

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, suporte, capacitação e manutenção de solução tecnológica para abertura de protocolo e processos administrativos via web para usuários externos e internos com disponibilização de assinatura eletrônica, bem como, tramitação dos processos, emissão de documentos oficiais (atos, circulares e ofícios) e gerenciamento eletrônico de documentos e dados em nuvem.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1 Atualmente há um crescimento exponencial de prestações de serviços por meio digital, não apenas no âmbito privado, mas também no âmbito da Administração Pública, não só por facilitar a gestão das empresas e dos órgãos, mas também por facilitar o acesso do serviço ao usuário.
- 2.2 A presente contratação tem a pretensão de melhorar a eficiência e qualidade do atendimento ao público, por trazer mais comodidade ao munícipe, uma vez que a solução possibilitará a abertura de requerimentos do local em que estiver, ou seja, sem a necessidade de comparecer ao balcão de atendimento presencial e por agilizar os processos administrativos, permitindo acesso e acompanhamento remoto a todos os departamentos da autarquia relacionados.
- 2.3 Além da questão do atendimento ao público e melhorias nas rotinas de trabalho, a substituição do arquivo físico pelo arquivo digital, faria com que o DAE reduzisse o custo do processo, isto é, diminuir a quantidade de papel, pasta de processo, etiquetas e itens de papelaria utilizados e, assim, também reduz a produção de resíduos sólidos, colaborando com o desenvolvimento sustentável e atendendo à Política Nacional de Resíduos Sólidos, aos objetivos da Agenda 2030 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e às diretrizes e princípios da Lei Federal 14.129/2021.
- 2.4 Embora o DAE possua sistema de atendimento virtual, o mesmo não possui ferramentas para o melhor atendimento, como assinatura eletrônica, aplicativo, classificação de anexos, triagem automática e afins.
- 2.5 Também, o sistema atual não possui integração com outros sistemas, sendo de

grande importância que o novo a ser contratado seja compatível e que integre com o sistema de atendimento da Prefeitura Municipal de Santa Bárbara D'Oeste e da Câmara de Vereadores.

- 2.6 Posto isso, conclui-se que a contratação é imprescindível não somente para facilitar o acesso do usuário, mas também para tornar o processo administrativo mais rápido, prático, econômico e transparente.

3. DESCRIÇÃO

- 3.1 O sistema informatizado será dividido em módulos: protocolo eletrônico, memorando, ofício eletrônico, circular, ouvidoria digital, processo administrativo, pedido e-SIC e atos oficiais;

- 3.1.1 Protocolo Eletrônico: solução que viabiliza a solicitação do munícipe/requerente de informações ou pedidos de serviços;
- 3.1.2 Memorando: comunicação oficial e solicitações internas entre os setores/departamentos da Autarquia;
- 3.1.3 Ofício Eletrônico: comunicação oficial da autarquia com contatos externos, sem a necessidade de impressão e custos com postagens;
- 3.1.4 Circular: solução que viabiliza o envio de informativos para setores selecionados ou para todo o departamento;
- 3.1.5 Ouvidoria Digital: canal que viabiliza a manifestação de reclamação/denúncia/elogios, em conformidade com a lei 13.460/2017;
- 3.1.6 Processo Administrativo: solução que viabiliza a abertura de processos administrativos em geral, tal como, processo de compras;
- 3.1.7 Pedido e-SIC: solução que viabiliza o cadastro e recebimento de pedidos da Lei de Acesso à Informação, com página de transparência pública seguindo a legislação;
- 3.1.8 Ato oficial: solução que permite a criação, gerenciamento e publicação dos atos oficiais da autarquia.

- 3.2 A plataforma deverá atender **obrigatoriamente** as seguintes funções:

- 3.2.1 Cadastro de usuário externo para abertura e consulta de protocolo/processo;

- 3.2.1.1 O login deverá ser vinculado a um CPF e e-mail, com a possibilidade de recuperação de senha, também, disponibilizar cadastro por meio do login cadastrado na plataforma “gov.br”
- 3.2.1.2 Os usuários externos poderão se cadastrar e recuperar a senha.
- 3.2.2 Cadastro de usuário interno para abertura, encerramento, acompanhamento, tramitação e resposta de protocolo/processo, bem como, emissão de relatórios e documentos oficiais como ofício, atas, circulares, certidões e pareceres.
 - 3.2.2.1 O sistema deverá apresentar níveis de acesso e os departamentos/setores da autarquia para limitar e vincular os usuários internos.
 - 3.2.2.2 A Autarquia terá autonomia para o cadastramento de sua estrutura (diretorias, departamento e setores).
- 3.2.3 Os usuários externos e internos poderão acessar a plataforma através do certificado digital padrão ICP-Brasil
- 3.2.4 Ferramenta para validação de login por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse do dispositivo gerador do código para acessar sua conta.
- 3.2.5 Tanto o usuário externo, quanto o interno, ao se conectarem na plataforma terão acesso a caixa pessoal, onde estarão todos os documentos/protocolos nos quais estão envolvidos.
- 3.2.6 Cadastro de serviços prestados pelo DAE e tipos de processos (por exemplo: ressarcimento de danos, reclamação, denúncia, etc);
- 3.2.7 Cadastro de etapas de tramitação de cada processo, sem a necessidade de triagem manual por um servidor;
- 3.2.8 Controle de prazo, o sistema deve permitir aos usuários internos durante a tramitação o estabelecimento de prazo para resposta e o envio notificação de vencimento de prazo caso não haja resposta;
- 3.2.9 Notificações via e-mail do recebimento de processos novos pendentes de resposta no sistema e de vencimento de prazos;

- 3.2.9.1 No e-mail da notificação deverá ter link de acesso, no qual o usuário poderá cancelar o cadastro de recebimento de e-mails do sistema, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.
- 3.2.10 Emissão de relatórios de estatística de processos abertos, em andamento e concluídos, prazo de resposta e gerenciamento de usuários;
- 3.2.11 Abertura de processo/protocolo dos assuntos cadastrados, inclusive, de reclamações para Ouvidoria da Autarquia e pedidos e-Sic (Lei de Acesso à Informação);
 - 3.2.11.1 A abertura poderá ser realizada pelo usuário externo ou pelo usuário interno;
 - 3.2.11.2 É necessário apresentar caixa de texto para o usuário externo fazer o requerimento;
 - 3.2.11.3 É necessária a ferramenta para estabelecer anexos obrigatórios ao usuário externo;
 - 3.2.11.4 Ter a funcionalidade de assinatura digital avançada;
 - 3.2.11.5 Aceitar assinatura eletrônica qualificada no padrão ICP-Brasil;
 - 3.2.11.6 Permitir a assinatura em lote de documentos;
 - 3.2.11.7 Gerar número de protocolo/processo e encaminhar ao e-mail cadastrado do usuário externo;
- 3.2.12 Ferramenta de busca dos processos, protocolos e documentos por meio de número, interessado, assunto e endereço;
- 3.2.13 Tramitação dos processos permitida apenas aos usuários internos e deverá ocorrer de acordo com as etapas cadastradas;
 - 3.2.13.1 A plataforma permitirá que as demandas sejam multi-setor, ou seja, possibilidade de tramitar o mesmo protocolo a setores diferentes ao mesmo tempo;
 - 3.2.13.2 Deverá apresentar caixa de texto para resposta;
 - 3.2.13.2.1 Ferramenta de salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade

em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo os campos adicionais, assinantes e anexos.

3.2.13.2.2 Os rascunhos ficam disponíveis na caixa de cada setor, em aba específica;

3.2.13.3 Ferramenta de nota interna, quando a resposta não for definitiva ao requerente e apenas tramitação entre setores.

3.2.13.4 Ferramenta de anexo de documentos e assinatura eletrônica;

3.2.13.5 Ferramenta de encaminhamento para outro setor/usuário;

3.2.13.6 Ferramenta para emissão de documentos e encaminhamento para os outros setores assinarem;

3.2.14 Ferramenta de anexo dos processos deverá aceitar minimamente os seguintes formatos de arquivo: pdf, jpeg, dwg e xlsx;

3.2.15 Ferramenta para priorizar processos, através de etiquetas de urgência, atendimento prioritário;

3.2.16 Ferramenta para assinatura eletrônica avançada em conformidade com a lei 14.063/2020;

3.2.16.1 A ferramenta de assinatura avançada poderá ser utilizada, tanto pelo usuário interno, quanto pelo usuário externo.

3.2.16.2 Gerar automaticamente certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação (CPF ou CNPJ). Tais certificados vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma.

3.2.16.2.1 Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;

3.2.16.2.2 A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no

computador do usuário;

3.2.17 Ferramenta para assinatura eletrônica qualificada em conformidade com a lei 14.063/2020;

3.2.17.1 Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;

3.2.17.2 Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;

3.2.17.3 Possibilidade de execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

3.2.17.4 Aplicativo móvel que permite aos servidores habilitados ou usuários externos o carregamento de um certificado digital ICP-Brasil e a assinatura digital de documentos com suporte para, no mínimo, as versões mais recentes dos sistemas operacionais móveis Android e iOS;

3.2.17.5 Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;

3.2.17.6 Possibilidade de realização de co-assinatura digital de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;

3.2.17.7 A efetivação da Assinatura Eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;

3.2.18 Arquivo digital em conformidade com as normas e procedimentos da resolução nº 50 do CONARQ;

3.3 A plataforma deverá apresentar as seguintes características técnicas:

3.3.1 Ter interface responsiva e de alta usabilidade, sendo simples e de fácil operação, tanto para usuários externos, quanto para usuários interno;

3.3.2 A plataforma poderá ser acessada via web ou por aplicativo móvel compatível ao sistemas Android e IOS;

3.3.2.1 Deverá garantir o seu acesso via web através dos seguintes navegadores: Mozilla Firefox, Chrome e Internet Explorer e para no mínimo os sistemas operacionais: Windows, Linux, MacOS, Android e iOS

3.3.3 Os dados e documentos deverão ser hospedados em ambiente nuvem seguro, com certificado de segurança SSL, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

3.3.4 Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015.

3.3.5 A plataforma deve ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior a 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;

3.3.6 Garantia de disponibilidade de no mínimo 99% do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.

3.3.7 Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante o testes e recomendações de correção a serem aplicadas.;

3.3.8 Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação;

3.3.9 E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe;

3.3.10 Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma,

tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha).

3.3.11 Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores.

3.3.12 A Contratada deverá garantir todas as licenças necessárias para utilização do software pelo período total da contratação.

4. DOS DADOS

4.1 Ao final do contrato a Contratada fica obrigada a fornecer uma cópia de todos os dados do município constantes no Sistema, de forma que possam ser lidos sem a necessidade do sistema da contratada através de banco de dados aberto.

4.2 A Contratada fica obrigada, com relação ao banco de dados ou tabelas cadastrais de todos os sistemas, mantê-los disponíveis para utilização pelas demais linguagens de programação existentes no mercado de software.

4.3 Ficará a encargo da empresa contratada a garantia de cópias de segurança e a execução da tarefa de recuperação de arquivos em casos de perda de dados, por falhas do sistema, falhas humanas e outras catástrofes que possam vir a ocorrer. Todavia a empresa contratante deverá ter acesso aos arquivos de backup gerados, podendo fazer suas próprias cópias, para garantir redundância.

4.4 A contratante poderá solicitar testes de recuperação de dados a fim de verificar a integridade dos backups gerados.

4.5 A Contratada deve fornecer ferramentas para realizar e automatizar o backup do banco de dados de forma segura.

4.6 A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a CONTRATADA deverá:

- 4.6.1 Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da CONTRATANTE e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à CONTRATANTE;
- 4.6.2 Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.
- 4.6.3 Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE;
- 4.6.4 Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da CONTRATANTE assinaram Acordo de Confidencialidade com a CONTRATADA, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à CONTRATANTE. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados;
- 4.7 Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da CONTRATANTE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações;
- 4.8 Caso a CONTRATADA seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a CONTRATANTE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis;

4.9 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

4.9.1 Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

4.9.2 Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da CONTRATADA;

4.10 A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à CONTRATANTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais de que trata a Lei Federal nº 13.709/2018.

5. SUPORTE E TREINAMENTO

5.1 A Contratada deve garantir suporte total ao DAE, compreendendo questionamentos e pedidos de orientações, bem como, as manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas.

5.2 O suporte poderá ser fornecido de forma remota através de plataforma web, Skype, programas de conectividade remota (por ex.: Anydesk, TeamViewer, etc), telefone e Whatsapp. Em casos excepcionais e que for necessário pode ocorrer o atendimento presencial, o qual deverá haver agendamento prévio e não haverá custo adicional para realização do mesmo.

5.3 Todas as solicitações de suporte, deverão ser registradas através de um número de protocolo.

5.3.1 Os protocolos só poderão ser encerrados após resposta afirmativa da autarquia que a situação foi solucionada.

5.3.2 Ficam estabelecidos os seguintes prazos:

5.3.2.1 Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;

5.3.2.2 Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;

5.3.2.3 Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de

problema constatado;

- 5.4 A contratada deverá garantir a capacitação necessária dos usuários internos para utilização do sistema, a qual poderá ser realizada de forma remota, bem como, fornecer material de apoio com as instruções dos procedimentos através de apostilas e/ou vídeos tutoriais.
- 5.5 Para os usuários externos, a Contratada deverá fornecer instruções e suporte que ficarão disponíveis e abertas no site do DAE ou na homepage da plataforma do sistema informatizado.

6. DA AMOSTRAGEM E DA CAPACIDADE TÉCNICA

- 6.1 Para comprovação do pleno atendimento ao Termo de Referência, a comprovação será feita por amostragem, a qual será agendada com antecedência mínima de três dias e será comunicada via e-mail aos participantes da licitação.
- 6.2 A sessão de demonstração será pública e ocorrerá na sede administrativa do DAE, situada à Rua José Bonifácio, nº 400, Centro – Santa Bárbara D'Oeste – SP.
- 6.3 Será nomeada Comissão Técnica para parecer quanto ao atendimento dos requisitos do sistema, a não comprovação do atendimento a quaisquer dos requisitos constantes no termo de referência e edital, implicará na desclassificação da licitante.
- 6.4 Os interessados em participar do certame deverão apresentar atestado de capacidade técnica, comprovando a aptidão da prestação do serviço em quantidades e prazos compatíveis com o objeto deste termo.

7. DOS PRAZOS

- 7.1 A prestação do serviço terá início na data da assinatura do contrato, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada em conformidade com a legislação vigente.
- 7.2 Para implantação e capacitação dos usuários de acesso interno do sistema, prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.

8. DOS VALORES E DO PAGAMENTO

- 8.1 A proposta deverá ser apresentada com os valores da implantação,

suporte e direito de uso da plataforma por usuário de acesso interno.

- 8.2 O pagamento deverá ocorrer em parcelas mensais, conforme forem ocorrendo a prestação dos serviços.

Serviços	Quantidade	Valor unit.	Valor Mensal	Valor Anual
Implantação e treinamento	1			
Suporte	Ilimitado			
Direito de uso mensal (quantidade por usuários internos)	100			

9. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 9.1 A prestação dos serviços e implantação do sistema ocorrerá na sede administrativa do DAE – Departamento de Água e Esgoto de Santa Bárbara D'Oeste, situada à Rua José Bonifácio, nº 400, Centro.

Vanderlei do Amaral

Divisão de Tecnologia da Informação