hipóteses previstas na Lei nº. 14.133/2023.

Jandaíra/RN, data da última assinatura eletrônica.

\_\_\_\_\_  
**FLÁVIA SUYANE PINTO DO NASCIMENTO**

Chefe do Departamento de Informática/Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

\_\_\_\_\_  
**LUAN NUNES ALEXANDRE**

Secretário de Administração/Membro da Equipe de Planejamento da Contratação





# VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 670fa78b995cd

## Lista de assinaturas:

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas (horário de Brasília):

- ✓ LUAN NUNES ALEXANDRE em 16/10/2024 08:46:17
- ✓ FLÁVIA SUYANE PINTO DO NASCIMENTO em 16/10/2024 09:19:15

Para verificar a validade das assinaturas, acesse:

<http://jandaira.gdoc.tec.br/app/citizen/authenticity?hash=670fa78b995cd>