



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JANDAÍRA**  
Av. Aristófanés Fernandes, S/N, Centro, Jandaíra/RN CEP: 59594-000  
CNPJ: 08.309.239/0001-50

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. DO 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, 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, ouvidoria, e-SIC, workflow, processos administrativos, etc), aplicativo mobile para cidadania, site institucional e portal da transparência, **no âmbito da Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN.**

### **2. DO CONTEXTO GERAL E JUSTIFICATIVAS**

#### **2.1. Contexto Geral**

2.1.1. As tecnologias digitais estão cada vez mais presentes na vida de todos: em casa, no trabalho, nas escolas, nos meios de comunicação e nas relações sociais. Para que o município possa tirar pleno proveito da revolução digital, colhendo todos os benefícios que a sociedade da informação e do conhecimento tem a oferecer, o município deve se transformar, com dinamismo, competitividade e inclusão, absorvendo a digitalização em seus processos, valores e conhecimento.

2.1.2. A área digital tem se mostrado como um novo centro vital das modernas economias e os países líderes têm se posicionado de forma estratégica em relação ao tema. No cenário internacional, diversos países buscam alavancar suas principais competências e vantagens, ao mesmo tempo preenchendo lacunas importantes para maximizar os benefícios da economia digital. A depender do dinamismo econômico e das principais forças produtivas, alguns países procuram ser líderes em setores específicos e promissores, como a robótica, a inteligência artificial, a manufatura de alta precisão ou as inovações financeiras digitais, enquanto outros gerenciam seus marcos regulatórios de forma a aproveitar o potencial das tecnologias digitais. Entre as prioridades das iniciativas de digitalização pelo mundo, estão a busca de competitividade em negócios digitais, digitalização de serviços públicos, criação de empregos qualificados na nova economia e políticas para uma educação melhor e mais avançada.

2.1.3. Com o nosso município não será diferente. Nossas vantagens deverão ser aproveitadas para superar desafios e avançar na virtualização da administração municipal e o provimento da transformação digital do nosso governo;

2.1.4. Transformação digital no governo significa oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte do cidadão, para melhorar a vida daqueles que vivem e

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



- 2.1.5.O potencial da transformação digital no setor público é enorme. Com a automação de serviços, o município reduzirá substancialmente as suas despesas anuais. Mas, além disso, quando entregamos um serviço digital, que antes era presencial e carregado de burocracia, também nos transformamos. Isso porque tornamos a vida do cidadão mais fácil, monitoramos melhor a oferta desses serviços e suas melhorias, e tornamos mais direta e transparente a relação do Estado com os brasileiros;
- 2.1.6.A transformação digital é o meio ideal para promover melhorias constantes nos processos administrativos. Isso permite que o governo abandone alguns obstáculos burocráticos e assuma maior eficiência operacional, sem comprometer seu orçamento com gastos exorbitantes. Isso melhora o relacionamento com a sociedade e garante um fluxo de trabalho mais satisfatório;
- 2.1.7.Com a implantação da PLATAFORMA contemplar-se-á a ampliação da interatividade e a participação nos processos do Município, bem como a facilitação de acesso a serviços, navegação e portais de governo em prol da integração, da transparência e do atendimento às demandas da sociedade. A ideia aplicada ao Governo Digital alinhará os objetivos do Município fortalecendo e consolidando a democracia, a prestação de contas à sociedade, a comunicação com os cidadãos e servidores, facilitando o acesso aos serviços pelos cidadãos, o que propiciará economicidade, transparência e eficiência;
- 2.1.8.Um desvio neste caminho dos modelos e processos de gestão do Município a essa transformação digital, prejudicaria os órgãos públicos como um todo e principalmente tolheria a população de ter a capacidade de utilizar melhor e com mais agilidade os serviços do Município;
- 2.1.9.Nota-se que as despesas do uso direto e indireto do papel e seus insumos, no que se é possível mensurar atingem ainda altas cifras, sem contar o custo do tempo e do trânsito de servidores municipais e de pessoas entre repartições públicas dentro de uma cidade de largas dimensões como a nossa, nos órgãos para entrega e coleta de registros de recebimento de expedientes;
- 2.1.10.O custo destas burocracias, ou seja, da operação dessa sistemática ainda atrasada, centralizada no atendimento presencial e uso do papel e seus insumos, atinge frontalmente os objetivos atuais da Prefeitura e tem consequências fatais tais como, o engessamento, lentidão, baixíssima produtividade e capacidade de gestão, notadamente geradas por procedimentos e rotinas burocráticas, que ainda são baseadas em processos e tramitações manuais com o uso intenso do papel para rotinas processuais e de comunicações oficiais internas e externas, assim é imperioso um projeto que tenha sentido de prover acessibilidade, transparência e agilidade. Desde o desgaste de servidores e cidadãos, nas filas de espera, nos corredores das repartições, até o prejuízo da mobilidade urbana e trânsito extremo nos arredores dos centros de atendimentos aos cidadãos, que geram desgastes, possíveis acidentes e críticas constantes;
- 2.1.11.Faz-se necessário combater imediatamente este cenário de burocracia e ineficiência, portanto, a base nuclear do projeto é que a Cidade disponha de uma ferramenta com alta produtividade e confiabilidade. Durante o ciclo de vida do projeto, haverão grandes desafios relacionados a transformação digital, velocidade, mudança de cultura e de paradigmas relativos a tramitação eletrônica de documentos, processos e comunicações oficiais internas e externas e o mais importante ao atendimento à sociedade. Assim, a solução precisa ser facilitadora do processo, não uma preocupação adicional para a Administração. Ela deve ser atômica, disponível, estável o suficiente para que a experiência dos usuários dos serviços seja a melhor possível.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



- 2.1.12. Outrossim e não menos importante, um dos principais desafios enfrentados pelas organizações é a dificuldade de executar seu planejamento estratégico, comprometendo a conquista dos objetivos almejados, portanto, é necessário que se tenha tecnologias digitais que facilitem a gestão dos objetivos, projetos, etapas, programas e do portfólio de projetos, ou seja de todo o acompanhamento e gestão do seu planejamento estratégico;
- 2.1.13. Foram realizados estudos para possíveis desenvolvimento de novas soluções, avaliações de sistemas e metodologias, onde verificou-se, que para o atendimento dos requisitos de abrangência, flexibilidade, agilidade na implantação que proporcionassem cumprir e atender as necessidades, considerando o cenário, o contexto geral, objetivos e resultados esperados, necessita-se especificar solução pronta, testada e consolidada, com características e funcionalidades que resolvam definitivamente o problema, ou seja, uma solução que gere benefícios de imediato, que possa ser customizada, evoluída e que proporcione a otimização de processos sob demanda e a constante avaliação, mensuração e gestão dos serviços, nesse sentido verificou-se que sistemas semelhantes, já são utilizados por diversos municípios, inclusive do nosso estado, constatada através de pesquisas na internet através de processos licitatórios.
- 2.1.14. Além de se comprovar a capacidade do mercado em fornecer este tipo de solução, constatou-se que a plataforma poderia ser disponibilizada como um serviço, utilizando-se da infraestrutura tecnológica do fornecedor, diferentemente da aquisição tradicional de um software, em que o CONTRATANTE instala, mantém, sustenta e atualiza a ferramenta em sua própria infraestrutura gerando um passivo de TIC comprovadamente complexo de administrar.
- 2.1.15. Este tipo de contratação, chamado de Software como Serviço ("SaaS") ou Software como serviço, tem uma série de vantagens em relação à aquisição tradicional de um software, em que o CONTRATANTE é responsável por fazer a gestão e fiscalização da construção de um novo software e pela instalação, configuração e disponibilidade da ferramenta, envolvendo custos e riscos adicionais. Sem citar que novos sistemas, demoram meses, as vezes anos para adquirir uma sustentabilidade e estabilidade mínima para prover serviços 24 horas, 7 dias por semana.
- 2.1.16. A alternativa de Software como Serviço vai ao encontro das necessidades do governo, que é contar com uma solução em que a ênfase seja o trabalho de fornecimento dos serviços com a abrangência e segurança requeridas, apresentando resultados para a sociedade, não tendo que lidar com problemas ou dificuldades para os quais o mercado já tenha alternativas maduras de tratamento.
- 2.1.17. Finalmente, sob a luz da legalidade e alinhado ao planejamento estratégico da nova gestão municipal, a obrigação imperiosa de entregar acessibilidade, agilidade e facilidade ao cidadão, e de implementar os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência de solução que promova a transformação digital do Município, suportado pelos principais pilares e ditames da administração pública com ferramentas ágeis, considerando-se a necessidade de alinhar tecnologia, ações de governo a promoção de sustentabilidade, ações a favor da natureza e melhoria do meio ambiente, faz-se mister que aviemos contratação imediata para implementação mais premente possível da transformação digital com entrega de PLATAFORMA completa conforme especificações a seguir.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



### 3. DOS OBJETIVOS E RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1. Transparência, Economicidade, Eficiência, Impessoalidade, Legalidade e Publicidade;
- 3.2. Trazer facilidades ao cidadão, que poderá fazer requisições, encaminhar e acompanhar solicitações, acessar serviços da Prefeitura pela Internet, eliminando tempo de deslocamentos e de espera em filas;
- 3.3. Fornecer aplicativo mobile para atendimento do cidadão disponível para sistemas operacionais Android e iOS;
- 3.4. Permitir que processos possam ser criados e operados de forma 100% digital, eliminando o fluxo de papel, impressão, reduzindo o tempo de tramitação e análise, gerando assim alta economia Município e criando uma nova cultura com o uso de processos "natu-digitais";
- 3.5. Adotar conceitos inovadores e disruptivos de "Prefeitura digital, sem papel e transparente";
- 3.6. Sustentabilidade e melhoria do meio ambiente, sem a necessidade de uso do papel e seus insumos;
- 3.7. Potencializar a eficiência dos setores e servidores, melhorando a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos;
- 3.8. Promover uma forte automação, melhorando a cooperação no trabalho entre as áreas e o fluxo de informações, resultando na otimização das rotinas internas, com significativos ganhos de celeridade e produtividade;
- 3.9. Prover capacidade de gestão imediata com dashboards e indicadores;
- 3.10. Agilidade na tomada de decisão dos executivos de governo com base em painéis de gestão dando visibilidade de setores e usuários mais ou menos produtivos;
- 3.11. Economia mínima de 80% em relação ao custo incorrido, no exercício anterior ou nos últimos 12 meses, direto e indireto com o uso do papel e seus insumos;
- 3.12. Facilitar a rastreabilidade e a localização dos processos administrativos que tramitam na Prefeitura e órgãos vinculados;
- 3.13. Aproximar ainda mais o cidadão da gestão do Município, ampliando sua capacidade e qualidade de atendimentos à sociedade e reduzindo de forma significativa e sustentável os custos desses processos;
- 3.14. Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à organização;
- 3.15. Garantir a confidencialidade dos documentos, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários;
- 3.16. Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação: Centralizar demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma ferramenta;
- 3.17. Criação de um sistema de notificação multicanal, de modo a dar transparência no atendimento e receber retorno se os envolvidos já receberam ou viram certas informações.
- 3.18. Eliminação de redundâncias e inconsistências atualmente causadas por informações em diversas formas e locais sem integração ou uso;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



3.19. Otimizar as atividades da gestão, desburocratizando os processos e aumentando a eficiência do serviço prestado à sociedade.

3.20. Melhorar o tempo de resposta das ações para a sociedade;

#### 4. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1. 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, aplicativo mobile para cidadania, 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.

4.2. 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. 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, aplicativo mobile também nativo integrado com a PLATAFORMA com funcionamento em sistemas operacionais ANDROID e IOS.

4.4. Deverá ter funcionamento em Cloud(nuvem) com cópias de seguranças automatizadas, notificações de SMS, e-mails com entregabilidade 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;

4.5. 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 frente detalhadas;

4.6. 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

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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.

#### 5. DAS BASES DE ADERÊNCIA LEGAL

- 5.1. Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988 – artigos nº 37, caput, e inciso XXI;
- 5.2. Lei 8.666 de 21 de junho de 1993 – regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações na esfera dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 5.3. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para contratação de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 5.4. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para a contratação de bens e serviços comuns;
- 5.5. Decreto 2.271/1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública;
- 5.6. Medida Provisória, nº 2.200-2 – Institui a estrutura de chaves públicas no Brasileira, ICP-Brasil;
- 5.7. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991;
- 5.8. Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 5.9. Lei nº 13.726 de 8 de outubro de 2018 - Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude;
- 5.10. Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU – versão 1.2 - Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI;
- 5.11. Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014 – Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;
- 5.12. Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados

#### 6. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS E MODALIDADE

- 6.1. O Objeto desta licitação se enquadra nos termos do parágrafo único, do Art. 1º, da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002 por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade PREGÃO.
- 6.2. Embora a Lei do Pregão nos forneça um conceito do tipo aberto sobre o que seja comum, após

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



6.2.1.A possibilidade de padronizar o objeto por meio de critérios objetivos de desempenho e qualidade comuns no mercado correspondente;

6.2.2.Disponibilidade no mercado destes materiais; e

6.2.3.Verificado se as especificações adotadas eram usuais neste mesmo mercado.

6.3. A presente contratação foi considerada comum e verificou-se que as especificações são usuais pelo mercado.

6.4. Levando em consideração que o presente serviço é voltado para o atendimento de necessidades públicas permanentes, cujo contrato não se exaure com uma única prestação, pois ele é cotidianamente requisitado para suportar as atividades da Instituição, conclui-se que a futura contratação é de natureza continuada.

6.5. Os serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

6.6. Instrução Normativa MP/SLTI nº 05 de maio de 2017,

In verbis:

(...)

**Art. 14.** Os serviços considerados comuns são aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, por meio de especificações usuais do mercado.

*Parágrafo único.* Independentemente de sua complexidade, os serviços podem ser enquadrados na condição de serviços comuns, desde que atendam aos requisitos dispostos no caput deste artigo.

**Art. 15.** Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

*Parágrafo único.* A contratação de serviços prestados de forma contínua deverá observar os prazos previstos no Art. 57, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

**Art. 16.** Os serviços considerados não continuados ou contratados por escopo são aqueles que impõem aos contratados o dever de realizara prestação de um serviço específico em um período predeterminado, podendo ser prorrogado, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto, observadas as hipóteses previstas no § 1º do Art. 57, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

(...)

6.7. Nesse mesmo sentido, dispõe o Acórdão 132/2008 do Tribunal de Contas da União (TCU):

In verbis

(...)

**28.** Sem pretender reabrir a discussão das conclusões obtidas naqueles casos concretos, chamo a atenção para o fato de que a natureza contínua de um serviço não pode ser definida de forma

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



genérica. Deve-se, isso sim, atentar para as peculiaridades de cada situação examinada.

29. Na realidade, o que caracteriza o caráter contínuo de um determinado serviço é sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.”

(...)

(TCU. Acórdão nº 132/2008 – Segunda Câmara. Relator: Ministro Aroldo Cedraz. Data do julgamento: 12/02/2008.)

## 7. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

7.1. Respeitando os ditames da legislação e todo o exposto retro mencionado, temos:

7.1.1. Processos digitais, comunicação oficial e workflow;

Item	Descrição	Unid.	Quant.	Valor Médio Unit. (R\$)	Valor Médio Total (R\$)
1	CONFIGURAÇÃO, INSTITUCIONALIZAÇÃO, TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO.	SERVIÇO	1,00	16.000,00	16.000,00
2	LICENCIAMENTO, SUPORTE ILIMITADO, ATUALIZAÇÕES ILIMITADAS DA PLATAFORMA CONTRATADA.	Mês	12,00	10.000,00	120.000,00
<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>					<b>136.000,00</b>

7.1.1.1. O serviço citado no item 1 serão de desembolso único, ou seja, serão cobrados apenas uma vez após a finalização da etapa.

7.1.1.2. O item 2 corresponde a uma franquia de até 100 licenças de uso para os usuários internos (servidores). Após análise realizada em todas as Secretarias e Órgãos desta municipalidade, comparativos com cidades de mesmo porte e decantação dos organogramas funcionais.

## 8. DAS ATUALIZAÇÕES E SUPORTE

8.1. Atualizações e Manutenção

8.1.1. É mandatório que a LICITANTE vencedora forneça sempre a última versão do sistema durante a vigência do contrato. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço.

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

8.2. Suporte

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

8.2.2. Será requisito obrigatório que a LICITANTE vencedora forneça serviços de profissionais especializados em disciplinas de sucesso de cliente para atendimento a prefeitura em toda a vigência do Contrato

8.2.3. Esse suporte deve ter um mínimo de disponibilidade de 8h diárias, em todos os dias úteis.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



## 9. DO INÍCIO DOS SERVIÇOS E PRAZO MÁXIMO DE IMPLANTAÇÃO

- 9.1. Do início dos serviços e do prazo máximo de implantação:
- 9.2. Os serviços deverão ser iniciados no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura de contrato;
- 9.3. A implantação e o treinamento deverão ser concluídos em até no máximo 60 dias após o início dos serviços.

## 10. DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS TÉCNICAS

- 10.1. Processos Digitais, Comunicações Oficiais, Central de Atendimento, Workflows, etc..

### 10.1.1. 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 o 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;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Possui possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.

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 a 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 Disponibilidade dos usuários consultarem 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 a 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;

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;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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.

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.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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 pré-programados 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."

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 incorporação do organograma no site da organização.

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;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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."

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 nº25 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;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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

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 caracter específico, 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 caracter específico;

É possível referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caracter específico, 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):

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;**

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

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 ICP-Brasil 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 nº25 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 nº25 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.

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.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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 n° 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;

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 sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, alinhado a resolução n° 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 n°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."

Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando caracter específico 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;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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;

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 um 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;

Exposição 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;

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;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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.

#### 10.1.2. Detalhamento

##### 10.1.2.1. Aplicativo Mobile do Cidadão

Aplicativo móvel nativo disponível para sistemas operacionais Android e iOS, com instalação através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente; Tela inicial deve solicitar acesso a localização do dispositivo. Esta tem objetivo de mostrar as entidades mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento; Possibilidade de escolher a entidade, ordenadas pela mais próxima habilitada no aplicativo, para realizar a solicitação; Após a seleção da entidade, aplicativo deve carregar identidade visual (logo, cores e fundo de tela); Totalmente integrado a plataforma web, administração dos serviços disponíveis em cada módulo deve ser a mesma utilizada na Central de Atendimento; Pessoa física ou jurídica poderá utilizar um login e senha já existente da Central de Atendimento ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo; Após identificado, deve serem exibidos os documentos vinculados a pessoa na Inbox, separada em duas abas: documentos em aberto (que estão pendente de resolução na entidade) e documentos arquivados (que já foram resolvidos pela entidade); Permitir ao usuário editar os seus dados através do menu "Minha Conta"; Aplicativo deve manter a identificação do usuário, mesmo após o fechamento do aplicativo, visando reduzir o esforço para realização de solicitações; Ao consultar os documentos vinculados ao usuário, a plataforma deve exibir o conteúdo, tramitações e anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento; Possibilidade de interagir em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos; Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo; Possibilidade de configurar quais módulos disponíveis na plataforma ficarão disponíveis para serem abertos pelo aplicativo; Os módulos configurados devem ficar disponíveis no botão "Novo" ou ícone equivalente; Permitir ao solicitante navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela; Permitir ao Administrador definir assuntos em destaque, sendo esses exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais; Ao selecionar um assunto para abertura do documento, o aplicativo deve exibir a descrição relacionadas ao assunto e aplicar as regras de identificação e obrigatoriedade de anexos, campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma que é realizado na Central de Atendimento; Ao finalizar o preenchimento do requerimento, o documento deve ser salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor já recebeu a demanda; As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização serão feitas pelos canais previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS); Permitir ao usuário consultar o organograma completo da entidade, bem como as informações de contato, através do menu "Sobre".

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



**10.1.2.2. 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.

**10.1.2.3. 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.

**10.1.2.4. 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; Mostrar status de resolução; Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;

**10.1.2.5. 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;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



**10.1.2.6. Pedido de E-SIC**

Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação; As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante; Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo; Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações; Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos; Possibilidade de categorização das demandas pro assunto; Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;

**10.1.2.7. Ouvidoria**

Para atendimento da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de "ponte" entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal); A ouvidoria digital recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação. Possibilita o registro de manifestação diretamente pelo requerente através de Central de Atendimento da organização Possibilita também o registro de manifestação por usuário interno autorizado do sistema, possibilitando o atendimento através de canais adicionais como telefone, redes sociais e atendimento presencial. Este registro deve ser vinculado ao nome do requerente que está sendo atendido. Permite identificar a manifestação por finalidade: Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída; Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora; Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinada Secretaria para dar entrada em pedido e não consegue; Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público. Permite ao usuário interno atendente a indicação do método de entrada do atendimento: Telefone, Correspondência, E-mail, Rede Social, Atendimento social ou Site; Possibilidade de geolocalização na mesma tela da manifestação, exibindo ferramenta de mapa interativa que permita busca por endereço, digitação de coordenada geográfica e apontamento e/ou ajuste de coordenada geográfica através de método de pino; Possibilidade de exibir as manifestações recebidas pelo setor em formato de listagem (com ordenação por número, última atividade e prazo), formato de calendário (exibindo as manifestações com seu prazo final de resposta) e em formato pinos em mapa geográfico interativo; Possibilidade de filtrar as manifestações recebidas pelo setor por assunto escolhido, período de data de abertura, nome do requerente e marcadores aplicados; Permite o registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos. Permite a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a organização hierárquica das atividades disponíveis Permite configurar o direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento, sempre incluindo também como destino à Ouvidoria para acompanhamento; Permite que setores previamente autorizados efetuem ação de recategorização de assunto, possibilitando a correção de

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



eventual equívoco na classificação inicial da manifestação. Esta alteração deve ser registrada e exibida no próprio documento, exibindo a data e hora e classificação anterior. Exibe comprovante de registro (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da manifestação, incluindo o setor que a demanda foi entregue; O setor de destino da manifestação tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações. O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao solicitante. Os setores da organização podem resolver sua participação na manifestação unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma atividade pendente ou atendendo ao requerente. Permite ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo a manifestação na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação Permite à Ouvidoria responder ao solicitante e marcar automaticamente como resolvido em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na manifestação. Possibilita que o requerente avalie 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 ser 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. Para garantia de proteção à identidade do solicitante (por força da Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017), deve permitir a escolha do tipo de identificação na manifestação que está sendo registrada: Sem sigilo: quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; Sigilosa: quando o manifestante se identifica, contudo, solicita o sigilo sobre sua identificação. Nesta situação somente a Ouvidoria tem acesso aos dados de identificação e os setores envolvidos visualizam apenas o conteúdo da manifestação; Anônimo: quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato. Nesta situação, o manifestante poderá acompanhar a demanda através do comprovante de registro (código externo) exibido no momento da criação da manifestação.

#### 10.1.2.8. 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 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;

#### 10.1.2.9. 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

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



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 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.

#### 10.1.2.10. Site/Portal da Transparência

De acordo com o que é estabelecido pela Lei 12.527/2011 e 13.460/2017 do Governo Federal, métricas e normas estabelecidas pelos órgãos de controle. Bem como, de acordo com as necessidades do órgão de divulgar atos, campanhas, serviços, programas e informativos aos cidadãos, o sistema deve conter os requisitos descritos adiante;

Acessibilidade e usabilidade contendo, no mínimo os recursos que seguem: Ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso às informações de forma objetiva, transparente e clara. A ferramenta de pesquisa deve: realizar busca através de palavras-chave; ser de fácil visualização e identificação e remeter a conteúdo divulgado no sítio oficial / Portal e não apenas a notícias; Link com o caminho das páginas percorridas pelo usuário; Alto contraste de cores; Teclas de atalho; Redimensionamento de texto; Glossário; Mapa do site; Manual de navegação; Perguntas Frequentes;

Gerenciador de Portal Institucional onde seja possível divulgar e controlar:

Estrutura organizacional com o detalhamento de atribuições dos subórgãos vinculados, bem como, contatos telefônico e eletrônico (e-mail), horário de atendimento ao público, endereço, gestor e demais informações livres, do tipo: texto, arquivos e imagens, que o órgão julgue necessária a ser divulgada;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Documentos oficiais que dão transparência aos cidadãos dos atos oficiais do órgão, dentre eles: portarias, jornal oficial, editais, dentre outros documentos que sejam expedidos pelo órgão para publicitar seus atos;

Cada tipo de documento a ser divulgado pelo órgão, deve ter área específica para cadastro dentro do sistema, de modo que haja cadastros individualizados e customizados de acordo com a necessidade de cada tipo de documento emitido pelo órgão;

Toda a legislação que rege o órgão e que guiam cidadãos e servidores nas suas atividades e no cumprimento da ordem pública serão exibidas, dentre elas: lei orgânica, código tributário, plano diretor, código de posturas, estatuto do servidor, plano de cargo carreira e salários, leis orçamentárias, decretos, além das leis ordinárias e toda e qualquer outra lei que o órgão julgar necessária a divulgação. Cada tipo de Lei a ser divulgada pelo órgão, deve ter área específica para cadastro dentro do sistema, de modo que haja cadastros individualizados de acordo com a necessidade de cada tipo de lei produzida pelo órgão;

Carta de serviços, de acordo com a Lei 13.460/2017, com o detalhamento de todos os serviços disponibilizados pelo órgão aos cidadãos e servidores, com área específica para divulgação das informações descritas a seguir, conforme a lei citada: Requisitos; Documentos; Formas e informações necessárias para acessar o serviço; Principais etapas para processamento do serviço; Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; Forma de prestação do serviço; e Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. Concursos e processos seletivos com, no mínimo, a possibilidade de divulgação das informações a seguir: Órgão responsável; Descrição; Links para formulários de inscrição, recursos e afins;

Anexo de arquivos, para disponibilização de todos os documentos gerados durante o decorrer da execução dos processos. Deve ser possível o anexo de arquivos nas seguintes extensões: word; pdf; excel; csv; txt; dwg; revit; skp; png e jpeg;

Além disso, deve haver um campo para identificação do tipo de arquivo que está sendo anexado para que fique o mais claro possível as informações aos cidadãos;

Campanhas e divulgações de atos do órgão aos cidadãos, através de chamadas na página principal, seja por banner ou pop ups e que esses elementos redirecionem para páginas, onde contenham todas as informações, instruções de uso e todos os recursos necessários para a veiculação das informações que o órgão necessitar inserir para campanha ou programa que desejar divulgar;

Integração com informações do módulo ou sistema de gestão eletrônica de documentos e trâmites interno, conforme necessidade para acesso a processos, ofícios e demais documentos eletrônicos;

Divulgação de chamamentos públicos, com os seguintes campos para cadastro de informações: Número do edital; Programação orçamentária; Objeto; Valor previsto; Data de apresentação das propostas; Data de julgamento das propostas; Data de seleção das propostas; Local para apresentação das propostas;

Situação em que se encontra o chamamento, com no mínimo as situações a seguir: Aberto; Em andamento; Pausado e Concluído;

Anexo de arquivos, para disponibilização de todos os documentos gerados durante o decorrer da execução do chamamento. Deve ser possível o anexo de arquivos nas seguintes extensões: word; pdf; excel; csv; txt; dwg; revit; skp; png e jpeg;

Além disso, deve haver um campo para identificação do tipo de arquivo que está sendo anexado para que fique o mais claro possível as informações aos cidadãos;

Divulgação e gestão de convênios federais, estaduais e municipais, com os seguintes campos para

cadastro de informações: Número do convênio; Objeto do convênio; Esfera: Federal; Estadual e Municipal;

No caso dos convênios da esfera municipal, deve ser fornecida ainda a opção de informar o tipo: Termo de fomento e termo de colaboração;

Assim como deve-se ter a possibilidade de vincular o Chamamento público que deu origem ao Termo de Parceria, clicável, para que seja possível, ao cidadão, acessar diretamente o chamamento;

Razão social e CNPJ do conveniente;

Razão social e CNPJ da concedente;

Situação em que se encontra o convênio, contendo, no mínimo, as situações a seguir: Em andamento; paralisado; aguardando liberação de recurso; Finalizado; Vencido; Data de celebração do convênio; Data de publicação no jornal oficial; Vigência do convênio; Valor pactuado; Valor da contrapartida; Valores liberados; Data em que cada valor foi liberado;

Aditivos, divididos em: Aditivos de prazo, de modo que, ao adicionar um aditivo de prazo, a vigência seja atualizada ou que seja apresentada, ao cidadão, a nova vigência do convênio; Aditivos de valor, de modo que, ao adicionar um aditivo de valor, o valor seja atualizado ou que seja apresentado, ao cidadão, o valor atualizado do convênio; Data em que o aditivo foi executado; além disso devem ficar disponíveis os arquivos dos aditivos adicionados para que o cidadão possa baixar;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Prestação de contas, sendo necessárias as seguintes informações: Data prevista para apresentação; Data em que foi apresentada; Situação, se: Aprovada; Reprovada; aprovada parcialmente;

Anexo de arquivos, para disponibilização de todos os documentos gerados durante o decorrer da execução do convênio. Deve ser possível o anexo de arquivos nas seguintes extensões: word; pdf; excel; csv; txt; dwg; revit; skp; png e jpeg;

Além disso, deve haver um campo para identificação do tipo de arquivo que está sendo anexado para que fique o mais claro possível as informações aos cidadãos. Ex.: Propostas, medições, prestações de conta, etc;

Divulgação e gestão de obras públicas, com os seguintes campos para cadastro de informações: Objeto; Licitação vinculada, clicável, para que seja possível acessar diretamente a licitação realizada para execução da obra; Contrato vinculado, clicável, para que seja possível acessar diretamente o contrato firmado para execução da obra; Convênio de origem, clicável, para que seja possível acessar diretamente o convênio de origem da obra, caso a obra seja vinculada a um convênio; Data de início da obra; Da prevista para o término da obra; Valor total da obra; Nome e CNPJ da empresa contratada para execução da obra;

Situação, contendo, no mínimo, as opções a seguir: Em andamento; paralisada; aguardando liberação de recurso; Finalizada; Valores liberados;

Aditivos, divididos em: Aditivos de prazo, de modo que, ao adicionar um aditivo de prazo, a data prevista para término da obra seja atualizada ou que seja apresentada, ao cidadão; Aditivos de valor, de modo que, ao adicionar um aditivo de valor, o valor total da obra seja atualizado ou que seja apresentado, ao cidadão, o valor atualizado da obra; Data em que o aditivo foi executado; além disso devem ficar disponíveis os arquivos dos aditivos adicionados para que o cidadão possa baixar;

Divulgação de relatórios: RREO. Com identificação dos bimestres; RGF. Com identificação dos quadrimestres; PCA. Com divisão por PCA Gestão, PCA Governo e parecer técnico do órgão de controle;

Integração com sistema de contabilidade já existente no município para divulgação de: Receitas; Despesas; Diárias e passagens. Integração com sistema de RH para divulgação de: Quadro funcional; Tipos de cargo; Cargo e função; Salários por cargo e função;

Divulgação de licitações integrado com o sistema de gestão de licitações já existente na prefeitura, com os seguintes campos para cadastro de informações: Número de ordem ou série da licitação; Número do processo; Tipo de licitação; Tipo do objeto da licitação; Repartição ou setor interessado; Data de publicação do edital no diário oficial; Data realização; Data de credenciamento; Objeto; Nome e CNPJ dos participantes perdedores; Nome e CNPJ dos participantes vencedores; Valor da proposta ou do último lance; Fase da licitação, com, pelo menos, as fases a seguir: Aberta; Em andamento; Homologada; Adjudicada;

Contrato(s) correspondente(s), clicável(is) para que o cidadão possa acessar diretamente as informações do(s) contrato(s) vinculado(s) a cada licitação;

Convênio relacionado, caso a licitação seja a sequência de execução de um convênio celebrado entre o órgão e outra entidade federal ou estadual. Deve ser clicável, para que o cidadão possa acessar diretamente as informações do convênio relacionado com a licitação;

Anexo de arquivos, para disponibilização de todos os documentos gerados durante o decorrer da execução do procedimento. Deve ser possível o anexo de arquivos nas seguintes extensões: word; pdf; excel; csv; txt; dwg; revit; skp; png; jpeg;

Além disso, deve haver um campo para identificação do tipo de arquivo que está sendo anexado para que fique o mais claro possível as informações aos cidadãos;

Divulgação de contratos, com os seguintes campos para cadastro de informações: Número do contrato; Licitação de origem, clicável, para que seja possível acessar diretamente a licitação que deu origem ao contrato; Objeto; Nome e CPF do fiscal do contrato; Secretaria ou órgão contratante; Valor contratado; Vigência do contrato; Nome ou razão social e CNPJ ou CPF do fornecedor contratado; Anexo do arquivo do contrato para que o cidadão possa baixar;

Aditivos divididos em: Aditivos de prazo, de modo que, ao adicionar um aditivo de prazo, a vigência seja atualizada ou que seja apresentada, ao cidadão, a nova vigência do contrato; Aditivos de valor, de modo que, ao adicionar um aditivo de valor, o valor contratado seja atualizado ou que seja apresentado, ao cidadão, o valor atualizado do contrato; Data em que o aditivo foi executado; devem ficar disponíveis os arquivos dos aditivos adicionados para que o cidadão possa baixar.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

## 11. DA FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA

- 11.1. Considerando se tratar de contratação de serviços contínuos com alta especificidades e críticos, com elevada importância para a Sociedade, cuja sua implementação se dará em um curto espaço de tempo, fato que acarretada volumoso investimento financeiro por parte da CONTRATADA, na aquisição e desenvolvimento dos objetos requeridos para o serviço, bem como grande esforço para atendimento dos prazos preconizados, a duração inicial do contrato será, excepcionalmente, ampliada, pois desta forma, o vínculo inicial se tornará mais atrativo, garantindo maior prazo para diluição dos investimentos e assegurando lucros por maior período, fato que ocasionar preços mais vantajosos e incentivará a competitividade entre as licitantes.
- 11.2. Deste modo, o contrato terá vigência de 12 (doze), contados a partir da data da assinatura do instrumento, o qual poderá ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, conforme disposto no Art. 57, Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 11.3. Do reajuste
- 11.3.1. Os reajustes dos preços estão em conformidade com o Art. 24º da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.
- 11.3.2. Art. 24. Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.
- 11.3.3. Os preços consignados nos contratos serão corrigidos anualmente, observados o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação – IPEA).
- 11.3.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.
- 11.3.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 11.3.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.
- 11.3.7. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial.
- 11.3.8. Incumbirá à CONTRATADA a solicitação e o encargo do cálculo minucioso do reajustamento, juntando-se o respectivo memorial do cálculo do reajustamento.
- 11.3.9. O reajuste do contrato incide sobre os valores de serviços mensais.
- 11.3.10. O reajuste a que a CONTRATADA fizer jus e não for solicitado durante a vigência do Contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



**12. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 12.1. Conforme a Subseção V, Da transição e do encerramento contratual, da Instrução Normativa SGD/ ME n° 1, de 04 de abril de 2019, o qual dispõe:

*"...Art. 35. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar:*

*I - a manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração.*

*II - a entrega de versões finais dos produtos e da documentação.*

*III - a transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação.*

*IV - a devolução de recursos.*

*V - a revogação de perfis de acesso.*

*VI - a eliminação de caixas postais. e*

*VII - outras que se apliquem.*

**Art. 36.** *Para fins de renovação contratual, o Gestor do Contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, deverá encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, a respectiva documentação para o aditamento.*

**Art. 37.** *Os produtos de software resultantes de serviços de desenvolvimento deverão ser catalogados pela contratante, observando-se os normativos do Órgão Central do SISP quanto à disponibilização de software público."*

Portanto, faz-se necessário prever, planejar e executar o plano de transição para garantir a continuidade do objeto do contrato nesta Secretaria, em 90 (noventa) dias corridos, anteriores da data final da vigência, definindo os cronogramas de ações a serem realizadas em conjunto com a **Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN**, e seus entregáveis validados pelo Gestor do Contrato, fato que deverá ter o seu custo previsto e diluído no contrato, afim de não gerar despesas sem cobertura contratual.

- 12.2. Quanto ao encerramento contratual, será feito Termo de Encerramento, incluindo o Plano de Transição Contratual, quando couber, devidamente assinado por: Representante da CONTRATADA, Gestor do Contrato. Fiscal Técnico do Contrato. As ações para Transição e Encerramento Contratual, ocorrerão na seguinte ordem:

ID	Ação	Responsável	Data prevista para início	Prazo em dias corridos para execução	Observação

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



1	Elaboração de planejamento de nova contratação.	CONTRATANTE	180 dias antes do término contratual	90 dias antes do término contratual	Considerando que os contratos administrativos têm sua vigência coadunada ao exercício do crédito orçamentário ou financeiro, de conformidade com a enérgica ordem do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, fica a cargo da alta gestão da Prefeitura Municipal definir pela vantajosidade em dar continuidade ao Contrato com a realização de Termos Aditivos após findar a vigência inicial, caso não haja renovação contratual ou não seja possível mais renovar o contrato, este item será utilizado
2	Repasse de conhecimentos técnicos sobre os produtos entregues.	CONTRATADA	90 dias antes do término contratual	15 dias antes do término contratual	Conforme disposto nos subitens DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL.
3	Repasse das informações armazenadas no banco de dados	CONTRATADA	30 dias antes do término contratual	15 dias antes do término contratual	Entregar, sem ônus para a CONTRATANTE, todas as informações armazenadas sob sua posse em banco de dados, com todos os dados e documentações, tais como diagramas, dicionários de dados e qualquer outra documentação técnica existente e pertinentes em modo leitura, para acesso aos dados

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



					decorrentes da prestação dos serviços, de modo que o legado armazenado possa ser transferido e/ou consultado.
4	Envio de lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos trabalhos.	CONTRATADA	30 dias antes do término contratual	Término do Contrato	Lista de pendências deve compor os Relatórios de Evidências gerados pela empresa, os quais são parte integrante dos processos de pagamento.
5	Envio do plano de entregas pendentes.	CONTRATADA	30 dias antes do término contratual	15 dias antes do término contratual	Envio do plano de entregas pendentes, contendo cronograma e ações para entregas das parcelas em aberto das ordens de serviços.
6	Recuperação de todos os documentos	CONTRATADA	10 dias antes do término contratual	Término do Contrato	Recuperação de todos os documentos classificados ou que devam permanecer com a Prefeitura Municipal.
7	Recuperação de todos os recursos	CONTRATADA	10 dias antes do término contratual	Término do Contrato	Recuperação de todos os recursos ou acesso aos recursos de propriedade da Prefeitura Municipal, destacando recursos de propriedade intelectual construídos no ambiente da Secretaria
8	Cancelamento de todos perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional da Prefeitura	CONTRATANTE	Término do Contrato	Término do Contrato	Tal item poderá ter sua dilação de prazo em até 90 dias corridos conforme subitens DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



	Municipal providos durante a execução do contrato.				
9	Elaboração de Termo de Encerramento do Contrato.	CONTRATANTE	15 dias antes do término contratual	30 dias antes do término contratual	A Comissão gestora do contrato deverá confeccionar Termo de Encerramento do Contrato contendo: As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados. Pendências financeiras do Contrato, caso haja.

**13. RESCISÃO CONTRATUAL**

- 13.1. A rescisão do Contrato se dará nos termos dos Arts. 77, 78, 79, 80 e 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 13.2. No caso de rescisão decorrente do inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do Contrato até o valor dos prejuízos causados.
- 13.3. No procedimento de rescisão contratual, será assegurado o contraditório e a ampla defesa sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade da CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

**14. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

- 14.1. Da motivação
  - 14.1.1. De acordo com o previsto no art. 3o, caput, da Lei Federal no 8.666/1993, a licitação destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, além de garantir a observância do princípio constitucional da isonomia. Nessa esteira, deve o gestor buscar todos os mecanismos legais que lhe assegurem a máxima vantajosidade da contratação;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



- 14.1.2. A proposta mais vantajosa, no caso das licitações na modalidade Pregão, é aquela que, atendidos os requisitos técnico-qualitativos da contratação, possua o menor preço. Para se atingir esse objetivo, devem-se adotar mecanismos para se alcançar o menor preço e, ao mesmo tempo, garantir que o objeto da contratação contemple todos os requisitos necessários ao atendimento da necessidade que motivou a contratação;
- 14.1.3. A potencial obtenção do menor preço é uma consequência da adoção da modalidade Pregão, que, além de permitir unicamente o tipo menor preço, pela sua sistemática, ampliou o acesso das empresas às compras públicas, entretanto não se deve, sob pena de se amargar prejuízos sem precedentes decorrentes de rescisões contratuais por ineficiência do serviço, descumprimento do objeto, falta de qualidade e entrega, vilipendiar as exigências técnicas de qualificação, obviamente aderente as especificações requisitadas e respeitando a legislação vigente;
- 14.1.4. Dessa forma, com a crescente adoção do Pregão nas aquisições de TI, resultado, inclusive, da evolução da jurisprudência do Tribunal de Contas da União - TCU, o gestor deve buscar, cada vez mais, mecanismos legais para garantir qualidade e eficiência da contratação, atuando em compensação à consequente ampliação do número de participantes nas licitações públicas para defender o imperioso interesse da administração, que no caso concreto é, receber as especificações requisitadas pela área técnica, no prazo, qualidade e completude coerentes com o que motivou o pedido de compra, a autorização da autoridade competente e a consequente deflagração do processo a luz do contexto, justificativas e principalmente problemática a ser resolvida e foco nos resultados e objetivos a serem alcançados;
- 14.1.5. Senão vejamos. De acordo com o voto condutor do Acórdão no 1.215/2009 – TCU – Plenário, nas compras da Administração Federal, é recorrente o problema de entrega de bens e suprimentos de TI de qualidade duvidosa ou até mesmo inservível, pela observância unicamente do menor preço ofertado, conseqüência da disputa por Pregão.
- 14.1.6. E ainda mais. Esse problema acima, é decorrente também de uma percepção equivocada de muitos gestores públicos de que o Pregão leva à contratação de bens e serviços pelo menor preço possível no mercado. Na verdade, o Pregão é uma modalidade de licitação que propicia a compra pelo menor preço entre os bens e serviços que atendam aos requisitos estabelecidos de forma razoável no edital.
- 14.1.7. Finalmente sem mais delongas, a jurisprudência e doutrina vigente, bem como as melhores práticas atualmente aplicada nas compras especializadas, ainda mais no tocante a tecnologia da informação, exige do gestor responsabilidade e zelo com a coisa pública, no intuito de evitar o fracasso de meses de planejamento e processamento de uma licitação, assim sendo, faz-se mister definir critérios mínimos, aderentes as especificações e em linha com a legislação para buscar a melhor relação custo-benefício com foco no cumprimento dos objetivos e resultados esperados de qualquer processo licitatório sob pena de incorrer, o administrador em desleixo com todo o curso do certame desde a instrução processual, arriscando a estabilidade das entregas e o sucesso esperado do projeto. Taxativamente o administrador tem o dever, a obrigação de aplicar bem os recursos públicos e extrair desse investimento eficiência, eficácia, estabilidade, agilidade e obviamente o famigerado ROI, retorno do investimento em respeito a coisa pública. A compra mal feita, mal dimensionada, mal selecionada, leva a um prejuízo que a

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22

administração pública moderna não deve mais pagar.



**14.2. Das exigências para a proposta**

14.2.1.A LICITANTE deverá apresentar Proposta de Preços, com descrição clara, completa e detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Documento, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

14.2.2.A proposta da LICITANTE deve conter nome da empresa proponente, número do CNPJ, endereço, razão social, inscrição estadual ou do Distrito Federal, número de telefone, correio eletrônico, cidade, estado, CEP, dados bancários, nome do representante legal, dados para contrato e dados do representante legal da LICITANTE. A proposta deve ser impressa em papel timbrado, datada e assinada.

14.2.3.As propostas, sob pena de desclassificação, deverão vir acompanhadas do valor mensal e anual dos serviços, expresso em reais, incluídos todos os impostos, taxas, fretes e demais encargos.

14.2.4. A proposta apresentada deverá possuir VALIDADE NÃO INFERIOR A 90 (NOVENTA) DIAS.

14.2.5.A apresentação das propostas implicará na plena aceitação, por parte da LICITANTE, das condições estabelecidas neste Documento.

14.2.6.No caso de omissões puramente formais em propostas, inclusive quanto ao seu prazo de validade, serão considerados aqueles descritos neste Documento.

**14.3. Das exigências de qualificação técnica para habilitação**

14.3.1.Considerando a natureza dos produtos/serviços contratados, a necessidade imperiosa de obter solução atômica com capacidade de atingir os objetivos, notadamente o impacto geral causado pela implantação/ampliação do projeto no âmbito geral do Município de Jandaíra/RN, o padrão de excelência que se deseja alcançar e os resultados esperados, tendo em vista as expectativas deste CONTRATANTE, mostra-se significativo que as empresas candidatas demonstrem condições, em proporção razoável, de experiência comprovada na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

14.3.2.A LICITANTE deverá comprovar expertise para prestação dos serviços objeto da presente licitação, através da apresentação de atestado de capacidade técnica emitido, em papel timbrado, por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a LICITANTE possui experiência no fornecimento de sistema, idêntico ou similar ao objeto desta licitação, atendendo os pressupostos neste termo de referência, edital e seus anexos, no mínimo com o disposto no item a seguir.

**14.3.3. Atestado de capacidade técnica**

Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador, que comprove que a licitante executou, de maneira satisfatória e a contento, cumprindo os requisitos de qualidade, confidencialidade e integridade, os serviços de licenciamento, consultoria, instalação, implantação, treinamento e suporte técnico de sistemas com vistas a automatizar os processos da prefeitura de Jandaíra-RN, bem como provimento de processos natu digitais, a gestão da execução e o controle das ações e resultados de seu planejamento estratégico e seus

desdobramento de planos de ação. Assinatura eletrônica digital nativa e integração a ICP-

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



BRASIL, gestão de indicadores, central de atendimento, gestão eletrônica de documentos (**ofício, memorando, protocolo eletrônico, circular, ouvidoria, e-SIC, workflow, processos administrativos, etc**), aplicativo mobile para cidadania, site institucional e portal da transparência, contendo ainda no mínimo:

14.3.3.1.1. Servidor WEB com certificado de segurança SSL; Interface responsiva; Funcionamento em Cloud (nuvem) com cópias de seguranças automatizadas, notificações de SMS, e-mails com entregabilidade 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, plataforma de usuário 100% WEB com funcionalidades de certificação digital no padrão ICP Brasil, assinatura digital eletrônica nativa no padrão PAdES, visualização de informações georreferenciadas em modo mapa e rastreabilidade de informações por QR CODE;

14.3.3.1.2. Suporte e atualizações ilimitadas e sem custos, on line e respostas acessadas dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat e cumprimento de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento com no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema com disponibilização de página de status;

14.3.3.1.3. Com funcionalidades mínimas nativas da aplicação tais como: Dupla autenticação e contrassenha, EAD para treinamento de usuários e gestores integrado a plataforma com aplicação de prova on line e emissão de certificado; menção de documentos, inbox inteligente, categorização inteligente de solicitações com no mínimo o uso de tags, demandas em modo kanban para visualização de tempos e movimentos de processos, workflow avançado para desenho de processos e assinaturas digitais em lote.

14.3.4. Declarações:

14.3.4.1. Declaração expressa da licitante devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da Licitante de que todos os módulos, sistemas, portais e funcionalidades propostas para o fornecimento do objeto da licitação estão desenvolvidos, testados e em condições de imediata implantação atendendo a todos os requisitos técnicos e funcionais exigidos no termo de referência e edital;

14.3.4.2. Declaração expressa da licitante devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da Licitante de que, à época da assinatura e durante toda a vigência do contrato, disporá de corpo técnico operacional, gerencial e executivo para cumprir todos os requisitos do termo de referência e edital;

14.3.4.3. Declaração expressa da licitante devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da Licitante de que tem a capacidade de iniciar a prestação do serviço, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura de contrato;

14.3.4.4. Declaração expressa da licitante devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da Licitante de que tem a capacidade de implantar todo o serviço requerido no certame em um prazo máximo de 30 dias contatos a partir da data de início dos serviços;

14.3.4.5. Declaração expressa da licitante devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da Licitante registrando que fornecerá o suporte ilimitado e sem custos e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

14.3.4.6. Comprovação que possui propriedade intelectual dos produtos ofertados ou de que possui

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



contrato e termo de cessão de uso assinado pelo fabricante, sob pena de desclassificação da proposta.

14.3.5. Os atestados e declarações adicionalmente devem conter as seguintes informações para serem considerados:

14.3.6. Nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade, telefone e e-mail do contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa se valer para estabelecer contato;

14.3.7. Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa emissora do atestado, timbrado do órgão público ou empresa emissora do atestado;

14.3.8. No caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, deverá, ainda: ser reconhecida a firma do signatário.

14.3.9. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar esclarecimentos e/ou documentos comprobatórios e, ainda, efetuar diligências, nos termos do art. 43, §3o, da Lei 8.666/93, a fim de verificar as informações constantes nos atestados, inclusive proceder com a solicitação de termos de referência que deram origem aos contratos e as notas fiscais emitidas em decorrência dos serviços prestados.

14.3.10. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando apuração de responsabilidades;

14.3.11. Caso os atestados apresentados inicialmente não contemplem as funcionalidades, módulos e exigências acima descritas, esses não serão aceitos, ensejando na inabilitação da licitante.

14.3.12. Justifica-se a exigência de atestado, considerando que é necessário que a empresa fornecedora demonstre a experiência prévia nas tecnologias e no volume de serviços a serem sustentados, sem a qual não é possível garantir que esta tenha capacidade técnico operacional suficiente para manter e atualizar o sistema de informação pretendido. Ademais, a contratante possui instituída uma metodologia de sustentação de sistemas de informação, sendo estritamente necessário que a empresa tenha métodos de trabalho (desenvolvimento, manutenção, suporte técnico e evolução de software) definidos, sem a qual é inviável realizar o monitoramento e controle das demandas.

## 15. DA PROVA DE CONFORMIDADE

15.1. Como é sabido, durante a realização de procedimento licitatório, a Administração poderá solicitar dos licitantes amostras ou protótipos dos produtos ofertados, para realização de prova de conformidade com o que está especificado e configura a necessidade imperiosa da administração. Trata-se da chamada prova de conceito, cujo objetivo consiste em verificar se a solução apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar satisfaz as exigências do ato convocatório, a exemplo de características técnicas, qualidade, funcionalidades desejadas e desempenho das plataformas.

15.2. Atendendo a norma legal vigente, resumidamente consiste em uma verificação prática de aderência técnica da proposta ao edital, situada na fase de classificação/julgamento da licitação.

15.3. Comumente nos pregões realizados para contratação de bens e serviços de TI o procedimento de avaliação de amostras consiste na apresentação, por parte do licitante, de uma

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



prova/demonstração dos produtos ofertados, seguida da realização de testes pelo ente promotor da licitação. Tal avaliação, em geral, ocorre ao final da fase de classificação dos interessados em participar da competição, na forma do art. 4o, inciso XI, da Lei Federal no 10.520/2002 e do art. 11, inciso XII, do Decreto no 3.555/2000.

- 15.4. Tanto é assim que no acórdão número 1.215/2009 do Tribunal de Contas da União – TCU, em seu subitem 9.1.3.2 recomendou a Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação - Sefti que avaliasse a possibilidade de elaboração de Nota Técnica sobre “a avaliação de amostras na contratação de bens e suprimentos de Tecnologia da Informação pela modalidade Pregão, visando minimizar o problema também corrente na Administração consistente na entrega de materiais dessa natureza de qualidade inservível e duvidosa”.
- 15.5. Essa avaliação consiste na demonstração prática dos produtos ofertados através de uma amostra definida pela administração a luz das especificações solicitadas no termo de referência. Dessa forma, a aceitação da amostra constitui condição para adjudicação do objeto do certame, de maneira que, caso a unidade amostrada não seja aprovada mediante as condições pré-estabelecidas no instrumento convocatório, o licitante é desclassificado, e o próximo é convocado, na ordem de classificação, ex vi do disposto no art. 4o, inciso XVI, da Lei Federal no 10.520/2002;
- 15.6. De qualquer modo, a avaliação de amostras é uma das alternativas de que dispõe o gestor para assegurar a eficácia da contratação. Na prática, o procedimento propicia ao gestor um contato inicial com o produto a ser adquirido. Nessa oportunidade, o gestor poderá proceder a uma avaliação do produto e/ou a uma gama de testes, com objetivo de verificar a aderência do produto ofertado aos requisitos de qualidade e desempenho estabelecidos no instrumento convocatório.
- 15.7. Mais uma vez destaca-se o ditame do Tribunal de Contas da União, in verbis:
- “Exija, em processos licitatórios, prova de conceito ou apresentação de amostras, documento os procedimentos que atestaram a avaliação e a homologação ou rejeição do objeto licitado, atentando para a descrição dos roteiros e testes realizados e sua vinculação com as características técnicas e funcionalidades desejadas, em obediência aos princípios do julgamento objetivo e da vinculação ao instrumento convocatório, bem assim da publicidade e da motivação, previstos no art. 3o da Lei no 8.666/1993 e no art. 2o da Lei no 9.784/1999.” (Acórdão 2932/2009 Plenário).*
- 15.8. Nos certames em que não há essa previsão, o gestor não possui meios para avaliar de maneira direta o produto licitado, previamente à celebração contratual. Assim, há o risco de o gestor constatar, somente após a celebração contratual, que o bem ou suprimento fornecido não atende aos requisitos mínimos de qualidade previstos no edital ou, até mesmo, que é inservível. Nesse momento, já se gastou esforço e tempo, e, para solucionar o problema, será necessário penalizar a empresa, efetuar o distrato e nova contratação, gerando custos e atrasos para a Administração, o que não se pode admitir.
- 15.9. Nesse cenário, a exigência em tela, quando eficaz e razoável, poderá constituir um ganho de eficiência nas compras do Estado, porquanto reduziria o tempo e o custo de uma contratação.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

- 15.10. Assim, o procedimento de avaliação de amostras apresenta-se como meio útil para a Administração Pública aumentar a probabilidade de adquirir produtos com melhor qualidade, na medida em que permite efetiva avaliação do objeto licitado previamente à celebração contratual.
- 15.11. Finalmente define-se a AMOSTRA como um recorte, um subconjunto das funcionalidades requeridas neste termo de referência. Define-se como ROTEIRO a sequência ordinária e lógica de execução das funcionalidades conforme tabelas abaixo, definidas pela área técnica e aprovadas pelo grupo gestor, como PROCEDIMENTO a execução conforme ditames também abaixo regulados e finalmente como REGISTRO, as atas que serão geradas nas sessões das provas de conformidade, com toda a documentação da prova e principalmente com os registros de ATENDE ou NÃO ATENDE para os requisitos da AMOSTRA definida pela área técnica.
- 15.12. A LICITANTE vencedora da etapa de lances e habilitada segundo os critérios já definidos neste Termo de Referência e seus Anexos, deverá disponibilizar técnicos de forma presencial para efetuar apresentações e/ou eventos para demonstração dos sistemas propostos, rodando nas instalações do CONTRATANTE sistemas, módulos e funcionalidades conforme AMOSTRA para a aprovação dos servidores da CONTRATANTE de acordo com o descrito neste termo de referência, em locais previamente definidos pelo setor da responsável pela operação do sistema a ser contratado, no prazo máximo de 48 horas após a convocação da comissão, sob pena de desclassificação da LICITANTE caso a mesma não compareça.
- 15.13. Todos os documentos e comprovações, cujas impressões sejam oriundas da verificação de conformidade do objeto (prova de conformidade) serão anexados ao processo que originou esta licitação;
- 15.14. As LICITANTES ficam autorizadas a realizar visita técnica anterior ao certame, ou solicitar informações complementares acerca das funcionalidades e trâmites propostos, AMOSTRA, ROTEIRO, PROCEDIMENTO e REGISTRO ou quaisquer mais informações para seu melhor entendimento da PROVA DE CONFORMIDADE;
- 15.15. A comissão de avaliação formada por funcionários públicos indicados pela CONTRATANTE agendará e assistirá a demonstração e verificará a conformidade da plataforma proposta com o termo de referência;
- 15.16. É de total responsabilidade da empresa LICITANTE que o seu apresentador credenciado organize-se de modo a realizar a demonstração de todos os requisitos dentro do prazo máximo de 1 (um) dia para apresentação.
- 15.17. O prazo máximo estabelecido no item anterior não será prorrogado em qualquer hipótese. Caso a LICITANTE deixe de demonstrar qualquer requisito alegando falta de tempo, este será considerado como inexistente na plataforma apresentada e, portanto, a licitante será desclassificada.
- 15.18. A CONTRATANTE disponibilizará equipamento (microcomputador e dispositivos móveis) para as demonstrações, portanto obrigatoriamente a demonstração será realizada nos equipamentos da CONTRATANTE. A LICITANTE deverá apresentar sua plataforma através de acesso normal a Internet, via https (ambiente seguro), utilizando portas comuns, livres de proxies e firewalls.
- 15.19. Não será permitida qualquer conexão local ou no modo off-line.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



- 15.20. Concluída a demonstração da proponente e verificada a conformidade da proposta com o presente termo de referência, a comissão de avaliação emitirá relatório comprovando ou não o atendimento das especificações obrigatórias.
- 15.21. Caso a primeira classificada não tenha atendido às especificações obrigatórias o pregoeiro convocará as demais licitantes, respeitando a ordem de classificação, a demonstrarem suas soluções.
- 15.22. A plataforma deverá possuir todos os requisitos elencados na POC, todos simulados em tempo real, com entrada, gravação, manipulação, leitura de dados, consultas e relatórios, atendendo a todas as funcionalidades, atributos, rotinas e procedimentos definidos na AMOSTRA.
- 15.23. Todas as funcionalidades da AMOSTRA deverão ser obrigatoriamente demonstradas sequencialmente e cumpridas e ao final de cada operação, a LICITANTE deverá gerar uma imagem da tela (que poderá ser uma impressão direta ou gravação em um arquivo digital para posterior impressão), com vistas a documentar e comprovar o item demonstrado e deverá ser disponibilizado a comissão.
- 15.24. Serão considerados como atendidos os itens se cumpridas todas as exigências neles contidas, quaisquer das ações que não puderem ser realizadas, inclusive as impressões/gravações para comprovação de funcionalidades para os itens da AMOSTRA, ocasionarão a desclassificação da licitante.
- 15.25. A PROVA DE CONFORMIDADE deverá ser realizada para comprovação de funcionamento e atendimento de uma AMOSTRA conforme abaixo;
- 15.26. A AMOSTRA a ser demonstrada será o disposto nos itens:
- 15.26.1. Tabela conforme APENDICE III.

#### 16. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 16.1. Com base na atual estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN, a gestão do contrato será feita por Comissão gestora formada por servidores pertencentes ao corpo funcional do órgão, designados para esse fim, nos termos do Art. nº 67, da Lei nº 8.666/93.
- 16.2. Deste modo, caberá a Comissão gestora constituídas para esse fim, composta pelo Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, ambos que serão nomeados após a assinatura do Contrato, indicados pelas respectivas áreas técnicas, juntamente com seus respectivos suplentes, observar o que se segue:
- 16.3. O representante da Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN, Gestor do Contrato, deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas ou defeitos observados.
- 16.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores.
- 16.5. A existência de fiscalização da Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da CONTRATADA na prestação dos serviços a serem executados.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

- 16.6. Os servidores designados à fiscalização do contrato poderão recusar, sustar, mandar refazer ou fazer quaisquer falhas ou problemas inerentes ao fornecimento do objeto, que estejam em desacordo com o preestabelecido.
- 16.7. A Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN se reserva o direito, através dos servidores designados à fiscalização do contrato, a qualquer momento durante a vigência do contrato, de aferir a solução CONTRATADA, realizando testes, auditorias por meio de ferramentas e recursos próprios ou empresas CONTRATADA para este fim.
- 16.8. Para facilitar a gestão do Contrato e o relacionamento entre as partes, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para a Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN, 1 (um) Gerente de Relacionamento, que poderá acumular cargos de gestão, coordenação ou supervisão do contrato e atuar nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA.
- 16.9. Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão que serão exercidos pela CONTRATADA, a Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN exercerá o seu processo de supervisão e acompanhamento do Contrato através de um ou mais técnicos designados para este fim, sob a supervisão do Gestor do Contrato.

#### 17. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 17.1. O Regime de Execução do Contrato está disposto na letra a, inciso VII, do Art. 6º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, qual seja: empreitada por preço global - quando se contrata a execução da obra ou do serviço por preço certo e total.

#### 18. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 18.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, além das demais previstas no contrato ou dele decorrentes:
- 18.1.1. Efetuar o pagamento na forma convencionada no Contrato;
- 18.1.2. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto do Contrato;
- 18.1.3. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa prestar os serviços, por meio dos seus empregados, dentro das normas do Contrato;
- 18.1.4. Propiciar acesso aos empregados da CONTRATADA para a execução dos serviços;
- 18.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos, necessários à prestação dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 18.1.6. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, por meio de servidor especialmente designado, nos termos do art. 67, da Lei nº 8.666/1993;
- 18.1.7. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE;
- 18.1.8. Efetuar, quando julgar necessário, inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



- 18.1.9. Exigir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o afastamento e/ou substituição e qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas;
- 18.1.10. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;
- 18.1.11. Impedir que terceiros executem o objeto deste Contrato;
- 18.1.12. Não permitir que os profissionais executem tarefas em desacordo com as condições pré estabelecidas;
- 18.1.13. Proceder a vistorias nos locais onde os serviços estão sendo realizados por meio da fiscalização do contrato, cientificando o preposto da CONTRATADA e determinando a imediata regularização das falhas eventualmente detectadas;
- 18.1.14. Solicitar à CONTRATADA a substituição imediata de qualquer equipamento ou software com defeito, ou seja, considerado prejudicial à boa conservação de equipamentos ou instalações, ou ainda, que não atendam as especificações;
- 18.1.15. Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa;
- 18.1.16. Caso seja de interesse da CONTRATANTE e demonstrada a vantajosidade da administração em prorrogar o contrato, a mesma deverá notificar a CONTRATADA, no mínimo 30 dias antes do aniversário do contrato a manifestação de interesse em prorrogar o contrato.
- 18.1.17. Iniciar os serviços, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.

#### 19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 19.1. Em cumprimento às suas obrigações, cabem à CONTRATADA, além das obrigações constantes das Condições da Prestação de Serviços e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações:
- 19.1.1. Assumir total responsabilidade pela manutenção e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos documentos.
- 19.1.2. Disponibilizar integralmente sempre que solicitado em formato digital e sem qualquer custo todos os dados de propriedade da CONTRATANTE.
- 19.1.3. Realizar cópia integral de dados, ao final o Contrato para devolução a CONTRATANTE e apagar todos estes dados dos seus Servidores.
- 19.1.4. Realizar o treinamento em até no máximo 30 dias contados a partir do início dos serviços no local que a CONTRATANTE determinar dentro do município e respeitando cronograma a ser acordado previamente.
- 19.1.5. A implantação será realizada em até no máximo 30 dias contados a partir do início dos serviços.

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



19.1.6. Em caso de rescisão contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso de seus servidores para equipamento da CONTRATANTE, sendo estes todos os documentos e seus anexos.

19.1.7. Prover suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

19.1.8. Manter a Plataforma atualizada e em pleno funcionamento sem interrupções.

19.1.9. Manter sigilo em face de todas as informações e dados que tiver acesso, relativos ao CONTRATANTE;

19.1.10. Não poderá haver subcontratação dos serviços.

## 20. DISPOSIÇÕES MANDATÓRIAS

### 20.1. Procedimentos Básicos de Segurança

20.1.1. A LICITANTE deverá seguir os procedimentos que serão determinados pelo CONTRATANTE após a assinatura do contrato;

20.1.2. Todos os profissionais envolvidos com os serviços ora em contratação devem manter sigilo sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados para a CONTRATANTE em vista de tratar-se documentação de propriedade do Município;

20.1.3. Como procedimentos adicionais de segurança exigidos a LICITANTE deverá: Utilizar cópias legais de "softwares", sistemas operacionais e quaisquer outros que sejam necessários à prestação dos serviços a serem contratados;

20.1.4. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar em periodicidade que será definida na reunião de início do contrato, os documentos e tramitações em datacenter local da CONTRATADA.

### 20.2. Confidencialidade

20.2.1. Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;

20.2.2. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações;

20.2.3. Deverá ser assinado Termo de Confidencialidade e Sigilo conforme o APENDICE III

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

20.3. Documentos:

20.3.1. Todos os dados são exclusivamente de propriedade da CONTRATANTE e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa se responsabiliza pelo mantimento e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos;

20.3.2. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar em periodicidade que será definida na reunião de início do contrato, os documentos e tramitações em datacenter local da CONTRATADA.

20.3.3. Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos;

20.4. Inspeções e Diligências

20.4.1. O CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de se certificar de que a empresa se mantém em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a LICITANTE prestar todas as informações solicitadas;

20.4.2. A critério do CONTRATANTE, poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da LICITANTE para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos;

20.5. Acréscimos e Supressões

20.5.1. A critério da Administração, o objeto deste contrato poderá ser acrescido ou suprimido em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial contratado atualizado, observado o disposto no art. 65, parágrafos 1º e 2º da Lei n.º 8.666/93;

20.5.2. O acréscimo ou supressão contratual não poderá exceder os limites estabelecidos no §1º do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, salvo a supressão decorrente de acordo celebrado entre as partes.

20.6. Ao término do contrato:

20.6.1. A LICITANTE deverá providenciar a entrega de toda a documentação referente aos serviços executados que porventura não tenham sido entregues durante a vigência do contrato e prestar os esclarecimentos que o CONTRATANTE considerar necessários.

20.7. O LICITANTE deverá manter observância a todos os ditames do edital e seus anexos bem como as condições gerais;

20.8. É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro CONTRATANTE, ativo ou inativo há menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau;

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



## 21. DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

- 21.1. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com o município, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, a qual se obriga a saldar na época devida.
- 21.2. A CONTRATADA deverá manter vínculo, empregatício ou na forma de contrato de prestação de serviços, com todos os técnicos alocados aos serviços descritos neste Instrumento, de forma a garantir a subordinação de todos aqueles que trabalhem nas instalações da Prefeitura Municipal às determinações emanadas pelo Preposto.
- 21.3. A prestação de serviços de que trata este Instrumento não geram vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Prefeitura Municipal, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## 22. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 22.1. Será vencedora a empresa que apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

## 23. APÊNDICES QUE INTEGRAM O TERMO DE REFERÊNCIA

- 23.1. Apêndice I – Modelo de Proposta de Preços
- 23.2. Apêndice II – Termo de Confidencialidade da Informação
- 23.3. Apêndice III – Roteiro e Amostra do Termo de Referência.

Jandaíra/RN, 14 de Fevereiro de 2023.

**Luan Nunes Alexandre**  
**Secretário Municipal de Administração**

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

## APÊNDICE I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição
CNPJ	
Razão Social	
Endereço	
Representante	
Telefone	

**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, 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(oficio, memorando, protocolo eletrônico, circular, ouvidoria, e-SIC, workflow, processos administrativos, etc), aplicativo mobile para cidadania, site institucional e portal da transparência, no âmbito da Prefeitura Municipal de Jandaíra-RN.

**Planilha de Preços**

Descrição do Serviços	Unidade de Medida	Quantidade	Custo Mensal	Custo Anual
Configuração, Institucionalização, Treinamento e Implantação (Serviço Único) *	Serviços	1	N/A	
Licenciamento, Suporte Ilimitado, Atualizações Ilimitadas da PLATAFORMA contratada **	Mês	12		
<b>VALOR TOTAL GLOBAL</b>				
(*) Serviços que serão de desembolso único, ou seja, serão cobrados apenas uma vez após a finalização da etapa.				
(**) Franquia de até 100 licenças de uso para os usuários internos (servidores). Após análise realizada em todas as Secretarias e Órgãos desta municipalidade, comparativos com cidades de mesmo porte e decantação dos organogramas funcionais.				

**Valor Global Anual (Monetário – Por Extensão);**

Declaramos, para os devidos fins, que no preço proposto estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, inclusive os tributos, taxas, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, fretes, seguros e quaisquer outros custos e despesas incidentes sobre a execução do contrato.

Declaramos, ainda, que estamos de acordo com todas as condições estabelecidas pela administração.

Validade da Proposta: 90 dias

Cidade, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
**NOME REPRESENTANTE LEGAL**

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF: 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



## APÊNDICE II - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Tribunal de Contas da União – contratante, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do contratante reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da prestação dos serviços objeto do contrato n.º [CONTRATO].

2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do contratante, das informações restritas reveladas.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao contratante, as informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao contratante, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao contratante qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do contratante, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o contratante e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o contratante. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no Termo de Referência, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo contratante, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do contratante.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cidade, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

[NOME DA EMPRESA RECEPTORA]

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



## APÊNDICE III – AMOSTRA E ROTEIRO PARA PROVA DE CONFORMIDADE

Item	Características	Atende	Não Atende
4.0	Do detalhamento do Objeto		
10.1.1	Principais Características técnicas		
10.1.2.1.	Aplicativo Mobile do Cidadão		
10.1.2.2.	Circular		
10.1.2.3.	Ofício		
10.1.2.4.	Memorando		
10.1.2.5.	Workflow		
10.1.2.6.	e-SIC		
10.1.2.7.	Ouvidoria		
10.1.2.8.	Processo Administrativo		
10.1.2.9.	Protocolo Eletrônico		
10.1.2.10.	Site/Portal da Transparência		

Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22



Este documento foi assinado digitalmente por LUAN NUNES ALEXANDRE



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 63ec0873dc05b

### Lista de assinaturas:

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

✓ LUAN NUNES ALEXANDRE (CPF 092.453.494-03) em 14/02/2023 19:17:22

Para verificar a validade das assinaturas, acesse:  
<http://jandaira.gdoc.tec.br/app/citizen/authenticity?hash=63ec0873dc05b>