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. A Solução deverá operar de forma compatível com a infraestrutura tecnológica e as políticas de segurança do Coren-SP, mediante integração segura com seus sistemas internos, sem exigir hospedagem ou execução no ambiente computacional da Contratante.

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.
1.4.1. O data center utilizado para a hospedagem da Solução deverá possuir, no mínimo, as certificações ISO 27001, ISO 9001, TIER 2, SOC 2 e SOC 3, conforme o item 4.17.1.5 do Termo de Referência, aplicando-se à sua comprovação o disposto no item 1.5.1.

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 ser integrado, durante a implantação, aos sistemas internos do Coren-SP e aos sistemas eletrônicos judiciais aplicáveis, especialmente PJe/TRF3 e TJSP (incluindo e-SAJ, Proc e PJe-JT), para captação de publicações, comunicações, andamentos, peticionamento e retorno de protocolos, utilizando interfaces, serviços ou mecanismos autorizados e tecnicamente disponíveis em cada ambiente.

1.8. Os serviços disponibilizados por API ou Web Service deverão assegurar a integração bidirecional entre os sistemas internos do Coren-SP e a Solução contratada, observando-se que os sistemas internos permanecerão como fontes oficiais dos dados cadastrais, institucionais, financeiros e dos eventos relacionados à evolução da dívida. A integração deverá contemplar, no mínimo:

1.8.1. o recebimento e a sincronização, dos sistemas internos do Coren-SP para a Solução, de dados cadastrais de profissionais e instituições, dados de débitos, acordos, parcelamentos, pagamentos, cancelamentos, remissões e demais eventos com repercussão processual;

1.8.2. o envio, pela Solução aos sistemas internos do Coren-SP, de informações relativas a petições, atos e movimentações processuais que possam repercutir sobre os débitos ou sobre a situação processual, para registro, validação e eventual atualização pelo sistema interno competente;

1.8.3. o cadastramento, a correção e a alteração dos dados cuja gestão pertença aos sistemas internos do Coren-SP serão realizados diretamente nesses sistemas. A Solução jurídica não poderá alterar diretamente tais registros, cabendo-lhe receber ou transmitir eventos e informações por integração, com manutenção de logs e rastreabilidade.

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

1.10. A CONTRATADA compromete-se a enviar à CONTRATANTE, a cada 15 (quinze) dias corridos, ou em outro prazo previamente definido pela CONTRATANTE, uma cópia de backup atualizada do banco de dados sob sua custódia, acompanhada do respectivo dicionário de dados. Este envio deverá ser realizado por meio seguro, garantindo a integridade e confidencialidade das informações. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá fornecer o backup do banco de dados a qualquer momento, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, independentemente dos prazos estabelecidos para os envios regulares.

1.10.1. Não serão aceitos arquivos de backup do banco de dados nas extensões .csv, .xls, .xlsx, .txt, .ods, .gsheet. As extensões dos arquivos de backup deverão ser compatíveis com os ambientes dos bancos de dados utilizados pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá verificar previamente com a CONTRATANTE quais extensões são adequadas para garantir a conformidade com a base de dados contratada.

1.10.2. Os arquivos de backup do banco de dados devem ser acompanhados por todos os arquivos relacionados à aplicação, incluindo imagens, vídeos, arquivos em PDF e quaisquer outros documentos que façam parte das bases de dados da CONTRATANTE.

1.10.3. Todas as bases de dados da CONTRATANTE, armazenadas no banco de dados sob a custódia da CONTRATADA, devem ser mantidas de forma isolada e exclusiva, sem compartilhamento com bases de dados de outros clientes da CONTRATADA. O uso de bancos de dados compartilhados não será aceito.

1.10.4. A modalidade e o método de transferência dos backups do banco de dados da CONTRATADA para o ambiente da CONTRATANTE deverão ser previamente acordados e validados junto à CONTRATANTE.

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. A Solução deverá permitir parametrizações administrativas simples, realizadas por usuários autorizados, mediante funcionalidades nativas e interfaces gráficas, tais como nomenclaturas, campos configuráveis, modelos, perfis, alertas e demais opções disponibilizadas pelo produto. Essas parametrizações não poderão exigir programação, elaboração de scripts, acesso ao código-fonte ou desenvolvimento de funcionalidades.

1.12.1. A Contratada deverá capacitar os usuários autorizados para a realização das parametrizações administrativas disponíveis na própria Solução. A configuração ou alteração de regras de negócio, fluxos, mapeamentos de integração e parâmetros técnicos será solicitada formalmente pelo Coren-SP e executada pela Contratada, dentro dos limites do objeto contratado.

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. A Solução deverá dispor de ferramentas de configuração e manutenção de formulários, modelos de documentos e relatórios existentes no produto, sem exigir acesso ao código-fonte ou desenvolvimento de novos módulos.

1.13.1. Os usuários autorizados poderão ajustar campos, layout, textos, filtros, parâmetros e modelos conforme os recursos de configuração disponíveis.

1.13.2. As alterações efetuadas deverão ter efeito imediato, sem a necessidade de serem previamente compiladas

1.14. A Solução deverá admitir adaptações às necessidades operacionais do Coren-SP por meio da configuração e da parametrização de funcionalidades e componentes já existentes. Não serão exigidos desenvolvimento personalizado, criação de novos módulos, modificação estrutural das funcionalidades ou alteração de código-fonte.

1.15. O sistema ofertado deve permitir a geração de arquivos em formato estabelecido pela Contratante para exportação dos números de distribuição (padrão CNJ) 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. A Solução deverá permitir a utilização de certificados digitais padrão ICP-Brasil, modelos A1 e A3, conforme sua aplicabilidade e as regras dos sistemas judiciais, incluindo gestão centralizada de certificados e de operações de assinatura e protocolo por meio de funcionalidade nativa ou serviço especializado integrado à Solução, incluído no preço contratado.

1.17.1. A gestão de certificados deverá permitir operações autorizadas sem conexão física do dispositivo criptográfico ao equipamento do assessor ou estagiário.

1.17.2. 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, funcionalidade acessada e endereço IP de origem.

1.17.3. 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.

1.17.4. 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.

1.18. A Solução deverá disponibilizar aos usuários autorizados funcionalidades de consulta, impressão e exportação dos dados armazenados, conforme os respectivos perfis de acesso, sem necessidade de acesso direto ao banco de dados, às credenciais de infraestrutura ou às estruturas internas da aplicação.

1.19. 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.

1.20. 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.

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);
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. Possibilitar a visualização ou o acesso ao documento originário da intimação ou citação e/ou ao teor completo da comunicação processual, respeitadas as limitações técnicas e a disponibilidade dos dados fornecidos pelas APIs, pelos protocolos de interoperabilidade, como o Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI, ou pelos sistemas dos respectivos tribunais.

2.2.1.9. Confirmar automaticamente o cumprimento da intimação e do item de agenda correspondente após a confirmação do protocolo da petição pelo sistema judicial, com registro da data e do número do protocolo, especialmente no PJe/TRF3, nos termos do item 4.1.1, inciso VIII, do Termo de Referência.

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. 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.

2.6. Possuir integração com os Tribunais federais, estaduais e superiores, utilizando serviços disponibilizados pelo tribunal.

2.7. As comunicações com os tribunais deverão utilizar os serviços, interfaces e mecanismos eletrônicos por eles oficialmente autorizados, com autenticação, integridade e rastreabilidade adequadas ao tipo de operação.

2.8. As petições e documentos transmitidos deverão ser assinados pelo profissional ou sujeito legitimado, com certificado digital ou meio de assinatura admitido pelo tribunal, utilizando-se, quando cabível, os mecanismos de gestão e autorização previstos no item 1.17, sem imposição de compartilhamento de credenciais pessoais.

2.9. 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.

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. Possuir rotina que permita ao procurador:

2.12.1. Acesso as intimações aguardando ciência referente aos processos de sua responsabilidade;

2.12.2. Dar ciência a intimações recebidas referente aos processos de sua responsabilidade;

2.12.3. Visualizar os documentos de intimação aguardando ciência ou que já tiveram o prazo indicado automaticamente;

2.12.4. Acesso a citação aguardando ciência referente aos processos de sua responsabilidade;

2.12.5. Visualizar os documentos de citação aguardando ciência ou que já tiveram o prazo iniciado automaticamente;

2.13. 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.

2.14. 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.

2.15. Conter rotina para o controle das fases alterando automaticamente seu estado conforme o andamento do processo.

2.16. Possibilitar relacionar uma fase a petições previamente cadastradas no sistema com a finalidade de atualizar automaticamente a fase do processo.

2.17. Possibilitar o cadastro e configuração de documentos do processo, bem como manter em sua base nativa modelos previamente criados e formatados.

2.18. Possuir cadastro de procuradores e estagiários, identificando minimamente:

2.18.1. Nome;

2.18.2. CPF;

2.18.3. OAB (quando procurador);

2.18.4. E-mail.

2.19. Conter a rotina apresentação de alertas de ações pendentes contendo:

2.19.1. Alerta de quantidade de processos aptos a extinção;

2.19.2. Alerta de quantidade de processos aptos a suspensão (sobrestamento);

2.19.3. Alerta de quantidade de agendamentos com prazos vencidos.

2.20. Conter rotina que permita agrupar todas as CDAs de um mesmo devedor e gerar automaticamente o processo de execução fiscal, habilitando para protocolar o peticionamento eletrônico.

2.21. Permitir a consulta das Certidões de Dívida Ativa contida em um processo de execução fiscal e a visualização dos valores original.

2.22. 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.

2.23. Possuir ferramenta para gerenciamento eletrônico dos documentos da pasta do processo, permitindo seu arquivamento, desarquivamento, exclusão, criação e substituição, conforme os perfis de acesso, e realizando a conversão automática para PDF de, no mínimo, arquivos nos formatos DOC, DOCX, XLS, XLSX, ODT, RTF, TXT, JPG e PNG.

2.24. 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.

2.25. Permitir, a partir da ficha do processo, da agenda e da intimação, acesso contextualizado à pasta digital dos autos no TJSP, no PJe/TRF3 e no PJe-JT, por mecanismo autorizado, inclusive abertura direta do processo no portal judicial, respeitados os controles de acesso dos tribunais e sem exigir nova pesquisa manual do número do processo.

2.26. 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;

2.27. Possibilitar o recebimento ou o cadastramento de solicitações e eventos relacionados à dívida ativa que demandem a distribuição da execução fiscal ou a adoção de providência em processo judicial existente, aplicando o fluxo parametrizado e mantendo a rastreabilidade integral da operação.

2.27.1. Consideram-se solicitações ou eventos, entre outros, a distribuição da execução fiscal, o acordo ou parcelamento, o pagamento, o rompimento do parcelamento, o cancelamento e as demais ocorrências que demandem providência processual.

2.27.2. As solicitações ou os eventos poderão ser originados automaticamente, por integração via API ou Web Service com o sistema de dívida ativa, ou cadastrados manualmente pelos setores autorizados, quando não puderem ser transmitidos automaticamente ou exigirem informação complementar.

2.27.3. A Solução deverá permitir a parametrização dos eventos, das condições, das regras de negócio, das providências, dos modelos de documentos, dos níveis de aprovação e das hipóteses de automação, bem como sua posterior reparametrização pela Contratada, mediante solicitação formal do Coren-SP.

2.27.4. A tramitação compreenderá o fluxo interno da solicitação ou do evento, desde seu recebimento até o encaminhamento ou o cumprimento da providência, e a atuação judicial correspondente, incluindo a geração de documentos, o protocolo de petições, a distribuição das execuções fiscais e o acompanhamento das movimentações processuais.

2.27.5. Nas hipóteses padronizadas, o fluxo poderá ser executado automaticamente, conforme regras previamente autorizadas pelo Coren-SP. Nas situações que exijam análise jurídica, a ocorrência deverá ser encaminhada à GJUR para validação antes do protocolo.

2.27.6. A integração prevista refere-se aos sistemas internos do Coren-SP, especialmente ao sistema de dívida ativa, e aos sistemas eletrônicos dos tribunais competentes, não sendo exigida integração específica com módulo de protocolo ou sistema de processo administrativo eletrônico.

2.27.7. A Solução deverá registrar o recebimento do evento, as regras aplicadas, as tarefas geradas, as aprovações, os documentos produzidos, os protocolos efetuados, os retornos dos sistemas externos e as informações transmitidas aos sistemas internos, assegurando a rastreabilidade integral da operação.

2.27.8. A integração deverá correlacionar eventos recebidos com o(s) processo(s) judicial(is), CDA(s), inscrições e devedor(es) pertinentes, por identificadores controlados e consistentes.

2.27.9. Os eventos financeiros deverão permitir classificar processos aptos à suspensão por acordo, ao prosseguimento por rompimento de parcelamento e à extinção por pagamento ou cancelamento, observadas as condições jurídicas parametrizadas pelo Coren-SP.

2.27.10. A Solução deverá gerar minutas individuais e em lote com preenchimento de variáveis de origem, incluindo CPF/CNPJ, endereço, CDA, exercícios, valor e situação do débito, dados do acordo e do processo judicial.

2.27.11. A automação deverá impedir duplicidade de eventos ou petições, validar a situação atual da dívida antes do protocolo, registrar inconsistências e permitir reprocessamento controlado.

2.27.12. A Solução deverá realizar a leitura e a interpretação automatizadas de intimações, despachos e decisões judiciais, para fins de automação de andamentos e providências processuais, conforme fluxos, regras de negócio e níveis de aprovação previamente parametrizados e autorizados pelo Coren-SP, nos termos do item 4.1.1, inciso IX, do Termo de Referência. A geração e o protocolo das petições decorrentes poderão ocorrer após seleção, conferência e aprovação nos fluxos autorizados pela GJUR, não se impondo nem se vedando o uso de determinada tecnologia de apoio. O recurso de leitura e interpretação deverá integrar a Solução na data da Prova de Conceito; a configuração das regras, dos modelos e o eventual treinamento com dados do Coren-SP serão realizados pela Contratada na implantação, como parametrização de funcionalidade existente, nos termos dos itens 1.14 e 2.27.3, vedado o desenvolvimento personalizado.

2.27.13. A transmissão dos resultados aos sistemas internos deverá informar identificador do evento, processo e CDA vinculados, tipo da providência, situação, data/hora, identificador de protocolo e falhas registradas.

2.28. Quando o sistema oficial de dívida ativa registrar cancelamento ou satisfação do débito vinculado a execução fiscal, a Solução deverá receber a informação e permitir à Procuradoria avaliar e providenciar a petição pertinente, conforme fluxo autorizado, sem presumir a extinção judicial do processo.

2.29. A Solução deverá permitir a identificação e o acompanhamento das execuções fiscais preparadas para ajuizamento eletrônico, individualmente ou em lote, que ainda não tenham sido efetivamente distribuídas ao tribunal competente.

2.29.1. Deverá permitir a identificação das operações pendentes, rejeitadas ou não concluídas, com registro das ocorrências e dos motivos que impediram a distribuição.

2.29.2. Deverá possibilitar o tratamento e o reprocessamento das operações não concluídas, observados os mecanismos de controle destinados a evitar a duplicidade de ajuizamentos.

2.29.3. Deverá manter histórico das operações realizadas, incluindo os protocolos, os resultados das transmissões e a identificação dos usuários responsáveis.

2.30. Possuir rotina de cadastro e manutenção de processos judiciais de diferentes naturezas, incluindo processos cíveis e execuções fiscais, sem exigir campos específicos de dívida ativa para processos aos quais não se apliquem, contendo, conforme a natureza processual:

2.30.1. Identificação das partes ativa e passiva;

2.30.2. Procurador responsável;

2.30.3. Número do processo unificado;

2.30.4. Vara;

2.30.5. Foro;

2.30.6. Classe;

2.30.7. Assunto e competência;

2.30.8. Petições enviadas;

2.30.9. Intimações recebidas do respectivo processo;

2.30.10. Recursos

2.30.11. Históricos;

2.30.12. Ocorrências.

2.31. Permitir a consulta e a disponibilização individual das Certidões de Dívida Ativa emitidas pelo sistema oficial de dívida ativa do Coren-SP, inclusive para utilização em petições.

2.32. Emissão da petição inicial.

2.33. Permitir a configuração do conteúdo das petições iniciais por meio de modelos e campos variáveis, sem modificação do código-fonte da Solução.

2.34. Permitir a seleção e a disponibilização em lote das Certidões de Dívida Ativa emitidas pelo sistema oficial de dívida ativa do Coren-SP, para composição dos ajuizamentos eletrônicos.

2.35. Permitir a seleção e o agrupamento de Certidões de Dívida Ativa de um mesmo devedor ou segundo critérios autorizados, sem alterar os dados oficiais dos títulos emitidos pelo sistema de origem.

2.36. Permitir o registro da Garantia de Execução por Depósito Judicial.

2.37. Permitir o registro do Mandado de Penhora e Avaliação

2.38. Permitir salvar, consultar, reutilizar e atualizar modelos padronizados de petições iniciais, preservando o vínculo entre os documentos gerados e os processos correspondentes.

2.39. Permitir que sejam anexados documentos aos processos em diferentes formatos (DOC, BMP, GIF, JPG, PDF, etc.).

2.40. Permitir a vinculação e a consulta de processos relacionados à mesma pessoa física ou jurídica, preservando a individualização de cada processo.

2.41. Permitir a consulta aos processos por diversos filtros como situação, vara, pessoa, dentre outros.

2.42. Disponibilizar gráficos gerenciais, quantitativos e financeiros, tais como: processos por área, tipo de ação, assunto etc.;

2.43. Organizar carteiras por advogado, unidade, equipe, natureza ou outro critério configurável, com distribuição automática ou manual de intimações e redistribuição durante férias, afastamentos ou substituições.

2.43.1. Associar cada intimação ao processo, ao teor disponível na fonte, aos marcos de ciência e de prazo e ao responsável, distinguindo comunicações pendentes de ciência, em tratamento, cumpridas e com inconsistências.

2.43.2. Permitir ao advogado encaminhar a intimação ao assessor ou estagiário, com orientações, anexos e prazo interno, e ao destinatário devolver minuta para conferência, solicitar complementação ou encaminhar para protocolo conforme perfil.

2.43.3. Preservar histórico de distribuição, orientações, versões, revisões, aprovações, envio e autoria, com alerta de tarefas e prazos vencidos.

2.44. Captação de conteúdo e acesso aos autos:

2.44.1. Capturar de fontes judiciais aplicáveis, inclusive do Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN), as publicações, comunicações eletrônicas, andamentos e metadados disponibilizados ao Coren-SP; identificar fonte, data/hora da obtenção, processo, destinatário e estado da comunicação.

2.44.2. Disponibilizar o teor integral da comunicação quando fornecido pela fonte oficial; caso ela disponibilize apenas metadados ou trecho, apresentar o conteúdo disponível, sinalizar a limitação e facilitar o acesso direto ao documento ou autos na fonte judicial.

2.44.3. Identificar falhas de captura, divergências, indisponibilidades e possíveis duplicidades, permitindo reconsulta e conciliação das comunicações.

3. EXPORTAÇÃO DE DADOS

3.1. A Solução deverá permitir a exportação de informações selecionadas da base de dados, de acordo com o perfil de acesso do usuário, nos formatos:

3.1.1. Texto;

3.1.2. Planilha eletrônica.

4. GESTÃO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES

4.1. A Solução deverá permitir o cadastro, a consulta, a alteração, a ativação e o bloqueio de usuários, com identificação individualizada e mecanismos seguros de autenticação e recuperação de acesso.

4.2. A Solução deverá permitir a criação e a administração de perfis de acesso e grupos de usuários, com definição de permissões conforme suas atribuições, incluindo consulta, inclusão, alteração, exclusão e execução de funcionalidades, tarefas e operações autorizadas.

4.3. As permissões poderão ser atribuídas individualmente ou por perfil ou grupo de usuários, devendo as alterações realizadas pelos administradores autorizados produzir efeitos sobre os respectivos acessos, inclusive quanto à concessão e revogação de permissões.

4.4. A Solução deverá permitir a vinculação de usuários a unidades, equipes ou carteiras processuais, bem como a configuração de substituições e restrições de acesso decorrentes de férias, afastamentos, desligamentos ou outras situações definidas pelo Coren-SP.

4.5. A Solução deverá permitir a configuração de níveis de autorização e aprovação para operações específicas, inclusive elaboração, revisão, assinatura e protocolo de petições, observados os perfis de acesso e as regras de gestão de certificados digitais previstas neste instrumento.

4.6. As operações de administração de usuários e permissões deverão ser registradas em histórico auditável, com identificação do responsável, data, hora e alteração realizada.

5. ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA

5.1. O sistema deverá:

5.1.1. Permitir a aplicação de regras de negócio e validações destinadas a assegurar a integridade, a regularidade e a não duplicidade dos dados e das operações realizadas pela Solução.

5.1.1.1. As regras poderão abranger obrigatoriedade condicional de campos; validação de formatos, datas, valores e identificadores; verificação de duplicidade de pessoas, processos, débitos ou CDAs; compatibilidade entre providências e o estado do débito ou do processo; controle de transições de status; verificação de documentos obrigatórios; e validações relacionadas a acordos, pagamentos, cancelamentos, retificações e demais eventos da execução fiscal.

5.1.1.2. As necessidades serão definidas e formalizadas pelos administradores autorizados do Coren-SP, cabendo à Contratada efetuar a configuração ou parametrização correspondente. Não será exigido que os usuários do Coren-SP programem, escrevam scripts ou alterem o código-fonte da Solução.

5.1.1.3. A Solução deverá manter histórico e rastreabilidade das regras configuradas, incluindo, quando aplicável, identificação da solicitação, data da implementação ou alteração, vigência, versão e registro das validações executadas.

5.1.2. Permitir a configuração de modelos de petições e documentos vinculados a fluxos automatizados, de modo que a confirmação do protocolo de determinadas petições, especialmente as de suspensão, sobrestamento, prosseguimento e extinção de execuções fiscais, possa desencadear a atualização da situação administrativa do procedimento de cobrança e a comunicação do respectivo evento aos sistemas internos do Coren-SP, conforme regras previamente definidas, sem prejuízo da continuidade do acompanhamento do processo judicial pela Solução.

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

5.1.3.1. Acompanhamento de tempo de execução;

5.1.3.2. Permitir interromper a execução.

5.1.4. Permitir pesquisar e visualizar as rotinas e os fluxos configurados na Solução, bem como os eventos sincronizados por API ou Web Service com os sistemas internos do Coren-SP. As alterações dos dados institucionais e financeiros serão realizadas nos sistemas de origem; eventuais adequações de configuração, parametrização ou mapeamento da integração serão solicitadas formalmente pelo Coren-SP e executadas pela Contratada.

5.1.5. Permitir a configuração de fluxos operacionais mediante a utilização e a combinação de funcionalidades e componentes já existentes na Solução, incluindo recebimento de eventos, aplicação de condições e regras de negócio, alteração de status, geração de tarefas, utilização de modelos, encaminhamento para validação, protocolo automatizado, alertas, notificações e retorno de informações aos sistemas internos. O requisito não compreende o desenvolvimento de novos módulos, a modificação estrutural da Solução ou a alteração de código-fonte.

5.1.6. Permitir pesquisar e visualizar os serviços e as integrações associados às funcionalidades da Solução, inclusive seu estado e os respectivos registros de execução. O cadastramento e a alteração dos dados geridos pelos sistemas internos do Coren-SP ocorrerão nos sistemas de origem, com sincronização por API ou Web Service; as adequações de configuração ou mapeamento serão executadas pela Contratada mediante solicitação formal.

5.1.7. 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;

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

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

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

5.1.10.1. Usuário;

5.1.10.2. Tabela acessada;

5.1.10.3. Tipo de operação: alteração, exclusão, inserção, outras;

5.1.10.4. Valores dos atributos antes e depois da operação de alteração;

5.1.10.5. Data, hora, minuto e segundo da operação.

5.1.11. 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.

5.1.12. Permitir configurar o controle de dupla custódia, recurso que irá exigir para uma determinada operação uma segunda senha de acesso.

6. RELATÓRIOS

6.1. O sistema deverá possibilitar, minimamente, a emissão de relatórios, apresentando os resultados das consultas, com as seguintes funcionalidades:

6.1.1. Possibilitar selecionar os campos para o relatório;

6.1.2. Possibilitar informar a ordem de apresentação dos campos e possibilitar escolher a orientação do relatório, retrato ou paisagem;

6.1.3. Permitir a emissão de relatórios dos grupos e suas permissões.

6.1.4. Permitir a emissão de relatório da relação dos usuários por grupo de acesso.

7. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

7.1. A Contratada deverá prestar serviço de manutenção e suporte técnico da Solução destinado a:

7.1.1. Restabelecimento de serviços interrompidos ou degradados;

7.1.2. Solução de problemas de configuração e falhas técnicas nos serviços;

7.1.3. Esclarecimentos de dúvidas sobre configurações e utilização dos serviços;

7.1.4. Disponibilização de atualizações gerais do produto, correções, adequações técnicas e legais e parametrizações de funcionalidades e componentes existentes, não abrangendo desenvolvimento personalizado, criação de novos módulos ou alteração de código-fonte para atendimento exclusivo do Coren-SP.

7.2. 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.

7.2.1. 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.

7.3. Não haverá limitação de quantidade de abertura de chamados para suporte.

7.4. 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.

7.5. Todas as solicitações feitas pelo Contratante deverão ser registradas pela Contratada em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

7.6. O acompanhamento da prestação de serviço deverá ser através de um número de protocolo fornecido pela Contratada, no momento da abertura da solicitação.

7.7. 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 (5)	Consulta Técnica, dúvidas em geral, monitoramento	150 Minutos	Até 12 (doze) horas úteis

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

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

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

7.10.1. O descumprimento dos prazos de atendimento e da meta de disponibilidade ensejará aplicação de glosas proporcionais no faturamento mensal, conforme Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

7.11. 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 – Instrumento de Medição de Resultados.

7.12. 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.

7.13. O relatório deve possuir os seguintes parâmetros:

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

7.13.2. Número do chamado registrado e nível de severidade;

7.13.3. Data e hora de abertura;

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

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

7.13.6. Descrição do problema;

7.13.7. Descrição da solução;

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

7.14. A Contratada deverá incluir no relatório mensal, informações sobre o percentual de disponibilidade do serviço no período e as causas das ocorrências de indisponibilidades.

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

7.16. 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.

7.17. 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.

8. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1. 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:

8.1.1. Declaração de Exclusão Completa de Dados: confirmação de que, após a entrega integral dos dados e documentos ao Coren-SP, a validação de sua integridade e a autorização formal de eliminação, os dados pessoais e demais informações sob custódia da Contratada foram eliminados, observadas as hipóteses legais de conservação e as orientações da Contratante. A exclusão não poderá preceder a conclusão da transição e a disponibilização dos dados necessários à

continuidade do serviço.

8.1.2. 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.

8.2. 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.