



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

1.1. A Solução abrangerá o fornecimento de licenças de uso para o grupo de usuários do Coren-SP incluindo-se manutenção, atendimento técnico integrado e multiusuário, com implantação que garantam as alterações legais, corretivas e evolutivas.

1.2. Deverá ser executado no ambiente de processamento da tecnologia da informação do Coren-SP, conforme aqui descrito, ao qual estará perfeitamente compatibilizado.

1.3. A solução deverá ser fornecida na modalidade Software como Serviço (SaaS), com acesso via navegador web e hospedagem integralmente sob responsabilidade da contratada, dispensando qualquer instalação local ou infraestrutura física do Coren-SP.

1.4. O ambiente de hospedagem deverá estar localizado em território nacional, assegurando níveis de disponibilidade mínimos de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), com redundância e mecanismos de recuperação de desastres (Disaster Recovery) que garantam a continuidade dos serviços.

1.5. A infraestrutura em nuvem utilizada deverá possuir as certificações ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018, ou comprovar o atendimento integral aos objetivos e controles dessas normas, mediante apresentação, pela contratada, de:

- a) relatório de auditoria independente ou declaração técnica de conformidade que demonstre a aderência às boas práticas de segurança da informação e proteção de dados;
- b) políticas internas de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, bem como planos de continuidade e recuperação de desastres; e/ou
- c) evidências documentais das certificações do provedor de nuvem utilizado, quando aplicável, comprovando o vínculo contratual e a utilização efetiva da infraestrutura certificada.

1.5.1. Esses documentos deverão ser apresentados antes do início da fase de implantação da Solução, como condição para o aceite técnico do ambiente de hospedagem. Na fase de habilitação, será exigida da licitante a apresentação de declaração formal de comprometimento quanto ao atendimento aos requisitos previstos neste item, conforme modelo constante do Anexo VII deste Termo de Referência.

1.6. O sistema deve possuir idioma de operação português brasileiro.

1.7. O sistema deverá, durante a implantação, ser integrado com os sistemas internos do Coren-SP, bem como com o PJE e e-saj, possibilitando o recebimento de informações e busca automática de publicações e andamentos processuais, via API ou Webservice.

1.8. Os serviços que devem estar presentes no Webservice ou API, possibilitando a integração dos sistemas atualmente existentes no Coren-SP e que devem se comunicar com o sistema contratado são:

- 1.8.1.** informações de dados cadastrais dos profissionais ou instituições (nome, CPF, CNPJ, endereço), informações dos débitos (anuidades, valores, honorários) de profissionais ou instituições, informações de acordos, de cancelamento de débitos, de remissão (por doença grave dos profissionais);
- 1.8.2.** informação de petições que afetem os débitos (cancelamento, desistência, extinção, acordo, pagamento judicial).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

1.9. Todos os usuários dentro do limite de acessos contratados poderão acessar e utilizar o sistema concomitantemente.

1.10. O sistema deve possibilitar o *backup* de todas as informações nele contidas e ser disponibilizada ao Coren-SP sempre que necessário, em formato que possibilite a integração/migração de sistemas.

1.11. O sistema ofertado deverá conter nas interfaces de cadastros do aplicativo, filtros para a consulta seletiva dos dados, de forma a permitir:

- 1.11.1.** Consultar por todos os campos do cadastro;
- 1.11.2.** Consultar agregando um ou mais campos;
- 1.11.3.** Pesquisar por valor ou por faixa;
- 1.11.4.** Pesquisar com exatidão por qualquer parte da informação;
- 1.11.5.** Permitir a ordenação dos dados apresentados por qualquer campo do cadastro;
- 1.11.6.** Permitir a exportação dos dados selecionados para planilha eletrônica e possibilitar selecionar os campos para a exportação.

1.12. O sistema ofertado deve permitir a possibilidade de parametrizações simples em configurações de campos (inclusão e alteração de campos do cadastro, tais como nomenclatura de ações e nomenclatura de pedidos) QUE NÃO SE CARACTERIZEM COMO CUSTOMIZAÇÕES e que não necessitem de rotinas especiais nem afetem o funcionamento do sistema.

- 1.12.1.** A Contratada deverá promover a capacitação dos usuários do sistema de forma que a capacite-os para realização das parametrizações possíveis na Solução contratada.
- 1.12.2.** O treinamento poderá ocorrer de forma presencial, remota ou híbrida, devendo incluir material didático digital e certificação nominal dos participantes.

1.13. Deverá ser parte integrante do aplicativo a ferramenta para a manutenção das fontes fornecidas:

- 1.13.1.** Formulários de entradas de dados;
- 1.13.2.** Relatórios dos sistemas;
- 1.13.3.** A ferramenta fornecida deve operar com as seguintes características:
 - 1.13.3.1.** O usuário habilitado não necessita mudar de aplicação para efetuar qualquer alteração nas fontes fornecidas;
 - 1.13.3.2.** As alterações efetuadas deverão ter efeito imediato, sem a necessidade de serem previamente compiladas.

1.14. O sistema ofertado deve permitir adaptações às necessidades da Contratante, por meio de parametrizações /ou customizações aplicadas.

1.15. O sistema ofertado deve permitir a geração de arquivos em formato estabelecido pela Contratante para exportação dos números de protocolo para o sistema de gestão de dívida ativa.

1.16. O sistema ofertado deve permitir a utilização de protocolos criptografados, infraestrutura de chave pública e protocolização digital, garantindo a integridade de documentos eletrônicos e sua validade jurídica.

1.17. O sistema deverá permitir a utilização de certificados digitais padrão ICP-Brasil, nos modelos A1 e A3, para assinatura de documentos digitais.

1.18. O sistema deverá conter informação que possibilite a identificação da situação funcional do usuário.

- 1.18.1.** Todos os acessos, operações e alterações realizadas no sistema deverão ser registrados em logs de auditoria, contendo, no mínimo, a identificação do usuário, data e hora da operação,



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

funcionalidade acessada e endereço IP de origem.

1.18.2. Os registros de auditoria deverão ser armazenados de forma segura e permanecer disponíveis para consulta pelo Coren-SP pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, podendo esse prazo ser ampliado conforme necessidade da contratante.

1.18.3. A contratada e todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente ou aos dados do Coren-SP deverão firmar termo de confidencialidade e sigilo, comprometendo-se a observar as regras de proteção de dados pessoais previstas na Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a não compartilhar informações com terceiros sem autorização expressa do Coren-SP.

1.19. O sistema deverá possuir e disponibilizar para usuários capacitados e autorizados, ferramenta para acesso ao Banco de Dados, possibilitando a consulta, impressão e exportação dos dados.

1.20. O sistema deverá possuir ferramenta que permita pesquisar, na base de dados do sistema, CDA e petições iniciais prontas para geração de lotes para ajuizamento eletrônico.

1.21. O sistema deverá possuir agenda de compromissos com visualização diária, semanal e mensal, com o controle de prazos, audiências e demais compromissos e pendências geradas à medida que ocorre a tramitação dos processos, podendo ser individualizada ou compartilhada entre os usuários ou grupos de usuários e com opção de encaminhamento de compromissos entre os mesmos. Permitir também a renovação de prazos de compromissos, bem como sua baixa, ou seja, anotação de sua ocorrência.

1.22. O sistema deverá possuir formulário de cadastro e controle de cartas precatórias expedidas, com possibilidade de armazenamento de informações como da data da expedição da carta precatória, nome do Juízo Deprecado, número da precatória, finalidade, número/ano do protocolo, data da devolução e resultado (cumprida total, cumprida parcial, não cumprida);

1.23. O sistema deverá permitir a formatação e/ou personalização do layout de todos os documentos oficiais, gerados pelo sistema, tais como: guias de recolhimento, certidões, notificações de lançamento, andamentos processuais.

2. CADASTRO, MANUTENÇÃO E PETICIONAMENTO

2.1. O sistema deverá possuir rotina para gestão e manutenção dos cadastros de processos judiciais, contendo:

2.1.1. Número de pasta (Gerado pelos usuários);

2.1.2. Data de cadastro;

2.1.3. Usuário de criação/atualização;

2.1.4. Número do processo;

2.1.5. Vara/Comarca;

2.1.6. Competência (Estadual/Federal);

2.1.7. Natureza da causa;

2.1.8. Data de distribuição;

2.1.9. Assunto;

2.1.10. Identificação das partes (contrária ou interessados);

2.1.11. Advogado(s) responsável(is);

2.1.12. Data de recebimento;

2.1.13. Andamentos (intimações recebidas, petições protocolizadas, verificações feitas);



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.1.14. Processo administrativo;
 - 2.1.15. CDAs anexadas;
 - 2.1.16. Débito original;
 - 2.1.17. Débito atualizado;
 - 2.1.18. Despesas processuais;
 - 2.1.19. Ocorrências;
 - 2.1.20. Data de audiência;
 - 2.1.21. Prazos (vinculados com advogados responsáveis e agenda, com alerta e relatórios);
 - 2.1.22. Valor da causa.
- 2.2. O sistema deverá possuir rotina de atividades do procurador com as seguintes características:
- 2.2.1. Agenda:
 - 2.2.1.1. Conter data limite para cumprimento de ações para o andamento dos processos;
 - 2.2.1.2. Possibilidade de que, a partir da agenda, possa realizar o peticionamento da ação respectiva dando como atendido o item da agenda;
 - 2.2.1.3. Registro do cumprimento das ações agendadas;
 - 2.2.1.4. Alerta de cores para identificação visual do item da agenda em decorrência de prazo, com no mínimo as seguintes identificações:
 - 2.2.1.5. Dentro do prazo;
 - 2.2.1.6. até 48 horas do prazo
 - 2.2.1.7. Fora do prazo;
 - 2.2.1.8. Que seja possível visualizar o documento originário da intimação ou citação.
 - 2.2.2. Acompanhamento dos processos distribuídos:
 - 2.2.2.1. Acompanhamento dos processos a serem distribuídos;
 - 2.2.2.2. Acompanhamento das intimações aguardando ciência;
 - 2.2.2.3. Possibilitar visualizar o documento de ciência;
 - 2.2.2.4. Possibilitar dar ciência a intimação;
 - 2.2.2.5. Acompanhamento histórico das agendas cumpridas;
 - 2.2.3. Possibilitar consulta cronológica de petições enviadas e intimações recebidas.
- 2.3. O sistema deverá possuir rotina para identificação dos processos de execução fiscal nos quais:
- 2.3.1. Os débitos foram parcelados e necessitam ser emitidas a petição de sobrestamento;
 - 2.3.2. Os acordos de parcelamento foram cancelados e necessitam ser emitidas a petição de prosseguimento do feito;
 - 2.3.3. Os débitos foram quitados ou cancelados e necessitam ser emitidas a petição de extinção.
- 2.4. Conter rotina para identificar a existência de débitos em aberto após o cancelamento do acordo de parcelamento, de débitos que ainda não foram executados, possibilitando gerar automaticamente o processo de execução fiscal
- 2.5. Possuir rotina que permita o registro das despesas processuais que tenham sido antecipadas pelo



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Coren-SP, realizando o lançamento na conta corrente fiscal do devedor para recolhimento, tais como, diligências e correios. Possibilitar a emissão de documento de arrecadação no padrão FEBRABAN para recebimento na rede bancária.

- 2.6.** Permitir configurações necessárias para que o sistema realize automaticamente as devidas anotações de prazo, trâmite e demais atos praticados no processo quando da emissão do documento.
- 2.7.** Possuir integração com os Tribunais estaduais e superiores, utilizando serviços disponibilizados pelo tribunal.
- 2.8.** Todas as comunicações realizadas entre o Coren-SP e os Tribunais, serão via WEBSERVICE ou API e deverão ser assinadas digitalmente com o certificado digital.
- 2.9.** Todos os documentos enviados através de integração entre o Coren-SP e os tribunais de Justiça deverão ser assinados digitalmente pelo procurador com o certificado do departamento
- 2.10.** Possuir rotina que permita efetuar o registro do protocolo do peticionamento inicial, individual ou em lote, de uma execução fiscal acompanhada automaticamente de uma ou mais CDAs.
- 2.11.** Possuir rotina de agendamento de busca automática dos Números de Processos de peticionamento inicial, utilizando os números dos protocolos de envio, sem a necessidade de intervenção do usuário, porém deverá ser disponibilizado ao usuário executar manualmente essa rotina
- 2.12.** Possuir rotina que permita efetuar o peticionamento individual ou em lote, utilizando documentos previamente cadastrado ou fazendo uso de qualquer outro documento externo em formato PDF.
- 2.13.** Todas as petições, intimações, citações e outros documentos enviados ou recebidos através da integração, deverão obrigatoriamente ficar armazenados para a consulta e visualização dos usuários no sistema.
- 2.14.** Possuir rotina que permita ao procurador:
 - 2.14.1.** Acesso as intimações aguardando ciência referente aos processos de sua responsabilidade;
 - 2.14.2.** Dar ciência a intimações recebidas referente aos processos de sua responsabilidade;
 - 2.14.3.** Visualizar os documentos de intimação aguardando ciência ou que já tiveram o prazo indicado automaticamente;
 - 2.14.4.** Acesso a citação aguardando ciência referente aos processos de sua responsabilidade;
 - 2.14.5.** Visualizar os documentos de citação aguardando ciência ou que já tiveram o prazo iniciado automaticamente;
- 2.15.** Possuir rotina de agendamento de busca automática das intimações ou citações que tiveram seu prazo iniciado automaticamente, sem a necessidade de intervenção do usuário, porém. Deverá ser disponibilizado ao usuário executar manualmente essa rotina.
- 2.16.** Conter módulo de editor de textos, compatível com padrão RTF ou similar, integrado ao sistema para utilização de petições previamente cadastradas e permitindo a inclusão e customização utilizando dados variáveis de informações do processo e ou das partes.
- 2.17.** Conter rotina para o controle das fases alterando automaticamente seu estado conforme o andamento do processo.
- 2.18.** Possibilitar relacionar uma fase a petições previamente cadastradas no sistema com a finalidade de atualizar automaticamente a fase do processo.
- 2.19.** Possibilitar o cadastro e configuração de documentos do processo, bem como manter em sua base nativa modelos previamente criados e formatados, com conteúdo juridicamente válido.
- 2.20.** Possuir cadastro de procuradores e estagiários, identificando minimamente:



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.20.1.** Nome;
- 2.20.2.** CPF;
- 2.20.3.** OAB (quando procurador);
- 2.20.4.** E-mail.
- 2.21.** Conter a rotina apresentação de alertas de ações pendentes contendo:
 - 2.21.1.** Alerta de quantidade de processos aptos a extinção;
 - 2.21.2.** Alerta de quantidade de processos aptos a suspensão (sobrestamento);
 - 2.21.3.** Alerta de quantidade de agendamentos com prazos vencidos.
- 2.22.** Conter rotina de apuração das dívidas devidamente inscritas, agrupando todas as CDAs de um mesmo devedor e gerar automaticamente o processo de execução fiscal, habilitando para protocolar o peticionamento eletrônico.
- 2.23.** Conter rotina para registrar todas as alterações dos cadastros, possuindo no mínimo os seguintes dados:
 - 2.23.1.** Usuário;
 - 2.23.2.** Data e hora;
 - 2.23.3.** Informação alterada;
 - 2.23.4.** Valor anterior;
 - 2.23.5.** Valor atual.
- 2.24.** Permitir a consulta desses dados por usuário habilitado.
- 2.25.** Permitir a consulta das Certidões de Dívida Ativa contida em um processo de execução fiscal e a visualização dos valores original.
- 2.26.** Permitir consulta dos débitos de um processo de execução fiscal, que não sejam monitorados pelos sistemas internos do Coren-SP, com as seguintes funcionalidades:
 - 2.26.1.** Permitir a visualização dos valores dos débitos atualizados conforme código de legislação vigente;
 - 2.26.2.** Possibilitar a emissão de extrato dos débitos;
 - 2.26.3.** Possibilitar a emissão de documento de arrecadação no padrão FEBRABAN para recebimento na rede bancária;
 - 2.26.4.** Possibilitar a geração de acordo de parcelamento dos débitos do processo e a emissão do carnê de pagamento no padrão FEBRABAN para recebimento na rede bancária.
- 2.27.** Possuir ferramenta de gerenciamento eletrônico de documentos, consistindo no armazenamento, visualização e emissão de documentos em formato PDF, gerados e convertidos direta e automaticamente pelo próprio sistema, ou pela digitalização de documentos com utilização de scanner.
- 2.28.** Possuir ferramenta para gerenciamento eletrônico de documentos na pasta do processo que permita o arquivamento, desarquivamento, exclusão, criação e substituição de documentos que a compõem, devendo realizar conversão automática de documentos para o formato PDF.
- 2.29.** Possuir ferramenta de pesquisa, no gerenciamento eletrônico de documentos, que permita localizar processos considerando como critérios o número de processo judicial, o número da CDA ou o número de protocolo, permitindo a confecção, substituição, assinatura, impressão e juntada de documentos.
- 2.30.** Permitir, na ferramenta para gerenciamento eletrônico de documentos, acesso direto à pasta



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

digital do processo constante do portal do Tribunal de Justiça de São Paulo via Web Service ou emulação de ambiente virtual, dispensando, assim, qualquer acesso externo ao sistema;

2.31. Possuir ferramenta de controle da movimentação processual interna (relatório do histórico do processo), com registro, de todos os atos praticados no processo, com data, hora bem como o usuário que os praticou;

2.32. Possuir ferramenta que possibilite aos setores envolvidos com a Execução Fiscal (tributário, dívida ativa etc.) cadastrar solicitações que impliquem em tramitação processual.

2.33. Caso o setor de dívida ativa reconheça, por exemplo, a inexistência de uma dívida por motivo de cancelamento do lançamento ou satisfação do débito, e estando este em fase de execução, deverá informar essa situação no sistema para que a procuradoria expeça a petição de extinção do processo.

2.34. Possuir ferramenta que possibilite a identificação dos processos existentes na base de dados do departamento e que não possuem distribuição eletrônica, permitindo:

2.34.1. Emissão das petições e CDA em formato PDF para impressão e distribuição física;

2.34.2. Registro de ocorrências;

2.34.3. Fases;

2.34.4. Prazos;

2.34.5. Históricos de andamento.

2.35. Possuir rotina para manutenção dos cadastros de outros processos judiciais, contendo os mesmos campos de cadastro de processo principal:

2.35.1. Identificação das partes ativa e passiva;

2.35.2. Procurador responsável;

2.35.3. Número do processo unificado;

2.35.4. Vara;

2.35.5. Foro;

2.35.6. Classe;

2.35.7. Assunto e competência;

2.35.8. Petições enviadas;

2.35.9. Intimações recebidas do respectivo processo;

2.35.10. Embargos;

2.35.11. Históricos;

2.35.12. Ocorrências.

2.36. Emissão avulsa de Certidão de Dívida Ativa

2.37. Emissão da petição inicial.

2.38. Configuração livre do conteúdo da Petição Inicial

2.39. Permitir a geração e emissão em lote de Certidão de Dívida Ativa;

2.40. Permitir a geração e emissão, em lote de Certidão Ativa, através de critérios de seleção e agrupamento;

2.41. Permitir a recepção das guias de honorários na conciliação do crédito e o controle dos honorários por processo.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.42.** Permitir o registro da Garantia de Execução por Depósito Judicial.
- 2.43.** Permitir o registro do Mandado de Penhora e Avaliação
- 2.44.** Permitir o acompanhamento dos parcelamentos em relação ao pagamento de parcelas, quantidade de parcelas quitadas, em aberto e em atraso;
- 2.45.** Permitir o parcelamento de débitos para um parcelamento ativo mantendo as condições de pagamento original;
- 2.46.** Configuração livre do conteúdo da petição inicial, com possibilidade de gravar modelos/padrões.
- 2.47.** Permitir a configuração do acesso à Web Site dos diversos órgãos cadastrados (principalmente os tribunais de Justiça Estaduais e Federais).
- 2.48.** Permitir que sejam anexados documentos aos processos em diferentes formatos (DOC, BMP, GIF, JPG, PDF, etc.).
- 2.49.** Permitir configurar o cálculo automático do valor estimado da sucumbência com base no tipo da ação.
- 2.50.** Permitir a juntada de processos da mesma pessoa jurídica.
- 2.51.** Permitir a consulta aos processos por diversos filtros como situação, vara, pessoa, dentre outros.
- 2.52.** Disponibilizar gráficos gerenciais, quantitativos e financeiros, tais como: processos por área, tipo de ação, assunto etc.;
- 2.53.** Possuir as seguinte consultas e relação:
 - 2.53.1.** Contribuintes em Processo de Execução
 - 2.53.2.** Processos de Execução
 - 2.53.3.** Demonstrativos de Débitos Executados por Tributo
 - 2.53.4.** Análise da Relação entre inscrição e Arrecadação da dívida ativa e execução
 - 2.53.5.** Gráfico da Eficácia da Cobrança Judicial
 - 2.53.6.** Controle de Adimplência e Inadimplência de parcelamento
 - 2.53.7.** Situação do Processo de Execução
 - 2.53.8.** Consulta das certidões

3. PARÂMETROS E CONFIGURAÇÕES

- 3.1.** Conter rotina para o cadastro dos níveis de acesso/permissão por usuário cadastrado departamentos com minimamente as informações de:
 - 3.1.1.** Código;
 - 3.1.2.** Descrição completa;
 - 3.1.3.** Abreviação.
- 3.2.** Conter rotina de cadastro dos usuários para permissão de acesso ao Sistema com:
 - 3.2.1.** Login;
 - 3.2.2.** Nome completo do usuário;
 - 3.2.3.** Nível do usuário:
 - 3.2.3.1.** Administrador;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

usuários vinculados ao perfil;

3.11.2. Alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam refletidas nos usuários a ele vinculados.

3.12. Garantir que somente usuários autorizados sejam capazes de conceder e revogar permissões de acesso no Sistema.

3.13. Garantir que alterações em permissões de acesso sejam imediatamente refletidas sobre o Sistema.

3.14. Conter cadastro que permita registrar as assinaturas digitalizadas de funcionários responsáveis para emissão de documentos e que possam ser modificados pelos usuários gestor do departamento conforme sua necessidade

3.15. Conter rotina que permita ao usuário criar procedimento pra exportação de qualquer informação da base de dados, nos formatos:

3.15.1. Texto;

3.15.2. Planilha eletrônica.

4. ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA

4.1. O sistema deverá:

4.1.1. Permitir cadastrar regras utilizadas por qualquer rotina do sistema para avaliar uma condição necessária para a integridade dos dados.

4.1.2. Permitir a configuração de petições e documentos de maneira a possibilitar a parametrização para alteração automática dos trâmites processuais de suspensão, sobrestamento e extinção do feito quando o ato processual procedente do pedido o exigir;

4.1.3. Permitir controlar e alertar aos usuários do transcurso de prazos correlatos às citações/intimações disponibilizadas.

4.1.4. Permitir acompanhar a execução de processos assíncronos e o registro de log de execução, possibilitando:

4.1.4.1. Acompanhamento de tempo de execução;

4.1.4.2. Permitir interromper a execução.

4.1.5. Permitir pesquisar, alterar ou cadastrar as rotinas pertencentes a cada sistema;

4.1.6. Permitir controlar as permissões de cada rotina ou tarefa;

4.1.7. Permitir cadastrar novas rotinas desenvolvidas no mesmo padrão do sistema, sem alterar o funcionamento das rotinas existentes;

4.1.8. Permitir pesquisa, alterar ou cadastrar os serviços referentes a uma determinada funcionalidade do sistema;

4.1.9. Permitir pesquisar, para serem exibidos (e a sua ordem de visualização) em formato gráfico tipo árvore, estabelecendo uma ligação entre menus/ submenus e rotinas existentes;

4.1.10. Permitir que os menus sejam controlados através de permissões;

4.1.11. Permitir gerar a documentação de uma web service necessária para sua utilização por outro sistema de terceiros ou portal de serviços na internet;

4.1.12. Permitir gerar e visualizar um log de auditoria contendo no mínimo as seguintes informações:



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 4.1.12.1. Usuário;
- 4.1.12.2. Tabela acessada;
- 4.1.12.3. Tipo de operação: alteração, exclusão, inserção, outras;
- 4.1.12.4. Valores dos atributos antes e depois da operação de alteração;
- 4.1.12.5. Data, hora, minuto e segundo da operação.
- 4.1.13. Permitir gerar e visualizar um log de acesso contendo o registro de acesso de todas as rotinas por usuário com data, hora, minuto e segundo da operação.
- 4.1.14. Permitir configurar o controle de dupla custódia, recurso que irá exigir para uma determinada operação uma segunda senha de acesso.

5. RELATÓRIOS

- 5.1. O sistema deverá possibilitar, minimamente, a emissão de relatórios, apresentando os resultados das consultas, com as seguintes funcionalidades:
 - 5.1.1. Possibilitar selecionar os campos para o relatório;
 - 5.1.2. Possibilitar informar a ordem de apresentação dos campos e possibilitar escolher a orientação do relatório, retrato ou paisagem;
 - 5.1.3. Permitir a emissão de relatórios dos grupos e suas permissões.
 - 5.1.4. Permitir a emissão de relatório da relação dos usuários por grupo de acesso.

6. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

- 6.1. A Contratada deverá prestar serviço de manutenção e suporte técnico da Solução destinado a:
 - 6.1.1. Restabelecimento de serviços interrompidos ou degradados;
 - 6.1.2. Solução de problemas de configuração e falhas técnicas nos serviços;
 - 6.1.3. Esclarecimentos de dúvidas sobre configurações e utilização dos serviços;
 - 6.1.4. Implementação de novas funcionalidades e atualizações de software (manutenção evolutiva).
- 6.2. Os serviços de suporte técnico serão solicitados mediante a abertura de chamado via ligação telefônica (local ou gratuita) ou por meio eletrônico na internet (e-mail ou website), ao desenvolvedor da Solução ou à Contratada, em qualquer caso em português, sem custos para a Contratante.
 - 6.2.1. Considera-se horário de atendimento telefônico o período das 07h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, mantido canal eletrônico de registro de chamados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme o Termo de Referência.
- 6.3. Não haverá limitação de quantidade de abertura de chamados para suporte.
- 6.4. Os serviços de suporte deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos respectivos componentes da solução. Caberá a Contratada fornecer aos seus técnicos todas as ferramentas e os instrumentos necessários à execução dos serviços.
- 6.5. Todas as solicitações feitas pelo Contratante deverão ser registradas pela Contratada em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.
- 6.6. O acompanhamento da prestação de serviço deverá ser através de um número de protocolo fornecido pela Contratada, no momento da abertura da solicitação.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

6.7. A tabela abaixo descreve os prazos de atendimento que deverão ser observados pela Contratada, de acordo com a severidade de cada chamado aberto:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO PARA O PRIMEIRO CONTATO APÓS A ABERTURA DO CHAMADO	TEMPO DE RESOLUÇÃO DO CHAMADO
URGENTE (1)	Serviço crítico parado em produção	30 Minutos	Até 2 (duas) horas úteis
ALTA (2)	Erros e problemas que estão impactando no ambiente de produção	60 Minutos	Até 4 (quatro) horas úteis
MÉDIA (3)	Problemas ou erros contornáveis que afetam o ambiente em produção, mas não possuem alto impacto	90 Minutos	Até 6 (seis) horas úteis
BAIXA (4)	Problemas ou erros contornáveis que não impactam significativamente no ambiente em produção	120 Minutos	Até 8 (oito) horas úteis
INFORMAÇÕES GERAIS (4)	Consulta Técnica, dúvidas em geral, monitoramento	150 Minutos	Até 12 (doze) horas úteis

6.8. O prazo de atendimento deve começar a ser contabilizado a partir do momento de efetivação da abertura do chamado.

6.9. O nível de severidade será informado no momento da abertura de cada chamado pelo técnico responsável do Coren-SP.

6.10. O serviço deverá apresentar disponibilidade mínima mensal de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento).

6.10.1. O descumprimento dos prazos de atendimento e da meta de disponibilidade ensejará aplicação de glosas proporcionais no faturamento mensal, conforme Acordo de Nível de Serviço (ANS).

6.11. O descumprimento dos prazos de atendimento dos chamados de suporte técnico implicará em pontuações que poderão resultar na aplicação de glosas de faturas mensais para pagamento dos serviços conforme Anexo IV – Acordo de Níveis de Serviço.

6.12. A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal em arquivo eletrônico ou em sistema de consulta online, com informações dos chamados abertos e fechados no período, encaminhando-o à Contratante acompanhado da documentação para pagamento.

6.13. O relatório deve possuir os seguintes parâmetros:

6.13.1. Quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período;

6.13.2. Número do chamado registrado e nível de severidade;

6.13.3. Data e hora de abertura;

6.13.4. Data e hora de início e conclusão do atendimento;

6.13.5. Identificação do técnico que fez o registro do chamado;

6.13.6. Descrição do problema;

6.13.7. Descrição da solução;

6.13.8. Lista de chamados concluídos fora do prazo de solução estabelecido.

6.14. A Contratada deverá incluir no relatório mensal, informações sobre o percentual de disponibilidade



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

do serviço no período e as causas das ocorrências de indisponibilidades.

6.15. Nos casos de eventuais interrupções do serviço para manutenções no software, o Coren-SP deverá ser notificado previamente.

6.16. As paradas de manutenção deverão acontecer fora do horário de expediente, devendo ser restabelecida antes das 7 (sete) horas da manhã do dia seguinte. Podendo ocorrer durante dia da semana ou aos finais de semana.

6.17. Sempre que houver atualização normativa ou legal que impacte o funcionamento da solução, a contratada deverá disponibilizar a nova versão em ambiente de homologação com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência à entrada em vigor da norma, garantindo a validação da contratante antes da liberação em produção.

7. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1. Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão antecipada, a Contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, Declaração de Encerramento Operacional, assinada por seu representante legal, contemplando obrigatoriamente:

7.1.1. Declaração de Exclusão Completa de Dados: confirmação expressa de que todos os dados eventualmente armazenados pela plataforma, incluindo logs, arquivos temporários, cópias de segurança (backups), metadados ou qualquer outro tipo de informação originada da utilização dos serviços pelo CONTRATANTE, foram integral e irreversivelmente excluídos, conforme preceitua a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018);

7.1.2. Declaração de Desativação da Licença de Uso: comprovação de que os acessos foram devidamente encerrados, com revogação de credenciais, tokens de acesso, perfis de usuário e APIs eventualmente disponibilizadas, não havendo possibilidade de nova utilização dos recursos contratados a partir do encerramento contratual.

7.2. A não apresentação da Declaração de Encerramento Operacional, ou sua apresentação em desconformidade com os termos acima, poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas contratualmente, sem prejuízo de eventual apuração de responsabilidade civil e administrativa.