



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
AUTARQUIA FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 8ª REGIÃO
ESTADO DO AMAPÁ – CREF8/AM-AC-RO-RR
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Requisitante:

1.1 Glecio Braga da Silva , coordenador de TI do CREF8/AM-AC-RO-RR.

2. Objeto:

2.1 Contrato de licença de software para tramitação e gestão de documentos, processos eletrônicos, assinatura eletrônica e controle de prazos e fluxo processual, englobando os serviços de instalação, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenções corretivas e evolutivas, que garantam a funcionalidade do sistema e eventuais parametrizações, em atendimento às demandas de vários departamentos ao **CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 8ª REGIÃO –CREF8/AM-AC-RO-RR**.

Especificações do dispositivo para ser adquirido:

Item	Quantidade	Descrição
01	01	<u>Sistema de Gestão Documental</u> Licença de uso do sistema de gestão documental, com as seguintes funcionalidades: 1. Deverá permitir login pelo gov.br; 2. Deverá ser disponibilizada a versão mais recente do software; 2.1. O software deverá agregar cada nova atualização lançada. 3. O software deve permitir a quantidade mínima de 50 (cinquenta) usuários. 4. O software a ser fornecido deve possuir os seguintes recursos mínimos: 4.1. Plataforma WEB certificada com SSL, para tramitação eletrônica de documentos, gestão da comunicação, documentação, atendimento e atividades; 4.2. Interface responsiva, amigável e intuitiva; 4.3. Acesso à plataforma de forma interna e externa por meio de cadastro de usuário e senha e/ou certificado digital; 4.4. Parametrização dos departamentos que poderão acessar determinados módulos, assim como iniciar a abertura, criação e tramitação de documentos; 4.5. Organização hierárquica com divisão de permissões por níveis de acesso do usuário; 4.6. Gerenciador de contatos que permita a criação, classificação, importação,

		exportação e criação de listas. 4.7. Integração da plataforma com o e-mail cadastrado: 4.7.1. Recebimento de notificações por e-mail; 4.7.2. Possibilidade de incluir e-mails como um documento do processo. 4.7.3. Possuir sistema de bloqueio AntiSpam. 4.8. Identificação dos usuários que criaram, acessaram e tramitaram os documentos e inseriram anexos; 4.9. Criação de organograma dos departamentos do CREF8/AM-AC-RO-RR com possibilidade de inserção dos cargos, funções, posição hierárquica, localização e informações importantes (telefones, ramais, endereço, etc.); 4.10. Organização de documentos e anexos por ordem de inclusão, alinhados na vertical, com modo de visualização de “Árvore de Documentos do Processo”; 4.11. Controle e registro do fluxo dos documentos e processos eletrônicos; 4.12. Busca avançada de documentos e informações digitalizadas por meio de termos, palavras e frases, inclusive através de tecnologia OCR; 4.13. Rastreamento de documentos e/ou atividades por controle de protocolo ou código específico que permita localizar determinada atividade, ou documento, e o departamento, ou etapa, em que se encontra. 4.14. Possibilidade de inserção de travas para que o fluxo processual não siga até que determinada atividade seja completada ou documento seja anexado; 4.15. Envio de notificações para o e-mail dos usuários (internos e externos); 4.15.1. Registro da entrega, abertura e leitura das notificações; 4.15.2. Registro cronológico das notificações; 4.15.3. Emissão de notificações a cada movimentação dos documentos na linha do tempo do processo, sempre que houver atualização e atendimento ou não da demanda no prazo determinado; 4.16. Registro e controle de prazos; 4.16.1. Criação de prazos por atividade, linha do tempo e departamentos envolvidos; 4.16.2. Exibição dos prazos em formato de calendário e caixa de entrada, no módulo de cada departamento com os prazos associados a um usuário específico ou a um grupo de usuários; 4.16.3. Envio de notificações em tempos programados para avisar o usuário responsável e/ou seu respectivo superior hierárquico do recebimento de demandas, esgotamento do prazo para a atividade e devolução de documentos, bem como o momento e dispositivo de visualização da notificação; 4.16.4. Edição de prazo por atividade, com possibilidade de alterações e exclusões de prazos, bem como anotações de observações do usuário responsável pelo documento; 4.17. Possibilidade de criação de documentos como modelo padrão, com espaços para edição do texto, diretamente na plataforma: 4.17.1. Formatação do texto (negrito, sublinhado, itálico; formato e tamanho de fonte; cor e alinhamento do texto); 4.17.2. Corretor ortográfico; 4.17.3. Possibilidade de inclusão de tabelas, listas, imagens e hiperlinks; 4.17.4. Referência automatizada a usuários para acesso a documentos editáveis; 4.17.5. Salvamento de rascunho; 4.17.6. Assinaturas. 4.18. Possibilidade de solicitar assinatura eletrônica de usuários internos e externos nos documentos:
--	--	---

		4.18.1. Assinatura eletrônica qualificada (padrão ICP-Brasil), de acordo com a Lei nº 14.063/2020; 4.18.2. Assinatura por aplicativo com certificado digital para dispositivo móveis e/ou por token com geração à distância (e-mail); 4.18.3. Possibilidade de assinatura em lote e cadastramento de partes; 4.18.4. Contagem e notificação de assinaturas pendentes; 4.19. Contrassenha para autorização de envio de documentos em nome de terceiros; 4.20. Atendimento dos serviços de Ouvidoria, E-SIC e Denúncia através de protocolo eletrônico; 4.21. Possibilidade de geração de arquivo PDF único numerado, com todos os documentos e anexos que compõe o processo eletrônico; 4.22. Independência para criação de fluxo, controle, organização e categorização de documentos para cada departamento. 5. Todos os documentos produzidos e tramitados pela plataforma deverão possuir hospedagem segura em servidor não acessível ao público, que registre o acesso e download de arquivos. 6. A plataforma será dividida em módulos de modo a retratar a realidade documental de cada departamento/usuário do CREF8/AM-AC-RO-RR, podendo ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados; 6.1. Todos os módulos utilizarão o sistema de notificações; 6.2. Os módulos podem ser restritos a departamentos ou perfis de usuários específicos, conforme definição do CREF8/AM-AC-RO-RR; 6.3. A consulta e criação de documentos de todos os módulos devem ser disponibilizados na mesma interface, através de menu de opções; 6.4. Cada módulo deve possuir a lista e contagem própria de documentos que podem ou não ser acessados pelos usuários do departamento. 7. Deverá ser mantido o registro de log para fins de auditoria das ações dos usuários no sistema, passível de consulta e geração de relatório com filtros por data, evento e usuário. 7.1. Os logs de auditoria não poderão deverão ser passíveis de alteração/exclusão por nenhum usuário do sistema. Dos módulos a serem disponibilizados: 1. Memorando: 1.1. Permite troca de informações oficiais com numeração automática e sequencial; 1.2. Gerar QR code automaticamente para localização facilitada do documento; 1.3. Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto; 1.4. Possibilidade de redigir o documento em tela cheia; 1.5. Permite a movimentação de documentos por meio de despachos com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento; 1.6. Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade; 1.7. Função de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais; 1.8. Seletor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por
--	--	---

	parte do nome ou sigla; 1.9. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações; 1.10. Possibilidade de utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório; 1.11. Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica; 1.12. Possibilidade de inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em forma de calendário; 1.13. Listar os envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação; 1.14. Exibir o status de resolução do documento; 1.15. Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento; 2. Circular: 2.1. Permitir a troca de informações internas entre Departamentos; 2.2. Possibilidade de redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio; 2.3. Possibilidade de selecionar todos os departamentos do CREF8/AM-AC-RO-RR, selecionar parcialmente um departamento e todas as suas seções ou selecionar individualmente qualquer departamento do organograma. 2.4. Possibilidade de definição de prioridade, exibindo priorização na lista de circulares do departamento. 2.5. Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada; 2.6. Possibilidade de os usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do departamento remetente podem visualizar). 2.7. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações. 2.8. Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas. 2.9. Possibilidade de arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento; 2.10. Possibilidade de encaminhamento da circular para um departamento até então não presente no documento; 2.11. Todos os departamentos envolvidos podem ler todas as respostas abertas. 2.12. Disponibilidade de definir uma data para arquivamento automático da circular. 2.13. Disponibilidade de marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos. 3. Ouvidoria Digital: 3.1. São atendimentos realizados por meio da Ouvidoria do CREF8/AM-AC-RO-RR. 3.2. Abertura de atendimento por: Acesso externo via site do CREF8/AM-AC-RO-RR ou cadastro de atendimento por operador do sistema. 3.3. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico. 3.4. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento. 3.5. Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor.
--	--

		3.6. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada solicitação por assunto e finalidade; 3.7. A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; 3.8. Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima. 3.9. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. 3.10. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. 3.11. O departamento de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. 3.12. Os departamentos podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. 3.13. Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos. 3.14. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. 3.15. Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento, podendo reabrir, caso tenha interesse. 3.16. Todos os usuários que estão em departamentos envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado. 3.17. Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10. 3.18. Todos os acessos à demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual departamento e quando. 3.19. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso. 3.20. Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: 3.20.1. Normal; 3.20.2. Sigiloso (onde somente o departamento inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas, tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail); 3.21. Possibilidade de escolha no modo de funcionamento acerca de manifestações anônimas, recebendo-as pela internet ou por meio de mensagem informando que só é aceito demandas anônimas presencialmente; 3.22. Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada). Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com email e senha) para responder. 3.23. Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido. 3.24. Possibilidade de organização por assunto e sub-assunto. 3.25. Possibilidade de ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade. 4. Protocolo Eletrônico: 4.1. Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site do
--	--	---

		CREF8/AM-AC-RO-RR, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema. 4.2. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo. 4.3. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento. 4.4. Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor. 4.5. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade; 4.6. A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; 4.7. Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima. 4.8. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. 4.9. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. 4.10. O departamento de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. 4.11. Os departamentos podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. 4.12. Configuração dos assuntos. 4.13. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. 4.14. Avaliação de atendimento por parte do requerente. 4.15. Todos os usuários que estão em departamentos envolvidos pela demanda têm acesso ao documento. A menos que seja privado. 4.16. Todos os departamentos envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente. 4.17. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual departamento e quando. 4.18. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso. 5. Pedido de e-SIC: 5.1. Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da Lei de Acesso à Informação (LAI); 5.2. As solicitações podem ser realizadas via internet ou cadastradas manualmente pelo operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante; 5.3. Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer departamento da árvore que tiver ao menos um usuário ativo; 5.4. Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações; 5.5. Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos; 5.6. Possibilidade de categorização das demandas por assunto; 5.7. Possibilidade de divulgação pública na web, de gráfico contendo as informações relativas à quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por departamento, por situação ou por
--	--	--

	prioridade. 6. Ofício Eletrônico: 6.1. Envio de documentos oficiais externos com e-mails rastreados; 6.2. O documento é gerado dentro do CREF8/AM-AC-RO-RR e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível); 6.3. Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação; 6.4. Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema; 6.5. Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma; 6.6. O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos; 6.7. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno; 6.8. Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado. 7. Ofício Circular: 7.1. Disponibilidade de envio de comunicados via ofício circular por e-mail, em que vários contatos externos recebem a informação de uma vez; 7.2. Criação de listas de contatos externas e posterior envio para todos os membros desta lista; 7.3. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um destinatário responder uma notificação automática enviada por e-mail pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho no Ofício Circular, facilitando assim a interação com os destinatários; 7.4. Retorno sobre os e-mails enviados, entregues e lidos por meio de status exibido dentro do próprio Ofício Circular; 7.5. Disponibilidade de arquivamento do ofício circular enviado. 8. Processo Administrativo: 8.1. Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos; 8.2. Possibilidade de configuração de departamento inicial do processo a partir do assunto selecionado; 8.3. Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada; 8.4. Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos; 8.5. Possibilidade de gerar documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos; 8.6. Possibilidade de inclusão de outros documentos eletrônicos da plataforma para serem referenciados no processo administrativo, devendo retroalimentar no documento citado sobre a inclusão do mesmo; 8.7. Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo; 8.8. Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados departamentos; 8.9. Possibilidade de geração automática de número do processo por assunto ou geral da organização, com possibilidade de utilizar padrão customizado da entidade; 8.10. Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos
--	--

		administrativos; 8.11. Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de processos administrativos por departamento; 8.12. Possibilidade de inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura; 9. Ato Oficial / Documento: 9.1. Utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais do CREF8/AM-AC-RO-RR (Empenhos, Portarias, Resoluções, Contratos, etc). 9.2. Disponibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros departamentos do CREF8/AM-AC-RO-RR; 9.3. Disponibilidade de cadastrar assuntos específicos para classificação dos documentos e configurar roteamento automático (distribuição do documento para departamentos predefinidos); 9.4. Disponibilidade de configuração para certos departamentos e/ou perfil de usuários poderem enviar documentos; 9.5. Numeração automática do documento, com Disponibilidade de configuração permitindo numeração única dentro de cada departamento ou permitindo numeração manual; 9.6. Disponibilidade de configuração permitindo que usuários externos consultem e coassinem documentos; 9.7. Geração de QR-Code para cada documento criado; 9.8. Permite que usuários assinem arquivos PDF anexados utilizando certificado digital ICP-Brasil; 9.9. Permite que outros usuários com acesso ao documento co-assinem os anexos PDF utilizando certificado digital ICP-Brasil. 10. Carta de Serviços: 10.1. Possibilidade de ter uma página pública na Central de Atendimento com índice dos serviços e também busca pelo título do serviço; 10.2. Possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços; 10.3. Possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços; 10.4. Possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples; 10.5. Possibilidade de definir departamento responsável por um serviço da Carta de Serviços; 10.6. Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, possuindo ao menos suporte para: criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, à esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado; 10.7. Possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através da Central de Atendimento, contendo descrição dos serviços, bem como departamentos responsáveis; 10.8. Possibilidade de associar um serviço da Carta a um assunto de protocolo ou Ouvidoria, desta forma é aberta a solicitação externa e a mesma é tramitada dentro da plataforma. 11. Workflow avançado de processos: 11.1. Possibilidade de marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados; 11.2. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa; 11.3. Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo
--	--	--

		de uma vez, compactados em formato ZIP; 11.4. Possibilidade de o autor do processo/despacho ordenar os anexos após sua inclusão; 11.5. Possibilidade de 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; 11.6. Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais; 11.7. Possibilidade de configuração de etapa sem departamento previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer departamento do CREF8/AM-AC-RO-RR; 11.8. Possibilidade de configuração de múltiplos departamentos responsáveis por avançar o processo para uma próxima etapa; 11.9. Possibilidade de configuração de múltiplos departamentos responsáveis por receber o processo em uma etapa; 11.10. Possibilidade de configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas; 11.11. Possibilidade de escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital; 11.12. Possibilidade da 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; 12. Assinatura digital em lote: 12.1. Possibilidade de listar todas as assinaturas pendentes para o usuário; 12.2. Possibilidade de assinatura digital em lote, por meio de listagem com campo tipo checkbox, onde, ao selecionar, as assinaturas serão realizadas em formato de fila; 12.3. A situação de cada assinatura será representada em tela, em caso de falha, um indicativo aparecerá e, em seguida, o usuário será encaminhado para uma nova tentativa; 12.4. Assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICPBrasil; 12.5. Assinatura em lote segue os mesmos padrões da assinatura digital individual, diferindo apenas na possibilidade de realizar várias assinaturas simultaneamente; 12.6. Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados. 13. Gestão de Indicadores: 13.1. Deverão ser emitidos relatórios personalizados com base nas informações inseridas no software; 13.2. As informações disponibilizadas em relatório devem ser auditáveis, permitindo o acesso a usuários específicos para este fim; 13.3. Os relatórios serão emitidos de forma automática permitindo a filtragem de dados e informações constantes nos documentos; 13.4. As informações constantes nos relatórios poderão ser apresentadas em gráfico, texto, percentuais e planilhas, de maneira a prover a gestão dos indicadores demonstrados; 13.5. O software deve possibilitar a gestão de demandas, retratando, por meio de pesquisa orientada, a situação de processos, fluxos, volume de atividades,
--	--	--

		prazos e demais informações que importem no controle e distribuição de tarefas em andamento; 13.6. Deverá ser apresentado vários níveis de indicadores conforme a expectativa de produtividade (abaixo e acima da média), bem como as demandas recebidas, mensagens não lidas e tarefas pendentes; 13.7. Os relatórios devem permitir a visualização individual e setorializada das informações consultadas, demonstrando a evolução temporal de tarefas e do desempenho dos usuários, conjuntamente à do departamento; 13.8. Deverá ser disponibilizada a consulta de usuários utilizando o software, volume de documentos, impressões e assinaturas, de modo a prover o cálculo de economia gerada com a tramitação eletrônica para a aquisição de papel e documentos impressos.
--	--	---

3. Do cronograma de Implantação dos Serviços:

3.1 A empresa vencedora do certame deverá implantar os serviços contratados no prazo de até 30 (Trinta) dias corridos contados a partir do início dos serviços observados os critérios de eficiência e prioridade em prol do atendimento de qualidade dos serviços de tecnologia da informação do CREF8/AM-AC-RO-RR.

4. Da Categorização dos Serviços:

4.1 Implantação: Ativação, implantação e treinamento. Realização de atividades decorrentes da configuração, ativação e implantação da plataforma com o devido treinamento aos usuários finais.

4.2 Serviços Mensais: Licenciamento, Suporte e Atualizações. Direito de uso dos softwares e portais mensal para usuários do CREF8/AM-AC-RO-RR e população, suporte para atendimento e atualização sem custo adicional.

5. Das Principais Características Técnicas e Acordo de Nível de Serviço

5.1 Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade;

5.2 Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema;

5.3 Servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data Center certificado e localizado no território nacional;

5.4 Garantia de SLA (Acordo de Nível de Serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. SLA para atendimento:

5.4.1 Até 2 horas - tempo para primeira resposta;

5.4.2 Até 4 horas - retorno sobre problema constatado;

5.4.3 Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado;

5.5 Cópia de segurança automatizada (backups) diária sem necessidade de ação por parte da Contratante e de responsabilidade da Contratada;

5.6 A qualquer tempo e a pedido da Contratante a Contratada deverá disponibilizar os backups;

5.7 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;

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

6. Condições Gerais

6.1 Confidencialidade: 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;

6.2 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;

7. Após Término de Contrato (Das Informações dos Documentos)

7.1 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;

7.2 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;

8. Suporte e Atualização

8.1 Suporte;

8.1.1 Será requisito obrigatório que a licitante vencedora forneça o suporte ilimitado e sem custos e respostas acessados dentro da própria ferramenta, por e-mail ou por telefone e avisos por e-mail e em formato de chat;

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

8.2 Atualizações e Manutenção;

8.2.1 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;

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

9. Estimativa de Quantitativos e Valores de Referência

9.1 Quantidade Requerida;

9.2 Temos seguintes serviços e quantitativos:

Item	Produto	Qt d	Und Med	Período
1	CONFIGURAÇÃO, INSTITUCIONALIZAÇÃO, TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO (SERVIÇO ÚNICO) (*)	1	Und	1
2	FRANQUIA FIXA DE LICENÇAS, COM SUPORTE ILIMITADO, COM ATUALIZAÇÕES ILIMITADAS DA PLATAFORMA	50	Und	12

(*) Este serviço será realizado apenas uma única vez, tendo o seu desembolso previsto após a finalização da atividade.

9.3 Desde já fica convencionado a CONTRATADA que apenas usuários internos serão cobrados, portanto toda a municipalidade externa, quais sejam cidadãos, empresas, entidades e órgãos terão a utilização gratuita da plataforma digital municipal.

10. Qualificação Técnica

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 abaixo;

10.1 A licitante deverá prestar as declarações, em papel timbrado da licitante assinado e carimbado pelo seu representante legal de acordo com o estabelecido no item a seguir;

10.2 Atestado de capacidade técnica;

10.2.1 Atestado 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 licenciamento, consultoria, instalação, implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção e evolução de sistemas contemplando no mínimo;

10.2.2 Acesso seguro: 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 QRCODE;

10.2.3 Suporte e atualizações ilimitadas e sem custos, online 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;

10.2.4 Com abrangência funcional mínima, ou seja, que contemple pelo menos os seguintes módulos/sistemas;

10.2.4.1 Processo Administrativo;

10.2.4.2 Protocolo Eletrônico;

10.2.4.3 Memorando;

10.2.4.4 Ofício eletrônico;

10.2.4.5 Ouvidoria;

10.2.4.6 Workflow Avançado;

10.2.4.7 Pedido de E-sic;

10.2.5 Com apresentação de painel de gestão que demonstre em tempo real no mínimo três indicadores de gestão no âmbito de todo CONTRATANTE, por setor e por usuário e relatórios de produtividade, economia, auditoria de uso e gráficos evolutivos;

10.2.6 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 online 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;

10.3 Declarações que também devem ser anexadas no campo “outros documentos” da plataforma;

10.3.1 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 de implantação atendendo a todos os requisitos técnicos e funcionais exigidos no termo de referência e edital;

10.3.2 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;

10.3.3 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 em no máximo cinco dias após a assinatura;

10.3.4 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 15 dias contatos a partir da data de início dos serviços;

10.3.5 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;

10.3.6 A ausência de qualquer dessas declarações, obrigatórias e mandatórias ocasionará a desclassificação da LICITANTE;

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

10.4.1 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;

10.4.2 Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa emissora do atestado;

10.4.2.1 No caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, deverá, ainda: ser reconhecida a firma do signatário; ser anexada cópia do contrato social, no caso de socio-proprietário; ser anexada procuração com outorga de poderes, juntamente com documento que comprove a autoridade para a outorga;

10.4.2.2 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;

10.4.2.3 A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando apuração de responsabilidades;

10.5 Prova de Conformidade;

10.5.1 A licitante vencedora da etapa de lances e habilitada segundo os critérios já definidos neste Edital, Termo de Referência e seus Anexos, ainda como critério de seleção, deverá disponibilizar técnicos para efetuar apresentações e/ou eventos para demonstração dos sistemas propostos, rodando 100% dos módulos e funcionalidades 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;

10.5.2 Caso a apresentação prática das funcionalidades, não contemple os 100% das funcionalidades requeridas e suas respectivas aprovações, será aceito o mínimo de 80% de todas as funcionalidades exigidas, desde que a licitante ao término da prova de conformidade deixe em poder da comissão, declaração se comprometendo que desenvolverá e disponibilizará para nova prova de conformidade os 20% restantes até o envio do contrato para assinaturas,

data em que obrigatoriamente deverá ser demonstrado, sob pena de, em caso de descumprimento, não assinar o contrato;

10.5.3 Caso o teste de conformidade não atenda os ditames acima, o licitante de menor preço e habilitado será desclassificado, e será chamado o segundo menor preço e habilitado, e assim por diante até o pleno atendimento das exigências;

10.5.4 A demonstração das soluções poderá ser online ou acontecer nas dependências da CONTRATANTE, no horário das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, onde a licitante trará os equipamentos e aplicativos que julgar necessário. A licitante deverá utilizar-se de base de dados modelo com conteúdo que permita efetuar toda a prova de conformidade;

10.5.5 O teste de conformidade poderá durar mais de 01 (hum) dia, caso ultrapasse as 17:00hs, devendo ser suspensa a verificação para continuidade no dia útil seguinte;

10.5.6 A Licitante comprometer-se-á a dar total garantia quanto à qualidade dos serviços, bem como efetuar a substituição imediata, e totalmente às suas expensas de qualquer serviço entregue comprovadamente adulterado, portanto, fora das especificações técnicas e padrões de qualidade obrigatórios, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis;

11. Prazo para a entrega dos materiais ou para a execução dos serviços:

11.1 Até 15 dias.

12. Finalidade e justificativa da requisição:

12.1 Considerando os resultados positivos da experiência de tramitação virtual de documentos e processos, necessária durante o período em teletrabalho devido às restrições impostas pela pandemia.

12.2 Considerando a necessidade do CREF8/AM-AC-RO-RR de reduzir a utilização e circulação de papel, assim como de tramitação mais ágil e eficiente das demandas, por meio do controle de prazos, atividades e de resolução às solicitações;

12.3 Para garantir a segurança do processo eletrônico;

12.4 Proporcionar maior transparência ao trâmite processual interno e tornar mais acessível os processos administrativos em fluxo no CREF8/AM-AC-RO-RR;

12.5 Faz-se necessária a aquisição de licença de software para plataforma de gestão e tramitação eletrônica de documentos, pelo prazo de 12 (doze) meses.

13. Local e prazo de entrega:

13.1 O objeto contratado deverá ser entregue na nova sede do CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 8ª REGIÃO – CREF8/AM-AC-RO-RR: Avenida Maués, nº 1023 - Cachoeirinha, Manaus-AM, 69065-070.

13.2 O prazo para entrega, a ser contado a partir da ordem de fornecimento, será de 15 (quinze) dias úteis.

14. Pagamento:

14.1 O pagamento será efetuado de acordo com os valores estipulados no Contrato firmado com a LICITANTE, sendo realizado de acordo com a Ordem de Fornecimento de Bens.

14.2 O pagamento será realizado em até dez (10) dias úteis após a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para os produtos entregues com Nota Fiscais.

Manaus, 22 de novembro de 2023.

(assinado Eletronicamente)

Glecio Braga da Silva
Coordenador de TI