ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 00021.20261006/0001-42

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO CONTINUADA, NO MODELO SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS), DE PLATAFORMA WEB INTEGRADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E ARQUIVO DIGITAL INSTITUCIONAL, CONTEMPLANDO TRAMITAÇÃO PROCESSUAL, ASSINATURA ELETRÔNICA, ASSINATURA DIGITAL NATIVA, CLASSIFICAÇÃO, TEMPORALIDADE, DESTINAÇÃO DOCUMENTAL, CONTROLE DE ACESSO, AUDITORIA, PESQUISA, OCR, ARMAZENAMENTO, BACKUP, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÕES, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO

LOTE ÚNICO					
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**	**V. UNIT**	**V. TOTAL**
1	IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	1.0	SERVIÇO	R$ 17.400,00	R$ 17.400,00
ESPECIFICAÇÃO: IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DA SOLUÇÃO WEB INTEGRADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E ARQUIVO DIGITAL INSTITUCIONAL, INCLUINDO A PREPARAÇÃO DO AMBIENTE, CONFIGURAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, CADASTRO DE USUÁRIOS, DEFINIÇÃO DE PERFIS E PERMISSÕES DE ACESSO, CONFIGURAÇÃO DOS TIPOS E CLASSES DOCUMENTAIS, TABELAS DE TEMPORALIDADE E DESTINAÇÃO DOCUMENTAL, TIPOS DE PROCESSOS E FLUXOS PROCESSUAIS, MODELOS DE DOCUMENTOS, NOTIFICAÇÕES, ASSINATURAS ELETRÔNICAS E DIGITAIS (A1 E A3), RECURSOS DE OCR, INDEXAÇÃO E PESQUISA, BEM COMO A REALIZAÇÃO DE TESTES, VALIDAÇÃO DAS CONFIGURAÇÕES, TREINAMENTO DOS USUÁRIOS E ADMINISTRADORES E ACOMPANHAMENTO DA ENTRADA EM OPERAÇÃO DA SOLUÇÃO.					
2	DISPONIBILIZAÇÃO CONTINUADA DA SOLUÇÃO	11.0	MÊS	R$ 36.883,33	R$ 405.716,63
ESPECIFICAÇÃO: DISPONIBILIZAÇÃO MENSAL, NO MODELO SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS), DE PLATAFORMA WEB INTEGRADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E ARQUIVO DIGITAL INSTITUCIONAL, COMPREENDENDO, ENTRE OUTROS, OS SEGUINTES SERVIÇOS E FUNCIONALIDADES: • PRODUÇÃO, RECEBIMENTO, PROTOCOLO E REGISTRO DE DOCUMENTOS NATO-DIGITAIS E DIGITALIZADOS, COM CAPTURA DE METADADOS E VINCULAÇÃO AUTOMÁTICA AOS RESPECTIVOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS; • ARMAZENAMENTO SEGURO DE DOCUMENTOS, ANEXOS E SUAS RESPECTIVAS VERSÕES, COM CONTROLE DE INTEGRIDADE POR MEIO DE HASH CRIPTOGRÁFICO E MANUTENÇÃO DO HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES; • CLASSIFICAÇÃO DOCUMENTAL CONFORME PLANO DE CLASSIFICAÇÃO INSTITUCIONAL, COM APLICAÇÃO DE TABELAS DE TEMPORALIDADE E DESTINAÇÃO, CONTEMPLANDO ELIMINAÇÃO, TRANSFERÊNCIA E GUARDA PERMANENTE; • RECONHECIMENTO ÓPTICO DE CARACTERES (OCR), INDEXAÇÃO AUTOMÁTICA DE CONTEÚDO E MECANISMOS DE PESQUISA TEXTUAL AVANÇADA, POR METADADOS, CONTEÚDO INTEGRAL, TIPO DOCUMENTAL, UNIDADE RESPONSÁVEL E PERÍODO; • ASSINATURA ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS COM CERTIFICADOS DIGITAIS ICP-BRASIL A1 E A3, INCLUINDO VALIDAÇÃO DE AUTENTICIDADE, CARIMBO DE TEMPO E VERIFICAÇÃO DE INTEGRIDADE DAS ASSINATURAS; • ASSINATURA DIGITAL DE DOCUMENTOS DE FORMA NATIVA NA PRÓPRIA PLATAFORMA, POR MEIO DE MECANISMO DE ASSINATURA DIGITAL INTEGRADO AO SISTEMA, DISTINTO DA ASSINATURA ELETRÔNICA COM CERTIFICADOS ICP-BRASIL MENCIONADA NO TÓPICO ANTERIOR; • ABERTURA, INSTRUÇÃO, TRAMITAÇÃO E ENCERRAMENTO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS, COM DEFINIÇÃO DE ETAPAS, ENCAMINHAMENTOS, APROVAÇÕES, DEVOLUÇÕES E CONDIÇÕES DE CONCLUSÃO; • ACOMPANHAMENTO DE PRAZOS PROCESSUAIS, COM GERAÇÃO DE ALERTAS E NOTIFICAÇÕES AUTOMÁTICAS ÀS UNIDADES E RESPONSÁVEIS QUANTO A PENDÊNCIAS, TRAMITAÇÕES E VENCIMENTOS; • CONFIGURAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DE FLUXOS PROCESSUAIS (WORKFLOWS) PERSONALIZÁVEIS, ADEQUADOS AOS DIFERENTES TIPOS DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DA INSTITUIÇÃO; • CADASTRAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DE USUÁRIOS E LOGINS DE ACESSO AO SISTEMA, COM DEFINIÇÃO DE DIFERENTES NÍVEIS E NATUREZA DE ACESSO (POR EXEMPLO, ADMINISTRADOR, GESTOR, OPERADOR E CONSULTA), UNIDADES, PERFIS E PERMISSÕES, INCLUINDO CRIAÇÃO, ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E EXCLUSÃO DE CONTAS CONFORME A NECESSIDADE INSTITUCIONAL; • CONTROLE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES, COM RESTRIÇÕES POR PERFIL, UNIDADE, TIPO DOCUMENTAL E NÍVEL DE SIGILO, ASSEGURANDO CONFIDENCIALIDADE E ADEQUADA SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES; • REGISTRO DE LOGS E TRILHAS DE AUDITORIA DE TODAS AS AÇÕES REALIZADAS NO SISTEMA — INCLUSÃO, ALTERAÇÃO, EXCLUSÃO, TRAMITAÇÃO, ASSINATURA E ACESSO — COM POSSIBILIDADE DE CONSULTA E EXPORTAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS E DE AUDITORIA; • ORGANIZAÇÃO, GUARDA E DISPONIBILIZAÇÃO DO ARQUIVO DIGITAL INSTITUCIONAL, CONFORME OS PRAZOS E DESTINAÇÕES DEFINIDOS NOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO DOCUMENTAL; • DISPONIBILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL, BANCO DE DADOS E DEMAIS RECURSOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO CONTÍNUA E AO DESEMPENHO ADEQUADO DA PLATAFORMA; • REALIZAÇÃO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUP) PERIÓDICAS E PROCEDIMENTOS DE RESTAURAÇÃO DE DADOS, ASSEGURANDO A CONTINUIDADE E A RECUPERAÇÃO DAS INFORMAÇÕES; • MONITORAMENTO CONTÍNUO DA SOLUÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO E CORREÇÃO TEMPESTIVA DE FALHAS, INDISPONIBILIDADES E VULNERABILIDADES; • SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DURANTE TODA A VIGÊNCIA CONTRATUAL, PARA ATENDIMENTO A DÚVIDAS, INCIDENTES E SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS; • MANUTENÇÃO CORRETIVA, EVOLUTIVA E ADAPTATIVA DA SOLUÇÃO, INCLUINDO ATUALIZAÇÕES DE VERSÃO, CORREÇÕES DE SEGURANÇA E AJUSTES DE DESEMPENHO; • CUSTOMIZAÇÕES E AJUSTES DE PARAMETRIZAÇÃO RELACIONADOS AO OBJETO CONTRATADO, CONFORME NECESSIDADES IDENTIFICADAS AO LONGO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL; • TREINAMENTO E ORIENTAÇÃO CONTINUADA AOS USUÁRIOS E ADMINISTRADORES DO SISTEMA, INCLUSIVE QUANTO A NOVAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS DURANTE A VIGÊNCIA CONTRATUAL; • DISPONIBILIZAÇÃO DE LICENÇAS DE ACESSO PARA UM QUANTITATIVO DE 250 (DUZENTOS E CINQUENTA) USUÁRIOS; •					

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 213

DISPONIBILIZAÇÃO DE CAPACIDADE DE ARMAZENAMENTO DE 1 (UM) TERABYTE (1 TB) PARA GUARDA DE TODOS OS ARQUIVOS E DOCUMENTOS RELACIONADOS AOS PROCESSOS.
VALOR TOTAL DO LOTE R$ 423.116,63 (quatrocentos e vinte e três mil cento e dezesseis reais e sessenta e três centavos)

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, prorrogável sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da mesma Lei, abrangendo a prorrogação exclusivamente os serviços continuados do item 2, sem novo pagamento do item 1.
1.3.1. Na hipótese de prorrogação contratual, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, a continuidade dos serviços compreenderá 12 (doze) meses de disponibilização e operação da plataforma, sem a inclusão ou cobrança de nova implantação, considerando que essa etapa será integralmente executada durante a vigência inicial do contrato.
Dessa forma, a memória de cálculo fundamenta-se na estrutura operacional estabelecida para a solução, segundo a qual uma única implantação é suficiente para a preparação, configuração e entrada em operação do ambiente integrado, enquanto as 11 (onze) unidades mensais inicialmente previstas correspondem ao período de disponibilização continuada após a implantação. Nas eventuais prorrogações contratuais, o quantitativo será ajustado para 12 (doze) unidades mensais de operação, assegurando a continuidade ininterrupta dos serviços, sem repetição dos custos relativos à implantação inicial.
1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação fundamenta-se na necessidade de modernização, informatização, integração e padronização dos procedimentos administrativos do Município de Crateús/CE, mediante a implantação de solução tecnológica destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e arquivo digital institucional, visando proporcionar maior eficiência operacional, segurança da informação, rastreabilidade, transparência, controle e celeridade na execução das atividades administrativas, em consonância com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis à transformação digital, à gestão documental, às assinaturas eletrônicas, à segurança da informação e à proteção de dados pessoais.
2.2. Atualmente, a produção, o recebimento, o armazenamento, a organização e a tramitação de documentos e processos administrativos ocorrem por meio de diferentes procedimentos e ferramentas, incluindo documentos físicos, arquivos digitais armazenados localmente ou em pastas compartilhadas, mensagens eletrônicas e controles descentralizados. Essa multiplicidade de meios dificulta a integração entre as unidades administrativas, a padronização dos procedimentos, a localização tempestiva de documentos, o acompanhamento das movimentações processuais e o controle efetivo de prazos, responsabilidades e versões documentais.
2.3. A ausência de uma plataforma institucional integrada amplia os riscos de extravio, duplicidade, perda ou alteração indevida de documentos, utilização de versões desatualizadas, acessos não autorizados e inconsistências nos registros administrativos. Além disso, a utilização de procedimentos manuais ou descentralizados contribui para o aumento do retrabalho, a demora na tramitação de processos, o consumo de papel e outros materiais, bem como para dificuldades na identificação dos responsáveis por cada etapa e na obtenção de informações necessárias ao acompanhamento, à fiscalização e à tomada de decisões.
2.4. Diante desse cenário, torna-se necessária a contratação de empresa especializada para implantação, configuração, parametrização e disponibilização continuada de plataforma web integrada, no modelo Software como Serviço – SaaS, capaz de centralizar e gerenciar o ciclo de vida dos documentos e processos administrativos, desde sua produção ou recebimento até sua tramitação, conclusão, arquivamento e destinação, contemplando, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
I – produção, recebimento, protocolo, classificação, organização, armazenamento, consulta, pesquisa, tramitação e arquivamento de documentos e processos administrativos, inclusive documentos originalmente digitais e documentos digitalizados;
II – criação, configuração e parametrização de tipos processuais, fluxos de trabalho, etapas, unidades administrativas participantes, responsáveis, prazos, encaminhamentos, aprovações, devoluções,

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 214

notificações e condições de conclusão, permitindo a adequação dos procedimentos às necessidades institucionais;

III – gerenciamento de usuários, perfis e permissões, controle de acesso às informações, identificação dos responsáveis pelas operações, histórico de movimentações, controle de versões e manutenção de registros de auditoria, assegurando rastreabilidade das ações realizadas;

IV – classificação, organização, preservação e destinação documental, mediante aplicação dos instrumentos de gestão documental adotados pela Administração, incluindo plano de classificação, tabelas de temporalidade e procedimentos de guarda, transferência, eliminação autorizada e preservação permanente;

V – reconhecimento óptico de caracteres – OCR, indexação de documentos e mecanismos de pesquisa por conteúdo textual, metadados, tipo documental, unidade responsável, período e demais critérios de identificação;

VI – assinatura digital mediante certificados emitidos no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, dos tipos A1 e A3, inclusive com utilização de dispositivo criptográfico físico (token), bem como disponibilização de mecanismo nativo de assinatura eletrônica integrado à plataforma, observados os requisitos legais de identificação do signatário, autenticidade, integridade e validade jurídica aplicáveis a cada modalidade;

VII – abertura, instrução, movimentação, acompanhamento e encerramento de processos administrativos eletrônicos, com possibilidade de tramitação entre diferentes secretarias, setores e unidades administrativas, respeitados os níveis de acesso e as competências dos usuários;

VIII – emissão de relatórios gerenciais, acompanhamento de prazos, identificação de pendências, consulta ao histórico processual e disponibilização de informações destinadas ao controle administrativo e à fiscalização;

IX – disponibilização de infraestrutura tecnológica, hospedagem, banco de dados, armazenamento, mecanismos de segurança, cópias de segurança, procedimentos de restauração e recuperação das informações, suporte técnico, manutenção e atualizações necessárias ao funcionamento contínuo da solução.

2.5. A utilização de assinaturas eletrônicas e digitais constitui requisito relevante para a modernização dos procedimentos administrativos, considerando a necessidade de formalização de documentos, manifestações, despachos, autorizações, contratos e demais atos praticados pelos agentes públicos. Nesse contexto, a solução deverá permitir a assinatura diretamente no ambiente da plataforma, inclusive mediante certificados digitais ICP-Brasil dos tipos A1 e A3, assegurando a identificação do signatário, a integridade dos documentos e a possibilidade de verificação posterior das assinaturas, observadas as disposições da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, da Lei Federal nº 14.063/2020 e demais normas aplicáveis.

2.6. A compatibilidade com certificados digitais do tipo A3, armazenados em dispositivos criptográficos físicos, mostra-se especialmente necessária em razão da utilização dessa modalidade de certificação pela Administração Municipal. A plataforma deverá possibilitar a realização efetiva de assinaturas digitais mediante conexão do dispositivo ao computador utilizado pelo agente público, com reconhecimento do certificado e processamento seguro da operação, sem exigir a exportação da chave privada ou comprometer os mecanismos de proteção do dispositivo. O atendimento a essa funcionalidade será objeto de verificação prática na Prova de Conceito, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

2.7. A adoção do modelo Software como Serviço – SaaS apresenta-se adequada à necessidade administrativa por possibilitar a disponibilização integrada da plataforma e dos recursos tecnológicos necessários à sua operação, abrangendo hospedagem, infraestrutura computacional, banco de dados, armazenamento, segurança, manutenção e atualizações. Esse modelo reduz a necessidade de aquisição e manutenção de infraestrutura própria pela Administração, além de permitir maior previsibilidade dos custos operacionais, atualização tecnológica contínua e acesso centralizado às funcionalidades contratadas, sem prejuízo das exigências de disponibilidade, desempenho, proteção, continuidade e portabilidade das informações.

2.8. A solução deverá contemplar capacidade de atendimento ao quantitativo estimado de 250 (duzentos e cinquenta) usuários, distribuídos entre as unidades administrativas municipais, e disponibilizar capacidade útil mínima de armazenamento de 1 TB (um terabyte) para guarda de documentos e arquivos vinculados aos processos administrativos, sem considerar nesse limite o espaço destinado a componentes técnicos necessários ao funcionamento da plataforma, tais como banco de dados, índices, registros de auditoria e cópias de segurança.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 2

2.9. A contratação deverá contemplar, além da disponibilização da plataforma, os serviços necessários à sua efetiva utilização pela Administração, incluindo levantamento de requisitos, implantação, configuração, parametrização, cadastramento inicial de usuários, definição de perfis de acesso, adequação dos fluxos administrativos, treinamento dos servidores, testes de funcionamento, acompanhamento da entrada em operação e suporte técnico continuado, de modo a assegurar que a solução seja entregue em condições adequadas de utilização.
2.10. A centralização dos documentos e processos administrativos em ambiente institucional integrado permitirá maior uniformidade dos procedimentos, redução da dependência de controles paralelos, melhoria da comunicação entre as unidades administrativas, acompanhamento das etapas processuais e identificação das responsabilidades pelos atos praticados, contribuindo para a eficiência da gestão pública e para a redução dos riscos decorrentes da fragmentação das informações.
2.11. A contratação também deverá assegurar a proteção, a preservação e a disponibilidade das informações institucionais, mediante mecanismos de controle de acesso, segurança da informação, registros de auditoria, cópias de segurança e recuperação de dados, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), da Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas pertinentes.
2.12. Os documentos, processos, metadados, registros de tramitação, assinaturas e demais informações produzidas ou armazenadas durante a execução contratual deverão permanecer sob domínio da Administração Municipal, devendo a solução assegurar sua integridade, disponibilidade e possibilidade de exportação em formatos tecnicamente utilizáveis, inclusive ao término da contratação, de modo a preservar a continuidade administrativa e evitar dependência tecnológica indevida em relação à empresa contratada.
2.13. Espera-se, com a contratação, promover a modernização da gestão documental e processual do Município, a redução do uso de papel, a racionalização das rotinas administrativas, a melhoria dos mecanismos de controle e fiscalização, a preservação do acervo institucional e o fortalecimento da transparência, da segurança jurídica e da eficiência na prestação dos serviços públicos.
2.14. As especificações técnicas detalhadas, os requisitos funcionais e não funcionais, os critérios de segurança e desempenho, as condições de implantação, treinamento, suporte, manutenção, armazenamento, os níveis mínimos de serviço e os procedimentos de verificação e aceitação da solução encontram-se disciplinados nas demais disposições deste Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E DA ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A solução consiste na contratação integrada dos serviços de implantação, configuração, parametrização e disponibilização continuada, no modelo Software como Serviço – SaaS, de plataforma web destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e arquivo digital institucional do Município de Crateús/CE, contemplando todas as etapas necessárias ao seu funcionamento, desde o planejamento e a implantação até a operação, manutenção, atualização, preservação das informações, encerramento contratual e portabilidade dos dados.
3.2. A contratação será realizada em lote único, composto por 02 (dois) itens, considerando a integração e a interdependência técnica entre a implantação e a disponibilização continuada da plataforma, conforme especificações e quantitativos a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
01	Serviços de implantação, configuração, parametrização, testes e capacitação presencial dos usuários da plataforma.	Serviço	01
02	Disponibilização continuada da plataforma SaaS, incluindo hospedagem, armazenamento, suporte técnico, manutenção e atualizações.	Mês	11

3.2.1. A implantação será executada uma única vez, durante a etapa inicial da contratação, enquanto os serviços SaaS serão prestados continuamente após o aceite da implantação, observada a vigência contratual.
3.2.2. O item 02 compreenderá a disponibilização mensal da plataforma em condições plenas de funcionamento, incluindo todos os recursos de infraestrutura, hospedagem, armazenamento, licenciamento, suporte, manutenção, atualizações, segurança e demais serviços necessários à execução do objeto.
3.2.3. Os preços ofertados deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral dos serviços, não sendo admitidas cobranças adicionais por funcionalidades, componentes,

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 216

licenças, atualizações ou serviços expressamente previstos neste Termo de Referência, observados os limites quantitativos e as condições contratadas.

DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.3. A implantação compreenderá a preparação do ambiente tecnológico, a configuração, a parametrização, os testes e a disponibilização da plataforma em condições efetivas de utilização pela Administração Municipal, incluindo, no mínimo:

I – realização de levantamento técnico das necessidades da Contratante, identificação das unidades administrativas participantes, dos tipos documentais, dos processos e dos fluxos de trabalho a serem informatizados;

II – elaboração e apresentação de Plano de Implantação, contendo etapas, atividades, cronograma, responsáveis, recursos necessários, entregáveis, procedimentos de validação e critérios de aceitação;

III – preparação, disponibilização e configuração do ambiente tecnológico necessário à operação da plataforma, incluindo infraestrutura computacional, banco de dados, armazenamento, segurança e conectividade do ambiente hospedado;

IV – configuração da estrutura organizacional do Município, contemplando secretarias, departamentos, setores, unidades administrativas, hierarquias e relacionamentos institucionais;

V – cadastramento e habilitação inicial dos usuários indicados pela Contratante, com definição de perfis, níveis de acesso, permissões e responsabilidades;

VI – configuração dos tipos documentais, classes, categorias, metadados, modelos padronizados de documentos e mecanismos de identificação, indexação e pesquisa;

VII – parametrização dos instrumentos de gestão documental fornecidos ou aprovados pela Contratante, incluindo plano de classificação, tabelas de temporalidade e critérios de destinação documental;

VIII – configuração dos tipos de processos administrativos, fluxos de tramitação, etapas, responsáveis, encaminhamentos, aprovações, devoluções, prazos e condições de conclusão;

IX – parametrização das notificações, dos alertas e dos mecanismos de acompanhamento de prazos, pendências e movimentações processuais;

X – habilitação e configuração dos mecanismos de assinatura eletrônica e digital, incluindo certificados ICP-Brasil dos tipos A1 e A3, com compatibilidade com dispositivos criptográficos físicos, inclusive tokens USB, utilizados pela Administração;

XI – configuração dos recursos de reconhecimento óptico de caracteres – OCR, indexação, pesquisa textual e recuperação de documentos;

XII – configuração dos mecanismos de controle de acesso, segurança, auditoria, armazenamento, cópias de segurança e recuperação das informações;

XIII – realização de testes funcionais, operacionais, de segurança, integridade, desempenho e compatibilidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;

XIV – identificação e correção das inconsistências, falhas ou incompatibilidades verificadas durante os testes e procedimentos de validação;

XV – realização de treinamento dos usuários e administradores indicados pela Contratante, abrangendo as funcionalidades necessárias à utilização e administração da plataforma;

XVI – disponibilização de orientações e materiais de apoio à utilização do sistema, em formato digital e em língua portuguesa;

XVII – acompanhamento da entrada em produção, com prestação de assistência técnica destinada à orientação dos usuários, correção de falhas e estabilização da operação, sendo a operação assistida prestada após o aceite, nos termos do subitem 3.5.15;

XVIII – apresentação dos registros, relatórios e demais evidências, necessários à comprovação da execução das atividades previstas no Plano de Implantação.

3.4. A implantação deverá observar cronograma previamente aprovado pela Contratante, sendo sua conclusão condicionada à efetiva disponibilização da plataforma, à realização dos testes previstos, à correção das inconformidades identificadas e à emissão de aceite formal pela equipe responsável pela fiscalização contratual.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 217

3.4.1. A mera disponibilização de endereço eletrônico, credenciais de acesso ou ambiente de demonstração não caracterizará, isoladamente, a conclusão da implantação, sendo indispensável comprovar que a solução se encontra configurada e apta à utilização nas condições contratadas.
3.4.2. Eventuais pendências identificadas durante os testes deverão ser registradas e comunicadas à Contratada para correção, sem prejuízo dos prazos contratuais e das penalidades aplicáveis.
3.4.3. O aceite exigirá, cumulativamente com as condições do subitem 3.4, a reexecução, no ambiente de produção configurado para a Contratante, de todos os itens do Roteiro de Avaliação da Prova de Conceito (Anexo III) registrados como "Atende" na Prova de Conceito, eliminatórios e pontuados, com o mesmo resultado, bem como a execução, pela primeira vez, dos itens pontuados não atendidos na Prova de Conceito, cujos requisitos devem estar disponíveis até o aceite (subitem 9.9.3).
3.4.4. Reprovado o aceite, a fiscalização registrará as pendências e a Contratada deverá corrigi-las no prazo do subitem 7.7, limitando-se a nova análise às pendências registradas e à manutenção dos itens já aprovados.
3.4.5. Uma segunda reprovação do aceite caracterizará inexecução contratual, sujeitando a Contratada às sanções cabíveis e autorizando a extinção do contrato, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

DA EXECUÇÃO PRESENCIAL DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

3.5. A implantação da solução deverá contemplar obrigatoriamente a atuação presencial de equipe técnica capacitada da Contratada nas dependências da Prefeitura Municipal de Crateús/CE, especialmente durante as atividades de levantamento de requisitos, configuração e parametrização dos fluxos administrativos, habilitação das assinaturas digitais, treinamento dos usuários, realização de testes de validação e acompanhamento da entrada em operação da plataforma.
3.5.1. A exigência de atuação presencial fundamenta-se na necessidade de adequação da solução às rotinas administrativas do Município, considerando a participação de diferentes secretarias e unidades administrativas, a diversidade dos procedimentos e a necessidade de interação direta com os servidores responsáveis pela utilização e administração da plataforma.
3.5.2. A atuação presencial também se justifica pela necessidade de configuração, compatibilização e realização de testes dos mecanismos de assinatura digital mediante certificados ICP-Brasil do tipo A3, armazenados em dispositivos criptográficos físicos (tokens), cuja utilização exige interação entre a plataforma, o navegador, os componentes locais necessários e os equipamentos computacionais utilizados pela Administração Municipal.
3.5.3. A Contratada deverá disponibilizar equipe técnica com conhecimentos e experiência compatíveis com as atividades de implantação, contemplando as seguintes atribuições:
I – coordenação técnica da implantação, acompanhamento do cronograma, levantamento de requisitos e interlocução com os representantes da Contratante;
II – configuração e parametrização da plataforma, abrangendo unidades administrativas, usuários, perfis, permissões, tipos documentais e fluxos processuais;
III – configuração, compatibilização e realização de testes dos mecanismos de assinatura eletrônica e digital, incluindo a utilização de certificados ICP-Brasil A1 e A3;
IV – capacitação dos usuários e administradores, orientação quanto à utilização das funcionalidades e acompanhamento da entrada em operação.
3.5.4. Considerando a abrangência institucional da solução, cuja contratação será centralizada pela Secretaria Municipal de Planejamento e Tecnologia da Informação, no exercício de suas atribuições de coordenação e modernização tecnológica da Administração Municipal, e cuja implantação contemplará as 23 (vinte e três) secretarias municipais, com diferentes estruturas organizacionais, rotinas administrativas, fluxos processuais e usuários a serem capacitados, a Contratada deverá disponibilizar equipe técnica composta por, no mínimo, 03 (três) profissionais distintos, devidamente capacitados e com experiência compatível com as atividades a serem executadas, contemplando:
I – 01 (um) coordenador de implantação, encarregado do planejamento, coordenação e acompanhamento das atividades, levantamento dos requisitos institucionais, definição do cronograma, interlocução com os representantes das unidades administrativas e supervisão dos procedimentos de validação e aceite;
II – 01 (um) profissional técnico de implantação e parametrização, responsável pela configuração da plataforma, estruturação das unidades administrativas, cadastramento de usuários, definição de perfis e

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 213

permissões, parametrização dos fluxos processuais e realização dos testes técnicos, inclusive aqueles relacionados às assinaturas digitais com certificados ICP-Brasil A1 e A3;

III – 01 (um) profissional responsável pela capacitação e suporte operacional, encarregado da realização dos treinamentos, orientação prática dos servidores, acompanhamento da utilização da plataforma, esclarecimento de dúvidas e apoio à entrada em produção nas unidades administrativas.

3.5.4.1. Os profissionais indicados deverão atuar de forma coordenada e compatível com as etapas do Plano de Implantação, assegurando atendimento às 23 (vinte e três) secretarias municipais, sem prejuízo da qualidade dos serviços, do cumprimento do cronograma e da efetiva capacitação dos usuários.

3.5.4.2. A equipe mínima exigida deverá ser composta por profissionais distintos, não sendo admitida a indicação de um mesmo profissional para ocupar simultaneamente mais de uma das três posições mínimas estabelecidas no subitem 3.5.4, sem prejuízo da colaboração entre os integrantes da equipe na execução das atividades.

3.5.4.3. A Contratada deverá dimensionar e, quando necessário, reforçar sua equipe técnica para assegurar a execução integral dos serviços nos prazos estabelecidos, sem ônus adicional para a Contratante.

3.5.5. Previamente ao início da implantação, a Contratada deverá apresentar a relação nominal dos profissionais designados, com indicação de suas respectivas funções, atribuições e documentação comprobatória de qualificação técnica compatível, para verificação pela fiscalização contratual.

3.5.6. As atividades presenciais deverão ser previamente programadas em conjunto com a Contratante, observando-se o Plano de Implantação e o cronograma aprovado, de modo a assegurar a participação dos servidores responsáveis e a execução adequada das etapas previstas.

3.5.7. As atividades técnicas que não demandem interação direta com os servidores, utilização de equipamentos municipais ou validação no ambiente local poderão ser realizadas remotamente, desde que previamente alinhadas com a Contratante e sem prejuízo dos resultados, prazos e demais obrigações contratuais.

3.5.8. Durante a implantação, a Contratada deverá realizar presencialmente testes efetivos de assinatura digital nos computadores disponibilizados pela Administração, mediante utilização de certificados digitais ICP-Brasil do tipo A3 armazenados em tokens físicos, demonstrando o reconhecimento do certificado, a execução da assinatura, a integridade do documento e a possibilidade de verificação posterior de sua autenticidade.

3.5.9. Todos os custos decorrentes da atuação presencial da equipe técnica, incluindo deslocamentos, transporte, hospedagem, alimentação, remuneração e demais despesas necessárias à execução dos serviços, deverão estar integralmente contemplados no preço ofertado para o item de implantação, não sendo admitida cobrança adicional à Administração.

3.5.10. A conclusão da implantação ficará condicionada à comprovação da execução das atividades previstas no Plano de Implantação, à realização dos testes de funcionamento, à capacitação dos usuários indicados e à emissão de aceite formal pela Contratante.

DO CRONOGRAMA E DAS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

3.5.11. A implantação da plataforma deverá observar o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contado do recebimento da Ordem de Serviço, conforme o seguinte cronograma:

Etapa	Atividades	Prazo
1	Planejamento, reunião inicial e levantamento das necessidades das unidades administrativas; entrega do plano de trabalho e do Plano de Resposta a Incidentes (subitem 3.5.13)	1º ao 3º dia
2	Preparação do ambiente, cadastramento das 23 secretarias, configuração de usuários, perfis e permissões	4º ao 10º dia
3	Parametrização dos fluxos, configuração das funcionalidades e testes de assinatura eletrônica nativa e de assinatura digital ICP-Brasil A1 e A3	11º ao 17º dia
4	Treinamento presencial dos usuários e administradores da plataforma, observadas as cargas horárias mínimas do subitem 3.5.14.1	18º ao 25º dia
5	Testes finais, ajustes, validação (reexecução dos itens da Prova de Conceito, subitem 3.4.3) e comunicação da conclusão para aceite (subitem 7.4), seguida dos prazos de recebimento dos subitens 7.5 e 7.6	26º ao 30º dia

3.5.12. As atividades poderão ser executadas simultaneamente, desde que assegurados o cumprimento integral das etapas, a qualidade dos serviços e o prazo máximo de implantação.
3.5.13. A Contratada deverá apresentar, até o 3° (terceiro) dia da implantação, plano de trabalho contendo a programação das atividades, o cronograma de visitas presenciais, a distribuição dos profissionais responsáveis e a organização dos treinamentos, o qual integrará o Plano de Implantação previsto no inciso II do subitem 3.3 e será acompanhado de Plano de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação, contendo, no mínimo, papéis e responsáveis, canais de comunicação, etapas de contenção, erradicação e recuperação e o fluxo de comunicação à Contratante no prazo do subitem 3.27.
3.5.14. Os treinamentos deverão contemplar os usuários e administradores indicados pela Contratante, podendo ser organizados em turmas, conforme programação previamente aprovada pela fiscalização contratual.
3.5.14.1. Os treinamentos terão as seguintes cargas horárias mínimas: a) administradores da plataforma: 16 (dezesseis) horas; b) gestores e operadores: 8 (oito) horas por turma de até 25 (vinte e cinco) participantes, em quantas turmas forem necessárias para os usuários indicados pela Contratante. Admite-se a realização de turmas simultâneas, conduzidas por profissionais capacitados da equipe da Contratada, observado o subitem 3.5.12.
3.5.14.2. Cada turma terá lista de presença e avaliação de reação dos participantes, que serão juntadas ao processo de aceite da implantação.
3.5.14.3. A Contratada cederá à Contratante o material didático, em língua portuguesa, e a gravação de ao menos uma turma de cada perfil de usuário, para uso em capacitações futuras.

DA OPERAÇÃO ASSISTIDA

3.5.15. Nos 30 (trinta) dias seguintes ao aceite da implantação, a Contratada prestará operação assistida, sem custo adicional, com atendimento prioritário, acompanhamento do uso real da plataforma pelas unidades administrativas e realização dos ajustes de parametrização solicitados pela Contratante. A operação assistida poderá ser realizada de forma presencial ou remota, a critério da Contratada, desde que assegurada a qualidade, a eficiência e a continuidade do suporte técnico necessário ao pleno funcionamento da solução.
3.5.16. Ao final da operação assistida, a Contratada entregará relatório com os atendimentos prestados e os ajustes realizados.

DA DISPONIBILIZAÇÃO CONTINUADA DA SOLUÇÃO

3.6. A disponibilização continuada da plataforma SaaS terá início após a conclusão e o aceite formal da implantação, compreendendo, na vigência inicial do contrato, a previsão de 11 (onze) mensalidades de serviços, com hospedagem, armazenamento, suporte técnico, manutenção, atualizações e disponibilização integral das funcionalidades contratadas, observados os períodos efetivamente prestados e o término da vigência contratual.
3.6.1. A plataforma deverá permanecer acessível por meio de interface web, em língua portuguesa, sem necessidade de instalação de aplicação principal em cada estação de trabalho, ressalvados os componentes locais tecnicamente necessários à utilização de dispositivos criptográficos, como certificados digitais armazenados em tokens.
3.6.2. A solução deverá permitir acesso simultâneo pelos usuários autorizados, observados os limites contratados, sem comprometimento injustificado da disponibilidade, da integridade das informações ou do desempenho operacional.
3.7. A plataforma deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
I – criação, edição, recebimento, protocolo, registro, classificação e vinculação de documentos natos digitais ou digitalizados aos respectivos processos administrativos;
II – abertura, autuação, instrução, tramitação, acompanhamento, conclusão, arquivamento e consulta de processos administrativos eletrônicos;
III – configuração e parametrização de fluxos processuais personalizados, com definição de etapas, unidades participantes, responsáveis, encaminhamentos, aprovações, devoluções e condições de conclusão;
IV – geração de identificação única para os processos administrativos, permitindo sua localização e rastreamento durante todo o ciclo de vida;

PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 210
CRATEÚS

V – armazenamento de documentos, anexos e respectivas versões, com mecanismos de verificação de integridade, inclusive por hash criptográfico com algoritmo SHA-256 ou superior, capaz de detectar qualquer alteração posterior do arquivo;
VI – controle de versões documentais, com preservação do histórico de alterações e identificação dos usuários responsáveis pelas operações;
VII – classificação e organização documental conforme os instrumentos de gestão documental adotados pela Contratante;
VIII – aplicação de prazos de guarda, transferência, eliminação autorizada e recolhimento para guarda permanente, observadas as normas aplicáveis e a autorização da Administração;
IX – reconhecimento óptico de caracteres – OCR e indexação de documentos, permitindo pesquisa por conteúdo textual, metadados, tipo documental, número do processo, unidade responsável, período e demais critérios pertinentes;
X – assinatura digital de documentos mediante certificados ICP-Brasil dos tipos A1 e A3, incluindo certificados armazenados em dispositivos criptográficos físicos, com mecanismos de verificação de autoria, autenticidade e integridade, no padrão PAdES, com carimbo do tempo emitido por Autoridade de Carimbo do Tempo credenciada e validação com acesso no Verificador de Conformidade do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI;
XI – realização de assinatura digital diretamente a partir da plataforma, mediante utilização de certificado digital A3 conectado à estação de trabalho do usuário, sem necessidade de exportação da chave privada do dispositivo criptográfico;
XII – assinatura eletrônica por mecanismo nativo da plataforma, nos termos do subitem 4.12.1, com identificação do signatário, registro da data e hora, vinculação ao documento e mecanismos de verificação de autoria e integridade, observada a modalidade de assinatura juridicamente adequada ao ato praticado;
XIII – possibilidade de assinatura de documentos por múltiplos usuários autorizados, preservando a integridade do documento e a identificação individual de cada signatário;
XIV – consulta e verificação das assinaturas realizadas, inclusive após o arquivamento ou a recuperação dos documentos;
XV – acompanhamento de prazos, pendências e vencimentos, com emissão de alertas e notificações aos usuários responsáveis;
XVI – administração de usuários, unidades, perfis e permissões, incluindo criação, alteração, suspensão e desativação de contas;
XVII – controle de acesso às informações por perfil, unidade administrativa, tipo documental e nível de sigilo, observadas as competências dos usuários, com níveis de acesso público, restrito e sigiloso atribuíveis a cada documento e processo e aplicados também aos resultados de pesquisa;
XVIII – registro de logs e trilhas de auditoria referentes aos acessos, inclusões, alterações, tramitações, assinaturas, exclusões autorizadas e demais operações relevantes;
XIX – consulta, geração e exportação de relatórios gerenciais e de auditoria, permitindo o acompanhamento dos processos, das movimentações, dos prazos e das atividades administrativas;
XX – organização, guarda, preservação e disponibilização do arquivo digital institucional, com mecanismos de pesquisa e recuperação das informações;
XXI – exportação de documentos e informações em formatos tecnicamente utilizáveis, preservando, quando aplicável, os respectivos metadados, vínculos processuais, assinaturas e registros de tramitação.
3.8. A solução deverá disponibilizar capacidade de atendimento a até 250 (duzentos e cinquenta) usuários nominais ativos, cadastrados e habilitados, sem limite de sessões simultâneas, respeitados os requisitos de desempenho e disponibilidade previstos neste Termo de Referência.
3.8.1. A plataforma deverá disponibilizar capacidade útil mínima de armazenamento de 1 TB (um terabyte), destinada à guarda dos documentos e arquivos institucionais vinculados aos processos administrativos.
3.8.2. A Contratada não poderá limitar injustificadamente a utilização das funcionalidades contratadas mediante cobrança adicional por quantidade de processos, documentos, tramitações, consultas ou assinaturas realizadas pelos usuários autorizados, observados os limites expressamente estabelecidos neste Termo de Referência.
3.8.3. Signatários e destinatários externos, com acesso restrito ao documento que devam assinar ou do qual devam dar ciência, não consumirão licença e serão ilimitados.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 321

3.8.4. Estão incluídos na mensalidade o envio de mensagens por correio eletrônico, sem limite de quantidade, e os carimbos do tempo das assinaturas com certificado ICP-Brasil, até 2.000 (dois mil) por mês.
3.8.5. A plataforma emitirá alerta ao administrador quando a utilização atingir 80% (oitenta por cento) da capacidade de armazenamento do subitem 3.8.1, e eventual expansão será objeto de termo aditivo, nos limites do art. 125 da Lei nº 14.133/2021.
3.9. O limite de armazenamento previsto no subitem anterior não incluirá o espaço técnico utilizado por banco de dados, índices de pesquisa, logs, trilhas de auditoria, cópias de segurança, arquivos temporários ou demais componentes necessários ao funcionamento da plataforma.

DA INFRAESTRUTURA, SEGURANÇA E CONTINUIDADE OPERACIONAL

3.10. A Contratada será integralmente responsável pela disponibilização, administração e manutenção da infraestrutura tecnológica necessária à operação da solução, incluindo servidores, hospedagem, banco de dados, armazenamento, conectividade do ambiente hospedado, licenças técnicas, segurança, monitoramento, atualizações e recuperação das informações.
3.10.1. Os dados, documentos, backups e cópias da solução serão armazenados exclusivamente em data centers localizados em território nacional.
3.11. A solução deverá adotar medidas técnicas e administrativas de segurança compatíveis com a natureza das informações tratadas, incluindo, no mínimo:
I – criptografia dos dados em trânsito e em repouso, com comunicação exclusivamente por HTTPS com TLS 1.2 ou superior e criptografia dos dados em repouso com chaves gerenciadas;
II – autenticação segura dos usuários, com mecanismos adequados de gerenciamento e proteção de credenciais, incluindo política de senhas configurável, bloqueio temporário após tentativas de acesso malsucedidas e segundo fator de autenticação por aplicativo gerador de código temporário (TOTP) ou mecanismo de segurança equivalente ou superior, obrigatório para administradores e configurável por perfil para os demais usuários;
III – controle de acesso baseado em perfis e no princípio do menor privilégio, restringindo o acesso às informações conforme as atribuições dos usuários;
IV – segregação de funções e permissões administrativas, evitando a concentração indevida de privilégios;
V – registro, preservação e proteção das trilhas de auditoria contra alterações ou exclusões não autorizadas, sem possibilidade de edição ou exclusão por qualquer perfil, inclusive o de administrador, mantidas durante toda a vigência e incluídas na exportação final;
VI – mecanismos de prevenção, identificação, monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação;
VII – realização periódica e automatizada de cópias de segurança, no mínimo a cada 24 (vinte e quatro) horas, com retenção mínima de 30 (trinta) dias, cópia em local físico distinto do ambiente principal, ponto de recuperação (RPO) de até 24 (vinte e quatro) horas e tempo de recuperação (RTO) de até 8 (oito) horas, com mecanismos destinados à preservação da integridade das informações;
VIII – manutenção de procedimentos documentados de restauração e recuperação de dados, incluindo realização de testes periódicos de recuperação;
IX – monitoramento da disponibilidade, do desempenho, da integridade e das vulnerabilidades da solução;
X – aplicação de atualizações e correções de segurança destinadas à prevenção e mitigação de vulnerabilidades identificadas;
XI – mecanismos de proteção contra acessos indevidos, perda, destruição, alteração ou divulgação não autorizada de informações;
XII – manutenção de procedimentos de continuidade operacional e recuperação em caso de falhas relevantes, incidentes ou indisponibilidade da infraestrutura tecnológica.
3.11.1. A Contratada deverá manter mecanismos de segurança compatíveis com a utilização de certificados digitais ICP-Brasil, especialmente aqueles armazenados em dispositivos criptográficos físicos, sendo vedada a exigência de compartilhamento, armazenamento indevido ou transferência de chaves privadas pertencentes aos usuários.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 322

3.11.2. A indisponibilidade da plataforma, a ocorrência de incidentes de segurança ou a identificação de falhas que comprometam a integridade das informações deverão ser comunicadas à Contratante, observados os prazos, procedimentos e níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.
3.12. O tratamento de dados pessoais deverá observar a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), as instruções da Contratante e as demais normas aplicáveis à segurança da informação e à gestão documental.
3.12.1. A Contratada deverá utilizar os dados e documentos institucionais exclusivamente para as finalidades necessárias à execução contratual, sendo vedado seu compartilhamento, comercialização ou utilização para finalidade diversa, salvo mediante autorização legalmente válida.
3.12.2. A Contratada deverá assegurar que seus profissionais, representantes e eventuais subcontratados autorizados observem os deveres de confidencialidade, segurança e proteção das informações acessadas durante a execução contratual.

DO SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E EVOLUÇÃO DA PLATAFORMA

3.13. Durante toda a execução contratual, a Contratada deverá prestar suporte técnico especializado para atendimento de dúvidas, incidentes, falhas operacionais, dificuldades de utilização e solicitações relacionadas às funcionalidades contratadas.
3.13.1. O suporte deverá compreender atendimento aos usuários e administradores autorizados, orientação quanto à utilização da plataforma, análise de falhas, correção de inconsistências e acompanhamento das solicitações até sua conclusão.
3.13.2. A Contratada deverá disponibilizar canais formais de atendimento, permitindo o registro, a identificação, o acompanhamento e a consulta ao histórico das solicitações, conforme os prazos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
3.14. A contratação compreenderá as manutenções preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva necessárias à continuidade, à segurança e ao desempenho da solução, incluindo atualizações de versão, correções de vulnerabilidades, ajustes de parametrização e aperfeiçoamentos das funcionalidades compreendidas no escopo contratado.
3.14.1. As atualizações necessárias à manutenção da segurança, compatibilidade e funcionamento das funcionalidades contratadas deverão ser disponibilizadas sem cobrança adicional.
3.14.2. As intervenções programadas que possam ocasionar indisponibilidade deverão ser previamente comunicadas à Contratante, observadas as condições estabelecidas no Acordo de Níveis de Serviço.
3.15. As customizações, parametrizações e evoluções estarão limitadas às funcionalidades e aos processos compreendidos no escopo contratado, não abrangendo o desenvolvimento de sistemas ou módulos estranhos ao objeto, salvo mediante procedimento próprio e prévia formalização pela Administração, observada a legislação aplicável.
3.16. A Contratada deverá disponibilizar treinamento inicial e orientação continuada aos usuários e administradores, inclusive quando forem implantadas atualizações que alterem significativamente a forma de utilização da plataforma.
3.16.1. Os treinamentos deverão contemplar, conforme o perfil dos participantes, a criação e tramitação de processos, produção e assinatura de documentos, utilização dos mecanismos de pesquisa, administração de usuários, controle de permissões, emissão de relatórios e demais funcionalidades pertinentes.
3.16.2. A Contratada deverá disponibilizar materiais de apoio, manuais ou orientações digitais atualizados, em língua portuguesa, destinados a auxiliar a utilização adequada da plataforma.

DO CICLO DE VIDA E DO ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

3.17. O ciclo de vida da solução compreenderá:
I – planejamento e levantamento dos requisitos institucionais;
II – implantação, configuração e parametrização;
III – realização de testes, validação e entrada em produção;
IV – operação assistida e estabilização da plataforma;
V – disponibilização continuada dos serviços;
VI – suporte técnico, manutenção, atualização e monitoramento;

VII – preservação, armazenamento, cópias de segurança e recuperação das informações;
VIII – encerramento contratual, transição operacional e portabilidade dos dados.
3.18. Os documentos, metadados, índices, versões, assinaturas, registros de tramitação, logs, trilhas de auditoria e demais informações institucionais produzidas, recebidas ou armazenadas durante a execução contratual permanecerão sob domínio da Contratante, não podendo ser retidos, utilizados, compartilhados ou disponibilizados pela Contratada para finalidade diversa da execução contratual, ressalvadas as hipóteses legalmente autorizadas.
3.19. Ao término da contratação, independentemente do motivo, a Contratada deverá assegurar a exportação integral dos documentos e dados institucionais em formatos abertos, estruturados, legíveis e tecnicamente utilizáveis, preservando, no mínimo:
I – documentos e arquivos digitais, inclusive suas versões;
II – metadados e informações de identificação documental;
III – vínculos entre documentos, processos e unidades administrativas;
IV – registros de tramitação, movimentação e histórico processual;
V – assinaturas eletrônicas e digitais, acompanhadas dos elementos disponíveis necessários à sua verificação;
VI – registros de auditoria e demais informações necessárias à preservação da rastreabilidade;
VII – estruturas de classificação e organização documental necessárias à interpretação e recuperação das informações.
3.19.1. A exportação deverá ocorrer de maneira organizada, acompanhada de documentação técnica suficiente para permitir a identificação, interpretação e utilização dos dados pela Contratante ou por solução tecnológica que venha a substituí-la.
3.19.1.1. A exportação observará os seguintes formatos: a) documentos no formato original, com as assinaturas preservadas; b) metadados, histórico de tramitação e trilhas de auditoria em JSON ou XML, acompanhados de dicionário de dados; c) relatórios tabulares em CSV.
3.19.1.2. A exportação integral do acervo será entregue até 30 (trinta) dias antes do término da contratação, considerada eventual prorrogação, ou, em caso de extinção antecipada, em até 30 (trinta) dias contados da extinção, e será complementada por exportação dos dados produzidos ou alterados após a primeira entrega, em até 5 (cinco) dias úteis após o término. As exportações serão conferidas pela Contratante antes da eliminação de que trata o subitem 3.21, mantido o acesso de consulta da Contratante à plataforma até a conclusão dessa conferência.
3.19.2. A Contratada não poderá condicionar a disponibilização dos dados institucionais ao pagamento de valores adicionais não previstos contratualmente, devendo os custos ordinários de exportação e transição estar contemplados na proposta apresentada.
3.20. A Contratada deverá prestar apoio técnico à transição e à migração das informações para outro ambiente ou solução, de forma a evitar perda de dados, comprometimento da autenticidade documental ou interrupção injustificada das atividades administrativas.
3.21. Após a confirmação formal do recebimento, da integridade e da possibilidade de utilização dos dados pela Contratante, a Contratada deverá proceder à eliminação segura das cópias remanescentes mantidas em seus ambientes, ressalvadas aquelas cuja conservação seja legalmente obrigatória, apresentando declaração formal de eliminação quando solicitada.
3.22. A concepção e a execução da solução deverão evitar dependência tecnológica indevida, assegurar a continuidade administrativa e permitir a futura substituição do fornecedor, sem perda de informações, comprometimento da integridade documental ou restrição injustificada ao acesso e à utilização do acervo institucional.

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DA CONFORMIDADE COM A LGPD

3.23. A Contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando a proteção, a confidencialidade, a integridade e a segurança dos dados pessoais tratados durante a execução contratual.
3.24. O Município de Crateús/CE atuará, em regra, como controlador dos dados pessoais tratados no âmbito da plataforma, cabendo à Contratada atuar como operadora, observando as instruções da Administração e as responsabilidades legalmente atribuídas a cada parte.

PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 224

3.25. A Contratada deverá utilizar os dados e documentos institucionais exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução contratual, sendo vedada sua comercialização, divulgação, compartilhamento não autorizado ou utilização para finalidades diversas, inclusive treinamento de sistemas de inteligência artificial sem autorização e fundamento legal adequado.
3.26. A Contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais, incluindo controle de acesso, autenticação segura, criptografia, registros de auditoria, cópias de segurança e mecanismos de prevenção e resposta a incidentes, assegurando o dever de confidencialidade de seus profissionais e eventuais prestadores de serviços.
3.27. A ocorrência ou suspeita fundamentada de incidente de segurança que possa comprometer dados pessoais deverá ser comunicada à Contratante no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da ciência da Contratada, acompanhada das informações disponíveis e das medidas adotadas para contenção e mitigação dos riscos, sem prejuízo das atualizações posteriores e das obrigações legais aplicáveis.
3.28. A Contratada deverá colaborar com a Administração no atendimento às solicitações dos titulares de dados pessoais, na apuração de incidentes e no cumprimento das obrigações perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, quando aplicáveis.
3.28.1. A Contratada prestará apoio técnico à Contratante na elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, quando exigido, fornecendo as informações sobre as operações de tratamento realizadas na plataforma.
3.29. A utilização de serviços de hospedagem, armazenamento ou tratamento de dados por terceiros deverá observar as exigências da LGPD, cabendo à Contratada informar previamente à Administração os prestadores envolvidos, mediante relação apresentada até a assinatura do contrato e atualizada previamente a qualquer alteração, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para a troca do provedor de nuvem (Contrato, item 5.3) e de 5 (cinco) dias úteis para os demais suboperadores (Contrato, item 11.5), e assegurar o cumprimento das obrigações de proteção e confidencialidade. Os dados serão armazenados em território nacional, nos termos do subitem 3.10.1.
3.30. Ao término da contratação, a Contratada deverá assegurar a disponibilização integral dos dados institucionais à Contratante e proceder à eliminação segura das cópias remanescentes, após a confirmação do recebimento e da integridade das informações, ressalvadas as hipóteses legais de conservação e os procedimentos de expiração segura dos backups.
3.31. O descumprimento das obrigações de proteção de dados pessoais sujeitará a Contratada às medidas e sanções previstas no contrato e na legislação aplicável, sem prejuízo das responsabilidades legais cabíveis.

DO SUPORTE TÉCNICO E DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

3.32. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante todo o período de disponibilização da plataforma, destinado ao atendimento de dúvidas, correção de falhas, resolução de incidentes e orientação aos usuários e administradores, assegurando a continuidade e o adequado funcionamento da solução.
3.33. O suporte deverá ser prestado em língua portuguesa, por profissionais capacitados, mediante canais de atendimento que permitam o registro e acompanhamento das solicitações, incluindo, no mínimo, sistema eletrônico de chamados e canal telefônico ou equivalente para situações urgentes.
3.34. Cada chamado deverá possuir número de protocolo, identificação do solicitante, descrição da ocorrência, data e hora de abertura, classificação da prioridade, providências adotadas e registro de sua conclusão, campos que serão utilizados na apuração do Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV).
3.35. Os chamados técnicos serão classificados conforme a gravidade e o impacto sobre as atividades administrativas, observados os seguintes critérios:
I – Crítica: indisponibilidade total da plataforma, falha generalizada de acesso, comprometimento relevante da integridade dos dados, incidente de segurança da informação, falha generalizada, para todos os usuários, de funcionalidade correspondente a item eliminatório aprovado na Prova de Conceito ou incidente grave que impeça a continuidade das atividades administrativas;
II – Alta: falha em funcionalidade essencial, como abertura e tramitação de processos, assinatura de documentos ou consulta ao acervo, que comprometa significativamente as atividades de uma ou mais unidades administrativas, sem caracterizar a falha generalizada do inciso I;

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 228

III – Média: falha parcial ou intermitente que prejudique determinada funcionalidade, mas permita a continuidade das atividades mediante alternativa operacional viável;
IV – Baixa: dúvidas de utilização, orientações técnicas, ajustes ordinários de configuração e ocorrências sem impacto significativo sobre o funcionamento da plataforma.
3.36. A Contratada deverá observar os seguintes prazos máximos para atendimento e resolução dos chamados:

Prioridade	Primeira resposta	Restabelecimento ou solução de contorno
Crítica – Plataforma indisponível ou falha generalizada (inciso I do subitem 3.35)	Até 30 minutos	Até 4 horas corridas
Alta – Funcionalidade essencial indisponível	Até 2 horas úteis	Até 1 dia útil
Média – Falha parcial com alternativa operacional	Até 1 dia útil	Até 5 dias úteis
Baixa – Dúvidas e ajustes sem impacto significativo	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis

3.37. O suporte funcionará em dias úteis, das 8h às 18h, horário no qual serão contados os prazos fixados em horas úteis e dias úteis. Os chamados classificados como críticos receberão atendimento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com atuação contínua da equipe técnica até o restabelecimento das funcionalidades afetadas.
3.38. Os prazos serão contados a partir do registro da ocorrência nos canais oficiais de suporte, considerando-se como primeira resposta o início efetivo do atendimento técnico, não sendo suficiente a emissão de mensagem automática.
3.39. Nos incidentes críticos ou de alta prioridade, a Contratada deverá priorizar o restabelecimento imediato das funcionalidades essenciais, mediante correção definitiva ou solução de contorno tecnicamente adequada, desde que esta permita a continuidade das atividades administrativas sem comprometer a integridade, a autenticidade, a segurança ou a rastreabilidade dos documentos e processos.
3.39.1. A adoção de solução de contorno não afastará a obrigação de correção definitiva, devendo a Contratada manter o acompanhamento técnico da ocorrência e apresentar à fiscalização contratual as providências adotadas e a previsão fundamentada para sua conclusão, observado o prazo de solução definido no item 2.4 do Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV).
3.39.2. Quando o incidente crítico ocasionar indisponibilidade generalizada da plataforma, a Contratada deverá manter comunicação contínua com a fiscalização contratual, informando a evolução do atendimento e as medidas adotadas até o efetivo restabelecimento dos serviços.
3.40. Quando a solução remota não for suficiente para sanar falhas relacionadas à configuração local, à utilização de certificados digitais ou aos componentes necessários ao funcionamento da plataforma nos equipamentos municipais, a Contratada deverá providenciar atendimento técnico presencial, quando comprovadamente necessário, sem cobrança adicional à Administração, observadas as condições e os prazos contratuais.
3.41. A Contratada deverá manter histórico atualizado dos chamados e disponibilizar à fiscalização contratual relatório mensal contendo a quantidade de ocorrências, classificação por prioridade, prazos de atendimento e resolução, providências adotadas e eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço, observado o modelo da seção 5 do Anexo IV.
3.42. A plataforma deverá apresentar disponibilidade mensal mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), excluídas as hipóteses do item 1.2 do Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV), entre elas as interrupções programadas e previamente autorizadas pela Contratante, conforme critérios de medição estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV).
3.42.1. A disponibilidade deverá ser apurada mensalmente, mediante registros de monitoramento e evidências técnicas, considerando-se o tempo total do período e os intervalos de indisponibilidade efetivamente verificados.
3.43. As manutenções programadas que possam ocasionar interrupção dos serviços deverão ser comunicadas previamente à Contratante, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, preferencialmente para execução em períodos de menor utilização da plataforma, mediante autorização da fiscalização contratual.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 276

3.44. O descumprimento injustificado dos prazos de atendimento, dos níveis mínimos de disponibilidade ou das demais obrigações de suporte sujeitará a Contratada às medidas administrativas e sanções previstas no contrato e na legislação aplicável, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A solução deverá ser disponibilizada integralmente em ambiente web, no modelo Software como Serviço – SaaS, em língua portuguesa, contemplando todos os recursos de infraestrutura, hospedagem, armazenamento, segurança, suporte técnico, manutenção e atualização necessários ao seu pleno funcionamento, sem necessidade de aquisição de licenças ou infraestrutura adicional pela Contratante.

4.2. A plataforma deverá atender a até 250 (duzentos e cinquenta) usuários, distribuídos entre as unidades administrativas do Município de Crateús/CE, e disponibilizar capacidade útil mínima de armazenamento de 1 TB (um terabyte), destinada exclusivamente aos documentos e arquivos institucionais, não sendo computados nesse limite bancos de dados, índices, logs, backups e demais componentes técnicos da solução.

4.3. A solução deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes requisitos mínimos:

I – gerenciamento eletrônico de documentos e processos administrativos, abrangendo criação, recebimento, protocolo, classificação, indexação, assinatura, tramitação, arquivamento, pesquisa e destinação;

II – parametrização de unidades administrativas, usuários, perfis de acesso, permissões, fluxos de trabalho, etapas, responsáveis, prazos e notificações;

III – aplicação de instrumentos de gestão documental, incluindo plano de classificação e tabela de temporalidade e destinação, conforme as diretrizes estabelecidas pela Administração;

IV – controle de versões, metadados, níveis de acesso e sigilo, com manutenção de registros de auditoria e rastreabilidade das operações;

V – reconhecimento óptico de caracteres – OCR, permitindo pesquisa por metadados e pelo conteúdo dos documentos digitalizados;

VI – assinatura eletrônica nativa e assinatura digital mediante certificados ICP-Brasil dos tipos A1 e A3, no padrão PAdES, inclusive A3 armazenado em dispositivo físico USB, observados os requisitos de autenticidade, integridade e segurança;

VII – mecanismos de autenticação, criptografia, segregação de acessos, monitoramento, cópias de segurança e recuperação de dados;

VIII – suporte técnico especializado, manutenção e atualização contínua da plataforma, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

IX – capacitação inicial dos usuários e administradores, com acompanhamento da entrada em operação;

X – exportação integral dos documentos, metadados, versões, assinaturas, históricos e registros de auditoria, em formatos abertos ou amplamente interoperáveis, preservando sua integridade e possibilidade de utilização em outra solução.

4.4. A implantação deverá compreender o levantamento das necessidades das unidades administrativas, a configuração e parametrização da plataforma, o cadastramento inicial, os testes de funcionamento, a capacitação presencial dos usuários e o acompanhamento da entrada em operação, devendo ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contado do recebimento da Ordem de Serviço, conforme o cronograma e os critérios de recebimento estabelecidos neste Termo de Referência.

4.5. A Contratada deverá assegurar a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, observando os prazos de atendimento, os níveis mínimos de disponibilidade, os procedimentos de recuperação e as demais condições operacionais previstas neste instrumento.

4.6. A execução contratual deverá observar a legislação aplicável à gestão documental, às assinaturas eletrônicas, ao acesso à informação, à segurança da informação e à proteção de dados pessoais, especialmente a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.7. Todos os documentos, dados, metadados, registros e demais informações tratados ou armazenados na plataforma permanecerão sob domínio da Contratante, sendo vedada sua utilização pela Contratada para finalidades estranhas à execução contratual.

4.8. Ao término da contratação, a Contratada deverá assegurar a portabilidade integral das informações e prestar o apoio técnico necessário à transição para outra solução, observados os procedimentos de exportação, validação e eliminação segura dos dados estabelecidos neste Termo de Referência.

PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 227
DE CRATEÚS

4.9. As especificações técnicas estabelecidas possuem caráter funcional e de desempenho, não constituindo indicação de marca, fabricante ou produto específico, sendo admitida qualquer solução tecnológica que atenda integralmente às exigências previstas neste Termo de Referência.

4.10. Requisitos funcionais verificáveis

4.10.1. A solução atenderá, no mínimo, aos requisitos abaixo, que complementam as funcionalidades do subitem 3.7. A coluna "POC" indica o item do Roteiro de Avaliação da Prova de Conceito (Anexo III) que verifica cada requisito.

ID	Requisito	POC
RF-01	Autenticação com segundo fator por aplicativo gerador de código temporário (TOTP) ou mecanismo de segurança equivalente ou superior, obrigatório para administradores e configurável por perfil para os demais	POC-01
RF-02	Perfis administrador, gestor, operador e consulta, com permissões configuráveis e bloqueio de ação não autorizada	POC-02
RF-03	Estrutura organizacional hierárquica, cargos, lotação, criação, alteração, suspensão e desativação de contas	POC-03
RF-04	Tipos e classes documentais com metadados configuráveis e obrigatórios	POC-04
RF-05	Modelos de documentos com timbre institucional	POC-05
RF-06	Numeração automática sequencial por tipo documental, com sigla	POC-06
RF-07	Produção de documento nato-digital e inserção de documento digitalizado, com captura de metadados e vínculo a processo	POC-07
RF-08	Controle de versões, com histórico de autor e data e bloqueio de alteração de versão assinada	POC-08
RF-09	Verificação de integridade de cada arquivo com algoritmo SHA-256 ou superior, capaz de detectar qualquer alteração posterior	POC-09
RF-10	Criação e alteração de tipos de processo e fluxos pela interface de administração, sem alteração de código, com etapas, unidades, responsáveis, aprovações, devoluções, condições de desvio e de conclusão	POC-10
RF-11	Abertura, instrução, tramitação, devolução, rejeição, encerramento e arquivamento de processos, com histórico	POC-11
RF-12	Prazos por etapa, com indicação de atraso	POC-12
RF-13	Exportação do processo completo nos formatos do subitem 3.19.1.1	POC-13
RF-14	Assinatura eletrônica nativa da plataforma, nos termos do subitem 4.12.1	POC-14
RF-15	Assinatura com certificado ICP-Brasil A1, nos termos do subitem 4.12.2	POC-15
RF-16	Assinatura com certificado ICP-Brasil A3 (token ou cartão), pelo navegador, com instalação local limitada ao driver do dispositivo e aos componentes de assinatura indicados pela licitante, sem exigir privilégio permanente de administrador para o uso diário	POC-16
RF-17	Assinatura coordenada de vários signatários em ordem sequencial, com registro de recusa	POC-18
RF-18	Comunicação documental com caixa de entrada, registro de ciência e revogação de acesso	POC-19
RF-19	Notificação de pendências e vencimentos no sistema e por correio eletrônico, com preferências por usuário	POC-20
RF-20	OCR em português e indexação automática de documentos digitalizados; pesquisa por conteúdo, metadados, tipo, unidade e período, isolados e combinados	POC-21
RF-21	Plano de classificação e tabela de temporalidade, com cálculo automático de prazos de guarda e destinação, sem execução automática da eliminação (subitem 4.13.1)	POC-22
RF-22	Eliminação de documentos conforme temporalidade, por meio de listagem de eliminação, somente após aprovação de usuário autorizado, com termo de eliminação; transferência e recolhimento para guarda permanente	POC-23
RF-23	Arquivo digital institucional de documentos: arquivamento de documentos nato-digitais e digitalizados, com classificação e metadados; recuperação por pesquisa por perfil autorizado; preservação da validade das assinaturas; vedação de alteração ou exclusão do documento arquivado fora do procedimento de destinação; e registro do desarquivamento, com responsável, data e motivo	POC-24
RF-24	Níveis de acesso público, restrito e sigiloso por documento e processo, aplicados também à busca	POC-25
RF-25	Registro de quem visualizou, baixou, alterou ou assinou cada documento, e quando	POC-26
RF-26	Trilha de auditoria com filtro e exportação, sem possibilidade de edição ou exclusão por qualquer perfil	POC-27
RF-27	Mascaramento de CPF, CNPJ e endereço de correio eletrônico em consulta pública e na verificação de assinatura	POC-28
RF-28	Indicadores gerenciais: processos abertos e concluídos, cumprimento de prazos, tempo médio de conclusão e produção por unidade, com recorte por período	POC-33
RF-29	Interface de programação (API) REST documentada em padrão OpenAPI	POC-34

4.10.2. Os requisitos verificados nos demais itens do Anexo III estão nos seguintes subitens deste Termo de Referência: POC-17, no subitem 4.12.3; POC-29, no inciso I do subitem 3.11; POC-30, no inciso VII do subitem 3.11; POC-31, nos subitens 3.8 e 3.8.1; POC-32, no subitem 3.19.1.1; e POC-35, no subitem 4.11.

4.11. A solução funcionará nas duas versões estáveis mais recentes dos navegadores de maior uso no mercado e, para as funções principais, em tela de celular, pelo navegador.

4.12. Assinaturas

4.12.1. Para os fins deste Termo de Referência, assinatura eletrônica nativa é a assinatura gerada pela própria plataforma, sem uso de certificado ICP-Brasil. Ela identificará o signatário, registrará a data e a hora e ficará vinculada ao documento de modo que qualquer alteração posterior seja detectável. Cada assinatura terá código de verificação, validável publicamente sem necessidade de login, e exigirá a reautenticação do signatário no ato de assinar.

4.12.2. As assinaturas com certificado ICP-Brasil A1 e A3 serão geradas no padrão PAdES, com carimbo do tempo emitido por Autoridade de Carimbo do Tempo credenciada, e deverão ser validadas com sucesso no Verificador de Conformidade do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI.

4.12.3. A chave privada e a senha do certificado não sairão da estação do usuário, e a Contratada não receberá nem armazenará esse material.

4.13. Gestão arquivística

4.13.1. Nenhum documento será eliminado automaticamente. A eliminação depende de aprovação expressa de usuário autorizado pela Contratante e da observância da legislação aplicável.

4.14. Desempenho

4.14.1. As operações comuns (abrir documento ou processo, tramitar, assinar com a assinatura eletrônica nativa e pesquisar por metadado) terão tempo de resposta de até 4 (quatro) segundos em 95% (noventa e cinco por cento) das requisições do mês, aferido pela Contratada e informado no relatório mensal.

4.14.2. O descumprimento por 2 (dois) meses consecutivos será registrado como chamado de prioridade alta, sujeito ao Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV), considerando-se solucionado o chamado quando a Contratada aplicar e comunicar a correção dentro do prazo dessa prioridade. A correção será confirmada por aferição em 5 (cinco) dias úteis consecutivos; não atingida a meta nesse período, o chamado será reaberto, com novo prazo.

4.15. Itens não integrantes do objeto

4.15.1. Não integram o objeto a migração de documentos ou dados de sistemas legados nem a digitalização do acervo físico. A carga inicial limita-se aos cadastros necessários à configuração: unidades, usuários, perfis, tipos documentais, plano de classificação, tabela de temporalidade, tipos de processo, fluxos e modelos.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1. O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato, compreendendo a etapa inicial de implantação da plataforma e a posterior prestação continuada dos serviços SaaS.

5.2. A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contado do recebimento da Ordem de Serviço, observadas as atividades, os procedimentos e o cronograma estabelecidos neste Termo de Referência, considerando-se cumprido o prazo com a comunicação de conclusão prevista no subitem 7.4.

5.2.1. Os prazos de implantação que dependam de informação ou decisão da Contratante ficam suspensos pelo tempo do atraso desta, desde que a Contratada o tenha registrado por escrito à fiscalização, no momento em que ocorrer, com a indicação da informação ou decisão pendente.

5.3. Concluída a implantação, a plataforma será submetida à verificação da Contratante, para comprovação do atendimento aos requisitos técnicos e operacionais exigidos, mediante emissão do respectivo aceite formal.

5.4. A prestação continuada dos serviços SaaS terá início após o aceite formal da implantação e permanecerá até o término da vigência contratual, compreendendo a disponibilização integral da plataforma, hospedagem, armazenamento, suporte técnico, manutenção e atualizações.

PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 229
DE CRATEÚS

5.5. A contratação compreenderá 01 (um) serviço de implantação e a previsão inicial de 11 (onze) mensalidades de disponibilização da plataforma SaaS, observados os períodos efetivamente executados e os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência.
5.6. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, até o limite de 10 (dez) anos, desde que haja previsão no edital e sejam atendidos os requisitos legais, especialmente a demonstração da vantajosidade das condições contratuais e a disponibilidade orçamentária.
5.7. Eventual prorrogação abrangerá exclusivamente os serviços continuados de disponibilização da plataforma SaaS, hospedagem, armazenamento, suporte técnico, manutenção e atualizações, não implicando nova execução ou pagamento dos serviços de implantação inicialmente contratados.
5.8. Os pagamentos observarão os serviços efetivamente executados e recebidos pela Administração, sendo vedado o pagamento de mensalidades referentes a períodos anteriores à efetiva disponibilização da plataforma.
5.9. A Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante quaisquer circunstâncias que possam comprometer o cumprimento dos prazos estabelecidos, apresentando as justificativas e medidas propostas para regularização, cabendo à Administração avaliar as providências legalmente cabíveis.
5.10. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representantes designados pela Administração, observados os critérios de recebimento, os níveis mínimos de serviço e as demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas estabelecidas e as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, nos termos do art. 115 da referida Lei.
6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado pelo tempo correspondente, mediante registro das circunstâncias por simples apostila, nos termos do art. 115, § 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os efeitos sobre a vigência contratual e as providências administrativas cabíveis.
6.3. As comunicações entre a Contratante e a Contratada deverão ser realizadas preferencialmente por escrito, admitida a utilização de meios eletrônicos que permitam comprovar seu envio e recebimento.
6.4. A Contratante poderá convocar representante da Contratada sempre que necessário para esclarecimentos, reuniões de acompanhamento ou adoção de providências relacionadas à execução contratual.
6.5. Após a assinatura do contrato, será realizada reunião inicial com a Contratada para alinhamento das condições de execução, apresentação do cronograma de implantação, definição dos responsáveis, procedimentos de fiscalização, critérios de recebimento e indicadores de desempenho.
6.6. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidores formalmente designados pela Administração, ou seus respectivos substitutos, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.
6.7. Compete à fiscalização técnica acompanhar a execução dos serviços, especialmente:
I – verificar o cumprimento do cronograma de implantação e a realização dos treinamentos presenciais;
II – acompanhar os testes funcionais e verificar o atendimento aos requisitos técnicos da plataforma;
III – avaliar a disponibilidade do sistema, os chamados de suporte e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV);
IV – verificar a manutenção das condições de segurança, armazenamento, integridade e acessibilidade das informações;
V – registrar as ocorrências identificadas e solicitar a correção das falhas e inconformidades, observados os prazos contratuais;
VI – subsidiar o recebimento da implantação e o atesto dos serviços continuados efetivamente prestados;
VII – comunicar ao gestor do contrato as situações que demandem providências superiores ou possam comprometer a continuidade dos serviços.
6.8. Compete à fiscalização administrativa acompanhar os aspectos formais e administrativos da execução contratual, especialmente a manutenção das condições de habilitação da Contratada, a regularidade documental, os empenhos, os pagamentos, as garantias eventualmente exigidas, as glosas e a formalização de alterações contratuais, comunicando ao gestor as irregularidades identificadas.

6.9. Compete ao gestor do contrato coordenar as atividades de acompanhamento e fiscalização, mantendo atualizado o histórico de execução contratual, com os registros das ordens de serviço, ocorrências, notificações, recebimentos, pagamentos, alterações e demais atos pertinentes.
6.10. O gestor do contrato deverá acompanhar as informações apresentadas pelos fiscais, adotar as providências necessárias à regularização das ocorrências e encaminhar à autoridade competente as situações que ultrapassem suas atribuições, inclusive aquelas que possam ensejar aplicação de sanções administrativas.
6.11. A avaliação da execução contratual deverá considerar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, especialmente os prazos de implantação, a disponibilidade da plataforma, a eficiência do suporte técnico, a resolução dos chamados e a qualidade dos serviços prestados, mediante registros e evidências documentais.
6.12. O gestor do contrato deverá acompanhar tempestivamente o término da vigência contratual, promovendo, quando houver interesse da Administração, a instrução do procedimento de prorrogação dos serviços continuados, observados os requisitos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente a demonstração da vantajosidade e a manutenção das condições contratuais.
6.13. Eventual prorrogação contratual abrangerá exclusivamente os serviços continuados de disponibilização da plataforma SaaS, hospedagem, armazenamento, suporte técnico, manutenção e atualizações, não implicando nova execução ou pagamento dos serviços de implantação originalmente contratados.
6.14. Ao término da contratação, o gestor e a fiscalização deverão acompanhar os procedimentos de exportação dos dados, portabilidade das informações e transição contratual, assegurando a preservação dos documentos e registros institucionais, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
6.15. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final contendo informações sobre a execução do objeto, o cumprimento das obrigações contratuais, os resultados alcançados e eventuais recomendações para o aprimoramento das futuras contratações.

7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Do Recebimento e da Medição dos Serviços
7.1. Os serviços serão recebidos e avaliados pela fiscalização contratual, observadas as especificações técnicas, os critérios de desempenho, os prazos e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e na proposta da Contratada.
7.2. O recebimento dos serviços observará a natureza de cada item contratado, distinguindo-se a implantação inicial da plataforma e a prestação continuada dos serviços SaaS.
7.3. O serviço de implantação será remunerado em parcela única, após a conclusão integral das atividades previstas, incluindo configuração, parametrização, testes, capacitação presencial dos usuários e disponibilização da plataforma em condições de funcionamento, mediante aceite formal da Contratante.
7.4. Concluída a implantação, a Contratada deverá comunicar formalmente à fiscalização contratual, apresentando os registros e documentos comprobatórios da execução das atividades, para realização dos procedimentos de verificação e recebimento.
7.5. O recebimento provisório da implantação ocorrerá em até 03 (três) dias úteis após a comunicação de sua conclusão, para verificação preliminar das condições de funcionamento da plataforma.
7.6. O recebimento definitivo da implantação ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, mediante verificação do cumprimento das exigências técnicas, funcionais e operacionais e emissão do respectivo termo de aceite.
7.7. Identificadas falhas ou inconformidades que impeçam o recebimento da implantação, a Contratada deverá promover as correções necessárias, sem ônus adicional, no prazo estabelecido pela fiscalização, observada a gravidade da ocorrência e os prazos contratuais aplicáveis.
7.8. A prestação continuada dos serviços SaaS será medida mensalmente, a partir do aceite formal da implantação e da efetiva disponibilização da plataforma, considerando o período de prestação dos serviços, a disponibilidade do sistema, o atendimento aos chamados técnicos e o cumprimento das demais obrigações contratuais.
7.9. A Contratada deverá apresentar, ao final de cada período mensal de prestação, relatório de execução, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte e conforme o modelo da seção 5 do Anexo IV, contendo, no mínimo, o período de referência, os registros de disponibilidade da plataforma, os chamados técnicos

realizados, os respectivos tempos de atendimento e resolução e as ocorrências relevantes verificadas, bem como os backups e restaurações realizados, o consumo de carimbos do tempo (subitem 3.8.4) e o desempenho apurado (subitem 4.14.1).

7.10. O recebimento provisório dos serviços continuados ocorrerá mediante apresentação do relatório mensal de execução e verificação preliminar pela fiscalização contratual.

7.11. O recebimento definitivo dos serviços continuados ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, mediante avaliação da efetiva prestação dos serviços e do cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, observado, em caso de contestação do cálculo das glosas, o procedimento do item 4 do Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV).

7.12. O descumprimento dos níveis mínimos de disponibilidade, dos prazos de atendimento ou das demais obrigações contratuais ensejará o ajuste do valor devido mediante as glosas previstas no Instrumento de Medição de Resultado (Anexo IV), limitadas a 30% (trinta por cento) da mensalidade em cada mês, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

7.12.1. As glosas ajustam o pagamento ao serviço efetivamente prestado, não têm natureza de sanção e não impedem a aplicação das penalidades previstas no contrato.

7.13. Os períodos de indisponibilidade imputáveis à Contratada deverão ser registrados e considerados na avaliação da execução dos serviços, observados os indicadores e os procedimentos de apuração estabelecidos no contrato.

7.14. Quando o período efetivo de prestação dos serviços SaaS não corresponder a um mês completo, o pagamento será calculado proporcionalmente aos dias de efetiva disponibilização da plataforma, considerando o valor mensal contratado e o número de dias do respectivo período de referência.

7.14.1. Os dias de atraso na conclusão da implantação imputáveis à Contratada, assim entendido o período entre o fim do prazo do subitem 5.2 e a comunicação de conclusão prevista no subitem 7.4, acrescido, em caso de reprovação, do período utilizado para a correção das pendências, não geram direito a mensalidade, nem proporcional, nem autorizam a recomposição do número de mensalidades ou a extensão da vigência para compensá-los.

7.15. Os serviços poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, quando executados em desacordo com as especificações contratuais, cabendo à Contratada promover sua regularização, sem ônus adicional à Administração, observados os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

7.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade da Contratada pela adequada execução dos serviços, pela segurança da solução e pelo cumprimento das obrigações legais e contratuais.

Da Liquidação e do Pagamento

7.17. Recebida a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, acompanhada da documentação necessária e do respectivo atesto, será observado o prazo de até 10 (dez) dias úteis para liquidação da despesa, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

7.18. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente contém os elementos necessários, especialmente:

I – data de emissão e prazo de validade, quando aplicável;

II – identificação da Contratada e da Contratante;

III – número do contrato;

IV – descrição dos serviços executados;

V – período de referência, quando se tratar dos serviços mensais;

VI – valor devido e eventuais ajustes de medição;

VII – destaque das retenções tributárias legalmente cabíveis.

7.19. Havendo erro na nota fiscal, inconsistência na documentação ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o procedimento ficará sobrestado até a regularização pela Contratada, reiniciando-se o prazo após a comprovação do saneamento, sem ônus à Contratante.

7.20. Em caso de controvérsia quanto à execução, à qualidade ou à quantidade dos serviços, deverá ser observado o art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021, assegurando-se o processamento da parcela incontroversa, quando cabível.

7.21. A Contratada deverá manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação exigidas na licitação, cabendo à Administração verificar sua regularidade pelos meios oficiais disponíveis.

7.22. Constatada irregularidade na documentação da Contratada, esta será notificada para regularizar sua situação ou apresentar defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável uma vez por igual período, a critério da Administração, sem prejuízo da adoção das providências legalmente cabíveis.
7.23. A irregularidade fiscal superveniente não autorizará, por si só, a retenção automática de pagamento referente a serviços efetivamente executados e regularmente atestados, devendo a Administração adotar as medidas legais pertinentes à regularização da situação e à eventual responsabilização contratual.
7.24. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da conclusão da liquidação da despesa, mediante ordem bancária para crédito em conta indicada pela Contratada.
7.25. Será considerada como data do pagamento aquela em que constar a emissão da respectiva ordem bancária.
7.26. Em caso de atraso de pagamento imputável à Contratante, os valores devidos serão atualizados monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, considerando o período compreendido entre o término do prazo previsto para pagamento e sua efetiva realização.
7.27. Serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável, observadas as condições específicas da Contratada e os regimes tributários legalmente admitidos.
7.28. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional deverá apresentar, quando necessário, a documentação comprobatória dessa condição, para aplicação do tratamento tributário previsto na Lei Complementar nº 123/2006.
7.29. Não será admitido pagamento antecipado dos serviços, devendo os desembolsos observar a efetiva execução, a medição e o recebimento do objeto contratado.
7.30. Eventual prorrogação contratual abrangerá exclusivamente a prestação continuada dos serviços SaaS, sendo vedada a repetição do pagamento relativo à implantação inicial da plataforma, salvo contratação adicional devidamente justificada e formalizada nos termos da legislação aplicável.

8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço Global.
8.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:
Habilitação Jurídica
8.3. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
8.4. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;
8.5. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
8.6. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.
8.7. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
8.8. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
8.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
8.10. Cédula de identidade (RG) ou documento equivalente, e CPF do representante legal da licitante.

Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

8.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

8.12. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
8.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
8.14. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
8.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
8.16. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

Qualificação Econômico-Financeira

8.17. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante (inciso II do art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021); Na hipótese de o documento não conter expressamente o prazo de validade o documento será considerado válido pelo prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data de sua emissão.
8.18. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais (2024 e 2025), comprovando;
8.18.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:
I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) ÷ (Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e
III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) ÷ (Passivo Circulante).
8.18.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
8.18.3. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos (§ 6º do art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021).
8.18.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
8.19. Caso o licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação referente ao (s) item (ns) / lote (s) por ele propostos.
8.20. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante.
8.21. Os Microempreendedores Individuais – MEIs deverão apresentar o DASN-SIMEI dos dois últimos exercícios sociais.

Qualificação Técnica

8.22. A comprovação da qualificação técnico-operacional será realizada mediante apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstrem experiência anterior na execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, considerando-se como **parcela de maior relevância técnica**:
I – Implantação, disponibilização ou operação de plataforma destinada à gestão eletrônica de documentos e/ou processos administrativos, compreendendo funcionalidades relacionadas ao gerenciamento, à organização, à tramitação ou ao armazenamento de documentos e processos digitais.

PREFEITURA MUNICIPAL
PREGÃO
FL Nº 334
CRATEÚS

8.22.1. A comprovação da parcela de maior relevância poderá ser realizada mediante um ou mais atestados de capacidade técnica, admitindo-se a apresentação de documentos que demonstrem a execução de serviços de natureza e complexidade semelhantes aos pretendidos pela Administração.
8.22.2. A análise dos atestados considerará a natureza, a complexidade e as características dos serviços efetivamente executados, não sendo exigida identidade literal de nomenclatura com o objeto licitado, desde que demonstrada a compatibilidade técnica da experiência apresentada.
8.22.3. Não será exigida comprovação de quantitativo mínimo específico de usuários, capacidade de armazenamento ou volume de documentos, tampouco a demonstração individualizada de todas as funcionalidades da plataforma, cuja conformidade será verificada por ocasião da Prova de Conceito e durante a execução contratual.
8.22.4. Havendo dúvida objetiva quanto às informações apresentadas, a Administração poderá realizar diligências destinadas à verificação da autenticidade dos atestados e da efetiva experiência declarada, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.
8.23. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante, observada a identificação da pessoa jurídica responsável pela execução dos serviços.
8.24. Para fins de comprovação da legitimidade dos atestados, a licitante poderá apresentar, facultativamente, documentos complementares, tais como contratos, notas fiscais, ordens de serviço ou outros registros pertinentes, os quais também poderão ser solicitados pela Administração mediante diligência, quando necessários ao esclarecimento das informações apresentadas.
8.25. A licitante deverá comprovar possuir vínculo com, no mínimo, 01 (um) profissional técnico com formação de nível superior ou técnico em Tecnologia da Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Engenharia de Software, Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou áreas correlatas, apto a desempenhar atividades técnicas compatíveis com a natureza e a complexidade do objeto contratado.
8.25.1. A comprovação da qualificação do profissional indicado será realizada mediante apresentação de diploma, certificado de conclusão de curso ou documento equivalente, expedido por instituição de ensino competente, que demonstre formação compatível com as atividades a serem desempenhadas.
8.25.2. A comprovação do vínculo ou da disponibilidade do profissional indicado poderá ser realizada por meio de:
a) contrato social, estatuto ou documento constitutivo equivalente, quando se tratar de sócio;
b) ato de nomeação, ata de eleição ou documento societário pertinente, quando se tratar de administrador ou diretor;
c) Carteira de Trabalho e Previdência Social, registro de empregado ou documento equivalente, quando se tratar de empregado;
d) contrato de prestação de serviços ou outro instrumento juridicamente válido que comprove a disponibilidade do profissional para a execução do objeto.
8.26. Na hipótese de identificação de um mesmo profissional indicado como responsável técnico por mais de uma licitante, a Administração poderá promover diligência para verificar a efetiva disponibilidade do profissional e a regularidade das indicações apresentadas, assegurando às licitantes envolvidas a oportunidade de prestar esclarecimentos e apresentar documentação complementar, nos limites admitidos pela legislação.
8.26.1. A indicação simultânea de um mesmo profissional não implicará, por si só, a inabilitação automática das licitantes, devendo eventual decisão considerar as circunstâncias concretas, a documentação apresentada e a comprovação do atendimento aos requisitos de qualificação técnico-profissional estabelecidos neste Termo de Referência.
8.26.2. Constatada, mediante decisão fundamentada, a ausência de disponibilidade efetiva do profissional indicado ou o descumprimento dos requisitos de habilitação, serão adotadas as providências cabíveis em relação à licitante envolvida, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, isonomia e competitividade, sem prejuízo da apuração de eventual declaração falsa ou irregularidade documental.
8.27. A licitante deverá apresentar declaração formal, assinada por seu representante legal, comprometendo-se a disponibilizar, para a execução da implantação da plataforma, equipe técnica composta por, no mínimo, 03 (três) profissionais distintos, devidamente capacitados e com qualificações compatíveis com as atividades a serem desempenhadas.
8.27.1. A equipe mínima de implantação deverá contemplar as seguintes funções:

a) Coordenador de Implantação: responsável pelo planejamento, organização, acompanhamento do cronograma, articulação com as unidades administrativas e coordenação das atividades de implantação;
b) Profissional de Configuração e Parametrização: responsável pela preparação do ambiente, configuração de usuários e permissões, parametrização dos fluxos, realização dos testes funcionais e configuração das funcionalidades de assinatura eletrônica e digital, inclusive com certificados ICP-Brasil A1 e A3;
c) Profissional de Capacitação e Suporte Operacional: responsável pela realização dos treinamentos presenciais, orientação dos usuários, esclarecimento de dúvidas e acompanhamento da entrada em operação da plataforma.

8.27.2. O profissional técnico indicado para atendimento ao item 8.25 poderá integrar a equipe mínima de implantação, desde que possua qualificação compatível com a função a ser desempenhada, não sendo exigida a disponibilização de profissional adicional exclusivamente em razão daquela exigência.

8.27.3. A comprovação da qualificação e da disponibilidade dos profissionais integrantes da equipe mínima de implantação deverá ser apresentada pela Contratada antes do início dos respectivos serviços, mediante documentação compatível com as funções atribuídas.

8.27.4. Os 03 (três) profissionais que compõem a equipe mínima deverão ser pessoas distintas, não sendo admitida a indicação de um mesmo profissional para o preenchimento simultâneo de mais de uma das posições mínimas exigidas.

8.27.5. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade dos profissionais necessários ao cumprimento do cronograma de implantação de até 30 (trinta) dias corridos, observadas as atividades presenciais estabelecidas neste Termo de Referência, sem prejuízo da execução remota de atividades técnicas que não demandem presença física.

8.27.6. Será admitida a substituição de profissionais durante a execução contratual, desde que previamente comunicada à fiscalização e comprovada a qualificação compatível do substituto, assegurada a continuidade e a qualidade dos serviços contratados.

8.27.7. O descumprimento do compromisso de disponibilização da equipe mínima de implantação, no momento estabelecido neste Termo de Referência, sujeitará a Contratada às medidas e sanções legalmente cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9. DA PROVA DE CONCEITO (POC) E ACEITAÇÃO DO OBJETO

9.1. Considerando a natureza tecnológica e a complexidade do objeto, bem como a necessidade de assegurar que a solução ofertada atenda efetivamente às funcionalidades essenciais à gestão eletrônica de documentos e processos administrativos do Município de Crateús/CE, será exigida a realização de Prova de Conceito (POC), exclusivamente da licitante classificada em primeiro lugar e devidamente habilitada, após a conclusão da análise dos documentos de habilitação, como condição para a aceitação definitiva da solução ofertada.

9.2. A Prova de Conceito consistirá na demonstração prática e presencial da plataforma ofertada, com a finalidade de verificar o atendimento aos requisitos técnicos e funcionais estabelecidos neste Termo de Referência e no roteiro de avaliação integrante do instrumento convocatório.

9.2.1. A sessão da Prova de Conceito será pública, gravada integralmente, será realizada em sessão única, com duração de até 6 (seis) horas, no mesmo dia útil, em horário de expediente, excluídos o intervalo e o tempo de interrupção por causa alheia à licitante (subitem 9.6.2).

9.3. Concluída a análise dos documentos de habilitação e confirmada a habilitação da licitante classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro procederá à sua convocação, por meio do chat da plataforma eletrônica utilizada no certame, concedendo o prazo de até 02 (duas) horas, contado da convocação e durante o período de funcionamento da sessão pública, para que a licitante informe a data e o horário pretendidos para a realização presencial da Prova de Conceito (POC), considerando o tempo necessário à sua preparação e deslocamento, devendo a data situar-se entre o 2º (segundo) e o 3º (terceiro) dia útil contado da convocação.

9.3.1. A data e o horário indicados pela licitante ficarão sujeitos à confirmação da Administração, que informará, por meio do chat da plataforma eletrônica, a programação definitiva, o local de realização e as demais orientações necessárias à demonstração.

9.3.2. Na hipótese de ausência de manifestação no prazo estabelecido ou de impossibilidade de atendimento à programação sugerida, caberá à Administração definir a data e o horário da Prova de Conceito, observada a janela do subitem 9.3, mediante comunicação à licitante, observados os princípios da razoabilidade, publicidade e isonomia.

9.3.3. A ausência de manifestação da licitante no prazo de 02 (duas) horas estabelecido no item 9.3 não implicará sua desclassificação automática, cabendo à Administração definir e comunicar a data, o horário e o local para realização da Prova de Conceito. Uma vez regularmente convocada para a demonstração presencial, o não comparecimento da licitante, sem justificativa devidamente fundamentada e aceita pela Administração, será considerado descumprimento das condições de avaliação da proposta, implicando sua não aceitação e a convocação da licitante subsequente, observada a ordem de classificação e assegurados os direitos de manifestação e recurso previstos na legislação e no edital.

9.4. A Prova de Conceito será realizada presencialmente, em local indicado pela Administração no Município de Crateús/CE, em estação de trabalho conectada à rede da Prefeitura, cabendo à licitante convocada providenciar os equipamentos, dispositivos, acessos, recursos tecnológicos e demais meios necessários à demonstração da solução, sem qualquer ônus para a Administração.

9.4.1. A Administração fornecerá a massa de dados fictícia, os documentos de teste, inclusive o documento digitalizado para reconhecimento óptico de caracteres, e os certificados digitais A1 e A3 utilizados na sessão, sendo vedado o uso de dado pessoal real.

9.4.2. A licitante avaliada poderá contar com até 2 (dois) representantes presentes e com apoio técnico remoto da própria equipe durante a sessão. A versão da solução será conferida e registrada no início e no encerramento da sessão; a divergência caracteriza implantação de nova versão, vedada pelo subitem 9.8.3.

9.5. A demonstração deverá ocorrer em ambiente funcional da solução ofertada, mediante execução efetiva das funcionalidades previstas no roteiro de avaliação, não sendo admitida sua substituição por apresentações de slides, vídeos, protótipos não operacionais ou simulações que não permitam verificar o funcionamento real do sistema.

9.5.1. A demonstração deverá contemplar as funcionalidades de assinatura eletrônica disponibilizadas pela plataforma e de assinatura digital com certificados ICP-Brasil A1 e A3, conforme os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.5.2. A funcionalidade de assinatura digital ICP-Brasil A3 deverá ser demonstrada obrigatoriamente mediante utilização de certificado digital armazenado em dispositivo físico do tipo token USB, disponibilizado pela contratante, conectado ao computador utilizado na apresentação, com execução efetiva do procedimento de assinatura de documento eletrônico.

9.5.3. O procedimento de assinatura digital deverá preservar a segurança do certificado, sendo vedado o compartilhamento de senha, PIN ou chave privada com a plataforma, seus operadores ou terceiros.

9.6. A demonstração técnica será realizada em data e horário previamente definidos pela Administração, observando-se o tempo necessário à execução dos procedimentos estabelecidos no roteiro de avaliação, de modo a permitir a verificação adequada das funcionalidades e dos requisitos técnicos exigidos.

9.6.1. A apresentação deverá observar os cenários de teste estabelecidos no roteiro de avaliação, cabendo à equipe técnica designada pela Administração conduzir os procedimentos de verificação, solicitar esclarecimentos e registrar as evidências necessárias à avaliação objetiva da solução.

9.6.2. Eventuais interrupções decorrentes de falhas técnicas comprovadamente atribuíveis à infraestrutura disponibilizada pela Administração, bem como de situações de caso fortuito ou força maior, serão devidamente registradas, cabendo à equipe técnica avaliar a necessidade de suspensão ou reagendamento da demonstração, mediante decisão fundamentada, hipótese em que serão remarcados apenas os itens afetados, reavaliados em sessão pública convocada com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis e realizada em até 5 (cinco) dias úteis contados da cessação do impedimento, na mesma versão registrada no Formulário de Registro (Anexo III).

9.7. A avaliação da Prova de Conceito será realizada por equipe técnica formalmente designada pela Administração, por portaria publicada antes da convocação, composta por representantes das áreas de Tecnologia da Informação, Arquivo/Protocolo e Procuradoria.

9.7.1. Será admitido o acompanhamento da Prova de Conceito por representantes das demais licitantes interessadas, mediante manifestação prévia no chat da sessão pública, com 1 (um) representante por licitante, observadas as condições de organização, segurança e capacidade do local estabelecidas pela Administração.

9.7.2. A participação dos representantes das demais licitantes ocorrerá exclusivamente na condição de observadores, sendo vedada qualquer interferência na demonstração, interrupção dos testes ou acesso indevido a informações e recursos utilizados pela licitante avaliada.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 237

9.8. A avaliação da solução será realizada mediante roteiro de testes previamente definido e disponibilizado como anexo ao edital, contendo os requisitos a serem demonstrados, os procedimentos de verificação, os resultados esperados e os critérios objetivos de aprovação ou reprovação.

9.8.1. Cada requisito submetido à avaliação deverá ser registrado como "Atende" ou "Não atende", acompanhado das observações e evidências pertinentes, conforme os critérios estabelecidos no roteiro de avaliação.

9.8.1.1. Os itens do roteiro classificam-se em:

a) eliminatórios: 27 (vinte e sete) itens, todos de atendimento obrigatório;

b) pontuados: 8 (oito) itens, valendo 1 (um) ponto cada.

9.8.2. Não poderão ser exigidas, durante a Prova de Conceito, funcionalidades, condições ou procedimentos de avaliação que não estejam previamente previstos no instrumento convocatório.

9.8.3. A equipe técnica poderá solicitar a repetição de testes ou esclarecimentos relacionados às funcionalidades demonstradas, desde que tais providências se destinem exclusivamente à verificação dos requisitos previamente estabelecidos, sem permitir alterações substanciais da solução ofertada ou tratamento diferenciado entre as licitantes. O item que apresentar falha poderá ser repetido uma única vez, na mesma sessão, e a falha em qualquer execução determinada pela comissão conta como tentativa. Durante a Prova de Conceito são permitidos ajustes de configuração e parametrização pela interface do sistema, vedadas a alteração de código-fonte e a implantação de nova versão.

9.8.4. Será aceita a solução que atinja o resultado funcional descrito em cada item do roteiro por meio técnico diverso do nele mencionado, desde que demonstrado na sessão, ressalvados os padrões normativos expressamente exigidos (ICP-Brasil, PAdES, validação no Verificador de Conformidade do ITI, TLS 1.2 ou superior e algoritmo SHA-256 ou superior).

9.9. Será considerada aprovada na Prova de Conceito a solução que demonstrar o atendimento de todos os itens eliminatórios e obtiver no mínimo 6 (seis) dos 8 (oito) pontos dos itens pontuados do roteiro de avaliação (Anexo III), observados os critérios objetivos previstos no instrumento convocatório.

9.9.1. O não atendimento de requisito obrigatório deverá ser expressamente identificado e fundamentado no relatório técnico de avaliação, com indicação do teste realizado e das evidências que justificaram a conclusão.

9.9.2. A ausência de demonstração satisfatória de item eliminatório, ou a não obtenção da pontuação mínima, após a realização dos procedimentos de verificação previstos no roteiro de avaliação, implicará a reprovação da solução, mediante decisão devidamente fundamentada.

9.9.3. A pontuação serve exclusivamente como critério de aceitação da proposta e não altera a classificação obtida pelo critério de menor preço. Os requisitos verificados pelos itens pontuados continuam obrigatórios na execução (subitens 4.10.1 e 4.11.1): o item pontuado não atendido na Prova de Conceito deverá estar disponível até o aceite da implantação, quando será verificado nos termos do subitem 3.4.3.

9.10. Ao término da Prova de Conceito, a equipe técnica elaborará relatório conclusivo contendo os testes realizados, os resultados obtidos, as eventuais inconformidades identificadas e a conclusão quanto à aprovação ou reprovação da solução, encaminhando-o ao Pregoeiro para subsidiar a decisão quanto à aceitação da proposta. O relatório será instruído com o Formulário de Registro do Anexo III, e registrará o nome, a versão e o endereço de acesso da solução demonstrada.

9.11. A não realização da Prova de Conceito pela licitante convocada, sem justificativa aceita pela Administração, ou a reprovação da solução em razão do descumprimento dos requisitos obrigatórios previstos no roteiro de avaliação, implicará a não aceitação da proposta, mediante decisão fundamentada, assegurados os meios de manifestação e recurso previstos na legislação e no edital.

9.12. Na hipótese de não aceitação da proposta, será convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, procedendo-se à análise de sua habilitação e, caso devidamente habilitada, à realização de nova Prova de Conceito, mediante aplicação dos mesmos critérios e procedimentos de avaliação.

9.13. A aprovação na Prova de Conceito não substituirá os procedimentos de recebimento e aceite da implantação contratual, nem afastará a obrigação da Contratada de disponibilizar integralmente a solução nas condições, funcionalidades e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

9.14. A solução aprovada na Prova de Conceito integra a proposta e vincula a contratação. Durante a execução somente será aceita versão mais recente do mesmo produto, que mantenha todas as funcionalidades aprovadas.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATEÚS
PREGÃO
FL Nº 238

9.15. Todos os custos de participação na Prova de Conceito, inclusive deslocamento e hospedagem dos representantes da licitante, correm por conta da licitante.

10. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento, na(s) dotação(ções) 2101.04.122.0037.2.142 - Gestão Administrativa e Operacional da Secretaria, no(s) elemento(s) de despesa(s): 33903900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica, fonte de recursos 1.500.0000.00;

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

11. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

11.1. Tendo em vista que, é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei Federal nº 14.133/2021, art. 18, inciso IX e, ainda, o entendimento do Acórdão TCU nº 1316/2010, que atribui à Administração a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas, fica vedada a participação de empresas reunidas sob a forma de consórcio, uma vez que o objeto constitui solução tecnológica única e integrada, e a concentração da implantação, da disponibilização, da manutenção, da atualização e do suporte da plataforma sob a responsabilidade de uma única empresa preserva a unidade tecnológica da solução, a definição objetiva das responsabilidades e a eficiência da gestão e da fiscalização contratual.

12. DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

12.1. É vedada a participação de sociedades cooperativas, considerando a natureza predominantemente tecnológica e empresarial do objeto, que exige responsabilidade integrada sobre a plataforma, a infraestrutura, a segurança e a continuidade operacional, e não a prestação de serviços por profissionais organizados em cooperativa.

Crateús/CE, 19 de novembro de 2026.

Thais Ximenes R. Ferreira

THAIS XIMENES RODRIGUES FERREIRA
ORDENADORA DE DESPESAS