



Ministério das Comunicações

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

O Item 1 da solução contempla o direito de uso (subscrição) de plataforma *low-code* / *no-code* para desenvolvimento e disponibilização de serviços digitais, com integração ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e autenticação pelo GOV.BR.

Devem ser atendidos aos seguintes requisitos para o item.

### 1. Requisitos da Plataforma, Instalação e Configuração Iniciais

- 1.1. A subscrição da solução deve oferecer o direito de quantidade ilimitada para geração de formulários e fluxo de trabalho, direito de uso permanente das automações construídas em produção e manutenção dessas. Dessa forma, fica mitigada a possibilidade de limitação da ferramenta e a possibilidade de indisponibilidade de serviços devido dependência contratual.
  - 1.1.1. Os produtos (*softwares* / automações) desenvolvidos a partir da ferramenta *low-code* contratada são de propriedade do MCOM e devem continuar funcionais mesmo após o final do contrato.
- 1.2. A plataforma deverá ser instalada em servidores indicados pelo órgão contratante, garantindo soberania sobre dados e segurança da informação.
- 1.3. Cada subscrição corresponderá a uma instalação única, para usuários internos (gestores, administradores, desenvolvedores, analistas) e externos ilimitados.
- 1.4. A plataforma deverá contemplar três ambientes distintos:
  - 1.4.1. Desenvolvimento – destinado para a configuração / desenvolvimento dos serviços;
  - 1.4.2. Homologação – destinado a testes técnicos e validação funcional;
  - 1.4.3. Produção – ambiente real de utilização por usuários finais.
- 1.5. A plataforma deverá disponibilizar conector configurável (de forma *no-code*) com o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), permitindo abertura de processos, tramitação, anexação de documentos e autenticação integrada.
- 1.6. A plataforma deverá permitir, minimamente:
  - 1.6.1. Criação de formulários eletrônicos;
  - 1.6.2. Automação de fluxos de trabalho;
  - 1.6.3. Armazenamento estruturado de dados;
  - 1.6.4. Emissão de *dashboards* e relatórios;
  - 1.6.5. Integração com sistemas ligados via API;



## Ministério das Comunicações

- 1.6.6. Análise de processos com uso de IA.
- 1.7. A plataforma deverá possuir controle de acessos baseado em perfis de usuários.
- 1.8. A plataforma deverá estar em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 1.9. A contratada deverá parametrizar a plataforma conforme as necessidades do órgão.
- 1.10. A contratada deverá configurar conectores com o SEI.
- 1.11. A contratada deverá criar usuários, perfis e permissões iniciais.
- 1.12. A contratada deverá configurar *logs* de auditoria e trilhas de segurança.
- 1.13. A contratada deverá realizar testes de validação do ambiente.
- 1.14. A contratada deverá entregar documentação técnica detalhada da solução, em formato digital, abrangendo, no mínimo: arquitetura lógica e física; requisitos de instalação; dependências; parâmetros aplicados; perfis e permissões; trilhas de auditoria; rotinas de backup e restauração; procedimentos de atualização; requisitos de segurança; boas práticas de administração; documentação das integrações habilitadas com o SEI e com soluções Gov.Br; e limitações, pré-requisitos e requisitos operacionais relevantes.
  - 1.14.1. A documentação técnica deverá incluir, quando aplicável, documentação específica das integrações configuradas com o SEI e com soluções Gov.Br, contendo parâmetros, fluxos, pré-requisitos, limitações, procedimentos de contingência e orientações operacionais.
  - 1.14.2. A documentação técnica deverá ser compatível com a versão efetivamente implantada da solução e deverá ser atualizada sempre que houver alteração relevante de configuração, integração ou arquitetura.
- 1.15. Deverão ser adotadas práticas ágeis pela CONTRATADA na operação, implantação e automação de serviços e rotinas de trabalho.
- 1.16. A solução oferecida deve ter capacidades de construir de forma no-code sempre que mencionado no item. Por forma no-code, entende-se uma funcionalidade através da qual o analista configurador possa realizar uma configuração ou automação sem uso e sem conhecimento de linguagem de programação, scripts, linguagens próprias da solução, SQL, JSON, XML, HTML ou CSS.

## 2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- 2.1. A solução da CONTRATADA deve ser compatível com o ambiente abaixo:
  - 2.1.1. Servidor com sistema operacional Linux Kernel 3.10 ou superior;
  - 2.1.2. Compatível com o SEI, versões 3.x e 4.x ou posterior.



## Ministério das Comunicações

### **Nota explicativa:**

Para fins deste Anexo, as expressões “low-code / no-code”, “no-code”, “pouca ou nenhuma codificação”, “pouca ou nenhuma programação de código-fonte” e similares significam parametrização visual e declarativa das funcionalidades ordinárias da solução, sem desenvolvimento extensivo de código-fonte para cada entrega, admitido o uso complementar de SQL, scripts, expressões, APIs, web services ou linguagem de programação nos cenários de integrações, regras avançadas, consultas e customizações expressamente previstos neste Anexo.

- 2.2. A solução da CONTRATADA deverá cumprir os requisitos técnicos conforme descritos a seguir:
  - 2.2.1. A solução de *software* esperada deve permitir aos usuários gestores a criação de requerimentos (formulários, fluxos, documentos e integração com o SEI) via interface de configuração amigável e intuitiva, sem a necessidade de que esses usuários tenham conhecimento de programação;
  - 2.2.2. A subscrição da solução deve oferecer o direito de quantidade ilimitada para geração, implantação, personalização e manutenção de formulários eletrônicos e fluxos de negócio, assegurando a atualização tecnológica que porventura ocorra durante o período de subscrição;
  - 2.2.3. A subscrição da solução deve oferecer o direito de acesso para usuários internos (gestores, administradores, desenvolvedores, analistas) e externos ilimitados;
  - 2.2.4. Ao final do período de subscrição da solução, a contratada deverá prover direito de uso permanente das automações construídas;
  - 2.2.5. Disponibilizar interface web ou desktop com pré-visualização integrada para construção de formulários web personalizados com regras e validações por configuração visual e declarativa, sem necessidade de desenvolvimento extensivo de código para as funcionalidades ordinárias da plataforma;
  - 2.2.6. Disponibilizar interface web ou desktop para customização da aparência da solução, permitindo ajustar logotipo, ícone e padrão de cores por parametrização da plataforma;
  - 2.2.7. Disponibilizar interface web ou desktop com suporte a consultas SQL e a linguagem de programação, de forma que tais recursos possam ser reutilizados em requerimentos e cadastros sem reescrita substancial;
  - 2.2.8. Disponibilizar interface *web* ou *desktop* com pré-visualização integrada para construção de seções ou componentes de formulário reutilizáveis com automações embutidas;



## Ministério das Comunicações

- 2.2.9. Disponibilizar interface web ou desktop para configuração de modelos dinâmicos parametrizados com dados dos requerimentos para geração de documentos, e-mails e notificações por configuração visual e declarativa;
- 2.2.10. Disponibilizar interface *web* ou *desktop* para configuração de modelos dinâmicos parametrizados com dados dos requerimentos para geração de documentos, *e-mails* e notificações de forma no-code;
- 2.2.11. Disponibilizar interface *web* ou *desktop* para configuração de rotinas agendadas com suporte a SQL e linguagem de programação;
- 2.2.12. Disponibilizar interface *web* ou *desktop* para criar fluxos de negócio com visualização integrada do fluxo diagramado;
- 2.2.13. Disponibilizar interface para submissão e acompanhamento de requerimentos (formulários eletrônicos), podendo o mesmo ser validado antes de sua submissão;
- 2.2.14. Permitir o salvamento de requerimentos parcialmente preenchidos antes do envio e sem aplicar regras de validação;
- 2.2.15. Permitir acompanhar o andamento de requerimentos submetidos exibindo sua situação atual no fluxo de negócio definido;
- 2.2.16. Permitir ao requerente escolher um requerimento para preencher a partir de uma lista de diferentes formulários;
- 2.2.17. Dispor ao usuário requisitante uma interface para apresentar o requerimento que deverá ser ajustado, conforme as exigências de correção. Permitir a reedição da requisição, visualização do documento de pendências e ressubmissão da requisição com reaplicação das regras de validação do formulário de requerimento;
- 2.2.18. Permitir a inclusão de lista de dados com múltiplos campos (por exemplo, lista de dependente com nome, idade, CPF);
- 2.2.19. Permitir o preenchimento de campos de seleção (combo, lista de rádio) cujo domínio de valor possa ser consultado em banco de dados ou digitado durante a configuração do campo de seleção;
- 2.2.20. Assegurar que a caixa de entrada onde são listados os requerimentos protocolados no órgão deve apresentar colunas com dados e situação do processo e deve permitir filtrar e ordenar pelos valores das colunas;
- 2.2.21. Permitir integração com sistema SEI com possibilidade de criar processos, criar documentos HTML e/ou PDF, tramitar processos entre unidades, com interface *web* ou *desktop* para



## Ministério das Comunicações

parametrização de tipos de processo, tipos de documento, assunto, nível de acesso, hipótese legal e tipo de conferência;

- 2.2.22. Permitir mecanismos de tolerância a falhas para integração com o SEI (tentativas posteriores automáticas de inclusão/criação de processo e documentos no SEI caso o SEI esteja fora do ar);
- 2.2.23. Gravar todos dados em base de dados (SGBD) relacional no órgão de tal forma que o contratante tenha acesso completo ao banco de dados;
- 2.2.24. Permitir a consulta por meio de consultas SQL dos dados de formulários armazenados em SGDB;
- 2.2.25. Permitir integração *online* com a base de dados de usuários e perfis já existentes do cliente;
- 2.2.26. Apresentar o andamento de requerimentos através de diagramas;
- 2.2.27. Ser acessível por meio dos principais navegadores do mercado: Edge, Firefox e Google Chrome;
- 2.2.28. Suportar controle de autorização, onde uma pessoa física possa representar uma ou mais pessoas jurídicas;
- 2.2.29. Permitir o acesso *web* por diversos tipos de equipamentos, como microcomputadores, *notebooks*, *tablets* e *smartphones* de vários sistemas operacionais (Windows, Linux, IOS da Apple e Android do Google);
- 2.2.30. Dispor ao usuário interno recurso de análise com visualização do formulário de requerimento, permitindo incluir anotações para cada campo ao longo do formulário;
- 2.2.31. Permitir comparar versões do formulário para controle de alterações efetuadas (valores incluídos, alterados e excluídos), em caso de reapresentação ao requerente;
- 2.2.32. Permitir o envio de notificações para caixa de mensagens dos usuários com suporte a mensagens de alerta com leitura obrigatória após o usuário se autenticar na solução;
- 2.2.33. Possibilitar o envio de e-mail com notificação ao usuário solicitante sempre que a requisição for devolvida para ajuste;
- 2.2.34. Permitir salvar o preenchimento parcial do formulário como rascunho e sem fazer validações de negócio;
- 2.2.35. Permitir relatórios em tempo real com filtros dinâmicos extraídos por meio de consultas SQL. Os relatórios devem atender consultas de produtividade individual contemplando para cada usuário: quantitativo e tempo médio de tarefas e fluxos trabalhados com estratificação por tipo de processo e por dados contidos nos formulários. Os relatórios devem consultar



## Ministério das Comunicações

dados preenchidos nos processos utilizando a persistência provida pela solução para dados de requerimento;

- 2.2.36. Suportar a inclusão dos seguintes tipos de campos de forma nativa, já com formato e validações específicas: data, booleana, número, decimal, monetário, e-mail, mês, hora, arquivo anexo, CEP, CPF, CNPJ;
- 2.2.37. Permitir a criação de formulários de forma no-code, com informações aninhadas (mestre detalhe relação de 1 para n sucessivamente) sem limite de alinhamento, tanto para requerimentos quanto para cadastros;
- 2.2.38. Ser compatível com autenticadores vigentes no MCOM (atualmente os protocolos LDAP, OAuth2 ou Login único);
- 2.2.39. Viabilizar a persistência dos dados para os formulários que vierem a ser preenchidos. Ou seja, sem necessidade de conhecimento de modelagem de tabelas de banco de dados por parte dos usuários criadores dos requerimentos;
- 2.2.40. Armazenar as informações de histórico de fluxo de negócio e dados de formulário de forma que estas informações possam ser acessadas por meio de consultas SQL para viabilizar a extração de dados;
- 2.2.41. Permitir escrever uma consulta SQL que permita listar os dados dos campos de formulário de um requerimento específico ou de um conjunto de requerimentos em um determinado estado do fluxo para viabilizar a extração de dados;
- 2.2.42. Permitir disparar de chamadas a *webservices*, consultas SQL ou execução de *scripts* a partir de eventos de preenchimentos do formulário configurados por meio de interface *web*. Essas chamadas podem ser usadas para alterar visibilidade campos, alterar obrigatoriedade, habilitar ou desabilitar campos, exibir mensagens de validação bem como carregar dados para o formulário;
- 2.2.43. Permitir a criação de automações e integrações reutilizáveis, configuráveis por interface da solução e/ou por componentes parametrizáveis, com redução de desenvolvimento repetitivo de código-fonte;
- 2.2.44. Disponibilizar interface *web* ou *desktop* para configuração de consultas SQL para emissão de relatórios;
- 2.2.45. Disponibilizar aos usuários internos lista de relatórios com filtros dinâmicos com suporte a exportação para Excel.



## Ministério das Comunicações

### 3. Requisitos de integração com soluções Gov.br

#### 3.1. Assinatura digital do Gov.br:

- 3.1.1. Permitir cadastrar chave de integração com o portal de assinatura digital Gov.br de forma *no-code*;
- 3.1.2. Permitir via interface *web no-code* configurar quais documentos deverão ser assinados via portal Gov.br ao longo do fluxo automatizado;
- 3.1.3. Enviar automaticamente documentos para assinatura no portal Gov.br quando a execução do fluxo automatizado assim estiver configurada de forma *no-code* e obter automaticamente de volta para a solução a versão assinada após essa ação pelo usuário responsável;
- 3.1.4. Permitir assinar envios de formulários, quando assim configurado no fluxo, por meio de assinatura gov.br, convertendo automaticamente formulários para documentos PDF ou por meio de modelo de conversão de formulário em documento definido na plataforma, de forma *no-code*;
- 3.1.5. Apresentar indicador visual ao usuário nos documentos PDF assinados digitalmente quando estiver assinado digitalmente com assinatura Gov.br;

#### 3.2. Login Gov.br:

- 3.2.1. Permitir configurar como opção de login de usuários externos e/ou usuários internos a autenticação via Gov.br, carregando informações de nome, CPF e *e-mail* para que estas possam ser utilizadas em automações de formulários e de fluxos de negócio;
- 3.2.2. Após o login, obter do portal Gov.br os selos que o usuário possui (ouro, prata ou bronze) e disponibilizar essa informação internamente nas automações para que possam ser feitas validações de formulários e automações de fluxo de acordo com o selo do usuário;
- 3.2.3. Obter do portal Gov.br, após o login, as empresas que o usuário representa, permitindo que o usuário selecione a empresa que está representando ou se está representando a si próprio no momento do acesso à plataforma;
- 3.2.4. Validar ao fazer login via Gov.br se as representações ainda estão válidas ou invalidá-las e atualizar as datas de vencimento das representações;

### 4. Requisitos de integração com o SEI

- 4.1. A solução deverá prover mecanismos de integração com o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), versões 3.x e 4.x, de forma *low-code* / *no-code*.





## Ministério das Comunicações

- 4.2. A ferramenta contratada deverá permitir integralmente todas as funcionalidades de integração com o SEI descritas neste documento, sendo a sua viabilidade comprovada por meio de Prova de Conceito (PoC) a ser realizada junto ao órgão contratante durante a fase de julgamento da licitação.
- 4.3. As integrações SEI pré-prontas da solução devem permitir configurar operações, de forma *no-code*, para criar processos, incluir documentos (HTML e/ou PDF) anexados a formulários submetidos ou gerados pela plataforma, e tramitar processos entre unidades, por meio de interface *web* parametrizável, contemplando tipos de processo, tipos de documento, assunto, nível de acesso, hipótese legal e tipo de conferência.
- 4.4. No momento do *login*, carregar automaticamente as unidades do SEI vinculadas ao usuário, utilizando essas unidades para controlar, sem necessidade de programação (*no-code*), a visualização e atribuição de atividades no fluxo de negócio.
- 4.5. Permitir configurar, de forma *no-code*, para cada documento produzido ao longo do fluxo, se será incluído no SEI como documento interno ou externo.
- 4.6. Permitir configurar, de forma *no-code*, em quais etapas do fluxo de negócio os modelos de documento serão produzidos, manual ou automaticamente, e enviados ao SEI.
- 4.7. Permitir, a partir de um fluxo da plataforma, criar novos processos no SEI, incluir documentos e associar esses processos ao fluxo interno da solução.
- 4.8. Permitir, a partir de um fluxo criado na plataforma, associar o processo da solução a um processo já existente no SEI, informado via formulário ou determinado dinamicamente.
- 4.9. Permitir que o protocolo do SEI seja utilizado como identificador do processo dentro da própria solução, de forma *no-code*.
- 4.10. Pré-carregar, de forma *no-code*, e manter armazenados os metadados do SEI (tipos de processo/documento, hipóteses legais, unidades, tipo de conferência), para uso em configurações.
- 4.11. Manter em *cache* a relação entre tipos de processo e unidades autorizadas, permitindo validação das configurações mesmo quando o SEI estiver indisponível, sem disparar chamadas contínuas às APIs.
- 4.12. Permitir utilizar as unidades do SEI como mecanismo de autorização, designando a unidade responsável por cada etapa do fluxo de negócio, de forma *no-code*.
- 4.13. Permitir configurar, de forma *no-code*, a tramitação automática de processos no SEI conforme a execução do fluxo de negócio, tramitando para a unidade correspondente quando houver mudança de situação.
- 4.14. Permitir configurar, de forma *no-code*, se, após a tramitação, o processo no SEI permanecerá aberto, concluído ou bloqueado na unidade destino.





## Ministério das Comunicações

- 4.15. Permitir definir dinamicamente a unidade de destino de uma etapa do fluxo, por meio de regras, automações ou preenchimento de campos em formulário.
- 4.16. Verificar, antes da atuação em um processo, se o processo no SEI está na unidade esperada; em caso negativo, aplicar a regra de acesso do SEI e impedir manipulação indevida, notificando o usuário sobre a divergência.
- 4.17. Prover interface web no-code para parametrização completa da integração SEI de cada formulário, modelo de documento e campo de anexo, contemplando, no mínimo, assunto, tipo de documento, nível de acesso, hipótese legal, tipo de conferência e indicação de necessidade de assinatura.
- 4.18. Prover interface *web no-code* para configurar modelos de documentos, permitindo o uso de dados de formulários para gerar documentos em HTML ou PDF enviados ao SEI.
- 4.19. Permitir configurar, de forma *no-code*, o envio de documentos PDF já assinados digitalmente (A1, A3 ou Gov.BR) para o SEI.
- 4.20. Permitir configurar, de forma no-code, para que o fluxo aguarde a juntada, no SEI, de documento assinado eletronicamente, ou o envio ao SEI de documento previamente assinado digitalmente, antes de prosseguir, sem exigir que a assinatura eletrônica no SEI seja executada pela própria plataforma.
- 4.21. Disponibilizar mecanismos de tolerância a falhas, com reenvio automático de processos e documentos caso o SEI esteja indisponível.
- 4.22. Permitir configurar, de forma *no-code*, o agendamento do envio de anexos ao SEI em horários definidos, evitando sobrecarga em períodos de pico.
- 4.23. Nomear automaticamente arquivos anexos ao SEI de acordo com o campo de formulário que os originou, diferenciando documentos de mesmo tipo.
- 4.24. Permitir incluir imagens estáticas de mapas em documentos enviados ao SEI, geradas a partir de formulários com coordenadas ou polígonos geográficos, configurando o nível de zoom desejado.
- 4.25. Disponibilizar relatório *web* das integrações SEI assíncronas pendentes, bem como registro detalhado dos erros ocorridos.

## 5. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

- 5.1. Entende-se por “suporte e atualização de versão” o serviço a ser prestado pela CONTRATADA durante o período de vigência da subscrição, compreendendo o atendimento remoto (web ou telefone) para chamados de suporte técnico, que podem ser abertos 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco)



## Ministério das Comunicações

dias por semana (8x5), assim como a atualização de versão e disponibilização de patches corretivos, conforme especificações do termo de referência.

### 5.2. São definições para os requisitos de manutenção:

5.2.1. **PRODUTO:** Solução contratada no item 1 - Subscrição de solução de software por configuração.

5.2.2. **FABRICANTE:** Empresa detentora dos direitos autorais do PRODUTO.

5.2.3. **CONTRATADA:** Empresa contratada para atender os serviços e subscrição mencionados nos itens 1 e 2. A CONTRATADA pode ser o próprio FABRICANTE ou entidades separadas.

### 5.3. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos de suporte técnico e atualizações de versões, abrangendo:

5.3.1. Suporte técnico especializado, atendendo a resoluções de problemas técnicos no PRODUTO, apontados pelo órgão;

5.3.2. Atualização tecnológica, com fornecimento de novas versões do PRODUTO, contemplando resoluções de problemas técnicos ou inclusões de melhorias e novas funcionalidades implementadas pelo FABRICANTE.

### 5.4. O suporte técnico especializado prestado pela CONTRATADA será aplicável durante a vigência da subscrição.

### 5.5. O suporte técnico especializado será prestado sempre que a equipe técnica do órgão identificar problemas relacionados à instalação, configuração ou uso do PRODUTO que afetem seu pleno funcionamento.

### 5.6. A CONTRATADA, diretamente ou através do FABRICANTE, será responsável por receber, analisar, diagnosticar e solucionar problemas técnicos (*bugs*) reproduzíveis em seu ambiente, realizar testes e fornecer versões corrigidas do PRODUTO para o órgão.

### 5.7. O suporte técnico especializado será executado de forma remota, isto é, nas instalações da CONTRATADA.

### 5.8. Sobre os níveis de severidade dos incidentes, **Severidade 1** significa que:

5.8.1. O sistema de produção está completamente parado, ou;

5.8.2. As operações do sistema ou aplicativos de missão crítica estão completamente inoperantes.

### 5.9. **Severidade 2** significa que:

5.9.1. O sistema está funcionando com as capacidades limitadas; ou

5.9.2. Está instável com interrupções periódicas; ou



## Ministério das Comunicações

5.9.3. Os aplicativos de missão crítica, embora não estejam sendo afetados, sofreram interrupções materiais do sistema.

5.10. **Severidade 3** significa que:

5.10.1. O sistema está plenamente funcional, embora tenham sido observados erros que não impedem a utilização do sistema ou que podem ser contornados.

5.11. Para solicitar atendimento a incidente, a CONTRATADA disponibilizará *link*, próprio ou do FABRICANTE, com acesso a Central de Atendimento *Web* para o órgão, através de disponibilização de usuário e senha para registros dos chamados.

5.12. A Central de Atendimento *Web* deverá estar disponível no horário comercial, 8 horas por dia, 5 dias na semana, onde poderão ser abertos números ilimitados de chamados técnicos.

5.13. Após o órgão registrar a demanda junto à Central de Atendimento *Web*, a CONTRATADA deverá proceder diretamente ao atendimento do incidente, observando exclusivamente os prazos de SLA definidos para cada nível de severidade, conforme quadro a seguir. Salvo disposição em contrário, os prazos indicados referem-se a dias úteis e devem ser contabilizados dentro do horário comercial.

Nível de Severidade	Horário Comercial	SLA para Atendimento da Demanda
1 - Alta	08h – 18h	8 horas úteis, a partir da abertura do chamado, dentro do intervalo do horário comercial.
2 - Média	08h – 18h	16 horas úteis, a partir da abertura do chamado, dentro do intervalo do horário comercial.
3 - Baixa	08h – 18h	32 horas úteis, a partir da abertura do chamado, dentro do intervalo do horário comercial.

5.14. Os tempos de resolução estabelecidos poderão ser ampliados em razão de motivo de força maior ou outra circunstância excepcional devidamente justificada pela CONTRATADA e acatada pela CONTRATANTE. A ampliação será analisada caso a caso, por incidente, e deverá ser formalizada previamente à finalizando do prazo, contendo a descrição do problema, a data de abertura do chamado e a justificativa detalhada para a extensão do prazo.



## Ministério das Comunicações

- 5.15. A CONTRATADA deverá incorporar as eventuais correções de erros na próxima atualização do PRODUTO.
- 5.16. A atualização tecnológica compreende o fornecimento de novas versões, contemplando manutenções corretivas ou evolutivas do PRODUTO, lançadas durante o período de vigência da subscrição.
- 5.17. A instalação e configuração de novas versões serão realizadas pelo órgão ou mediante abertura de ordem de serviço segundo o catálogo de serviços. Como uma nova versão do PRODUTO poderá demandar ajustes nos servidores ativos ou mesmo nas automações já desenvolvidos, o órgão testará novas versões do PRODUTO antes de aplicá-las em ambiente de produção.
- 5.18. O órgão informará os dados necessários para resolução de um incidente ou franqueará acesso aos servidores envolvidos no incidente aos técnicos designados pela CONTRATADA.

### **6. Entregáveis do Item 1**

- 6.1. Deverão ser entregues pela CONTRATADA os seguintes artefatos comprobatórios de fornecimento dos bens e serviços relativos ao item 1 da solução:
  - 6.1.1. Licença/subscrição válida por 12 meses.
  - 6.1.2. Plataforma instalada e configurada nos ambientes de homologação e produção.
  - 6.1.3. Relatório de Implantação e Configuração.
  - 6.1.4. Documentação Técnica relativa a suporte técnico e atualizações oficiais durante a vigência, quando realizados.