TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para **disponibilização de solução web**, com licença de uso na modalidade *Software as a Service* (SaaS), destinada à gestão da comunicação interna e externa, de documentos e processos digitais, incluindo os serviços de implantação, migração de dados, manutenção, atualização e suporte técnico remoto, para atender às necessidades de comunicação, gestão documental e central de atendimento das Unidades Administrativas do Município de Concórdia.

2. NATUREZA DO OBJETO

2.1. O objeto da contratação caracteriza-se como **serviço comum, de natureza contínua**, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio das especificações estabelecidas neste Termo de Referência e sua prestação atende a necessidade permanente da Administração, nos termos do art. 6º, incisos XIII e XV, da Lei nº 14.133/2021.

3. QUANTITATIVO DO OBJETO

3.1. O objeto deste Termo de Referência será composto pelos seguintes itens:

Item	ESPECIFICAÇÃO	Und	Qtd	Valor Mensal	Valor Anual	VALOR
1	Implantação da solução, compreendendo os serviços de configuração, parametrização, migração dos dados existentes, treinamento dos usuários, testes, validação e demais atividades necessárias à entrada em produção da solução.	Serviço	1	Não se aplica		50.893,60
2	Disponibilização de solução web, com licença de uso na modalidade Software as a Service (SaaS), para gestão da comunicação interna e externa, de documentos e processos digitais, incluindo manutenção, atualização e suporte técnico remoto, conforme requisitos e especificações deste Termo de Referência.	Ano	5	R$ 24.500,00	R$ 294.000,00	R$ 1.470.000,00

3.2. O valor total estimado da contratação, compreendendo os itens 1 e 2, é de R$

1.520.893,60 (Um milhão, quinhentos e vinte mil, oitocentos e noventa e três reais e sessenta centavos).

3.3. A solução deverá suportar, durante toda a vigência contratual, no mínimo 850 (oitocentos e cinquenta) usuários ativos, observadas as demais condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4. JUSTIFICATIVA

4.1. A contratação faz-se necessária para assegurar a continuidade da disponibilização de solução web destinada à gestão da comunicação interna e externa, de documentos e processos digitais das Unidades Administrativas do Município de Concórdia.

A solução encontra-se incorporada às rotinas administrativas do Município, sendo utilizada para a comunicação entre as Unidades Administrativas, produção, tramitação e acompanhamento de documentos e processos digitais e atendimento de demandas, contribuindo para a padronização dos procedimentos, redução do uso de papel e dos gastos com impressão, aumento da transparência, rastreabilidade das informações e maior celeridade na tramitação dos processos.

A experiência decorrente da utilização da solução contratada por meio do Contrato nº 50/2022 demonstrou ganhos de eficiência administrativa, agilidade na tomada de decisões, racionalização de recursos e melhoria dos processos e comunicações, evidenciando a necessidade de manutenção de solução tecnológica destinada a essas atividades.

Considerando o encerramento da vigência do referido Contrato e a necessidade permanente de continuidade das atividades atualmente executadas em ambiente digital, mostra-se necessária a realização de nova contratação, de modo a assegurar a disponibilidade da solução, a preservação e migração dos dados existentes e a continuidade da comunicação, da gestão documental e da tramitação dos processos administrativos.

A solução deverá atender à demanda atual do Município, contemplando 850 (oitocentos e cinquenta) usuários ativos, além da estrutura organizacional, dos dados, documentos, processos e fluxos atualmente existentes, conforme requisitos e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.2. A fundamentação da contratação, a demonstração dos quantitativos, o levantamento das alternativas de mercado, a análise de parcelamento, os resultados pretendidos e a demonstração da viabilidade da contratação encontram-se detalhados no Estudo Técnico Preliminar – ETP que integra a fase preparatória do processo.

5. DOCUMENTAÇÃO EXTRA

5.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica que comprove(m) a capacidade operacional da licitante na execução de serviços ou fornecimentos similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto da contratação, observados os limites estabelecidos no art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

5.1.2. Declaração de que a licitante detém legitimamente os direitos, autorizações,

licenças e meios técnicos necessários à manutenção, evolução e suporte da solução ofertada, inclusive acesso ao código-fonte quando necessário à execução contratual, sem que isso implique obrigação de transferência do código-fonte à CONTRATANTE.

5.1.3. Declaração de que a solução será executada em datacenter próprio ou contratado, obrigatoriamente situado em território nacional, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela disponibilidade, segurança e continuidade dos serviços.

5.1.4. Declaração de que o datacenter no qual será executada a solução atende aos requisitos de infraestrutura, redundância, disponibilidade, continuidade e segurança estabelecidos neste Termo de Referência, inclusive quanto à certificação TIER III ou superior, ou certificação/evidência técnica equivalente.

5.2. **Para fins de execução contratual**:

5.2.1. A CONTRATADA deverá comprovar, antes da entrada em operação da solução, o atendimento dos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência para a infraestrutura de datacenter.

5.2.2. Quando o datacenter não for próprio da CONTRATADA, sua disponibilidade poderá ser comprovada mediante contrato, instrumento de parceria, declaração de disponibilidade ou documento equivalente que demonstre a possibilidade de utilização da infraestrutura durante a execução contratual.

5.2.3. A comprovação prevista neste item deverá demonstrar que o datacenter possui certificação TIER III ou superior, ou certificação/evidência técnica equivalente, e atende aos requisitos mínimos de infraestrutura, redundância, disponibilidade, continuidade e segurança definidos neste Termo de Referência.

6. PRAZO E FORMA DE ENTREGA/EXECUÇÃO

6.1. Da vigência

6.1.1. O prazo de vigência da contratação será de 5 (cinco) anos, contados da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

6.2. Da implantação, migração e entrada em produção

6.2.1. A etapa de implantação compreenderá, no mínimo, a disponibilização e configuração da solução, a parametrização necessária ao seu funcionamento, a migração dos dados, o treinamento dos usuários, os testes, a validação e a homologação para entrada em produção.

6.2.2. A CONTRATADA deverá iniciar os serviços de implantação em até 10 (dez) dias, contados da assinatura do Contrato, mediante reunião inicial com a CONTRATANTE para alinhamento das atividades e apresentação do cronograma de implantação.

6.2.3. O cronograma deverá contemplar as etapas e os respectivos prazos para implantação, migração dos dados, parametrização e configuração da solução, treinamento, testes, validação e homologação, observado o prazo máximo estabelecido

neste Termo de Referência.

6.2.4. Para execução da migração, serão disponibilizados à CONTRATADA os dados, arquivos, estruturas e demais informações existentes na solução atualmente utilizada, em condições que possibilitem sua transferência para a nova solução.

6.2.4.1. A migração deverá abranger a totalidade da base de dados existente na solução de origem na data de sua execução, compreendendo, no mínimo, os documentos, processos, despachos, atualizações, arquivos, anexos, metadados, históricos, vínculos e relacionamentos entre documentos e processos, usuários, setores e subsetores, destinatários, tramitações, fluxos, modelos, etapas, assuntos e demais registros, informações e configurações necessários à preservação do conteúdo e do contexto dos documentos e processos existentes.

6.2.4.2. Para fins de dimensionamento da contratação e da atividade de migração, a base atualmente existente possui, aproximadamente, 593.878 documentos e despachos/atualizações, 533.785 arquivos anexos e volume aproximado de 383,75 GB de arquivos armazenados.

6.2.4.3. Os quantitativos indicados no subitem anterior constituem referência mínima para o dimensionamento da solução e da migração, considerando que a base permanece em utilização e continuará recebendo novos documentos, arquivos, registros e informações até a data da efetiva migração, devendo a CONTRATADA migrar a totalidade da base existente nessa ocasião.

6.2.4.4. A migração deverá preservar, na medida tecnicamente aplicável, a estrutura e a organização das informações existentes, inclusive a numeração dos documentos e processos, seus vínculos e relacionamentos, históricos, tramitações, identificação dos usuários e setores envolvidos, datas, registros de leitura, assinaturas, anexos e demais elementos necessários à manutenção da rastreabilidade e da compreensão do histórico administrativo.

6.2.4.5. Quando não for tecnicamente possível reproduzir na nova solução determinada estrutura, nomenclatura, funcionalidade ou forma de organização existente na solução de origem, a CONTRATADA deverá apresentar previamente à CONTRATANTE a correspondente forma de equivalência na nova solução, assegurando a preservação das informações, de seus relacionamentos, do histórico e da rastreabilidade, sujeita à validação da CONTRATANTE.

6.2.4.6. A CONTRATADA será responsável pelo planejamento, execução, conferência e correção da migração, devendo realizar os procedimentos e testes necessários para verificar a integridade, completude, consistência e correspondência dos dados migrados em relação à base de origem.

6.2.4.7. A conclusão técnica da migração não implicará sua aceitação automática pela CONTRATANTE, que realizará a conferência e validação dos dados migrados antes da homologação da implantação e da entrada da solução em produção.

6.2.4.8. Identificadas falhas, perdas, duplicidades, ausência de informações, quebra de vínculos, divergências de conteúdo, inconsistências ou qualquer outra desconformidade decorrente da migração, a CONTRATADA deverá realizar as correções necessárias,

sem ônus adicional para a CONTRATANTE e dentro do prazo estabelecido para a implantação.

6.2.5. A solução deverá estar plenamente implantada e apta à entrada em produção em até 30 (trinta) dias, contados da disponibilização, pela CONTRATANTE, dos dados e demais elementos necessários à execução da migração.

6.2.6. No prazo previsto no item anterior deverão estar concluídas a migração dos dados, as parametrizações e configurações necessárias à operação, os treinamentos previstos, os testes e a disponibilização das funcionalidades definidas neste Termo de Referência como necessárias à entrada em produção.

6.2.7. Concluída a implantação, a CONTRATANTE realizará a validação e homologação da solução e dos dados migrados, previamente à entrada em produção.

6.2.8. A entrada em produção da nova solução deverá ocorrer de forma coordenada com o encerramento da contratação atualmente vigente, em data definida pela CONTRATANTE, assegurando-se prazo suficiente para a conclusão da implantação e da homologação e evitando-se a descontinuidade dos serviços.

6.3. Da execução continuada

6.3.1. Após a entrada em produção, os serviços serão executados de forma contínua durante a vigência contratual, mediante disponibilização da solução em ambiente web, incluindo manutenção, atualizações, suporte técnico e demais serviços necessários ao seu adequado funcionamento.

6.4. Requisitos técnicos gerais da solução

6.4.1. A solução deverá ser disponibilizada em plataforma web, com funcionamento em computadores, tablets e smartphones, por meio de interface responsiva, permitindo o acesso por usuários internos e externos, quando devidamente autorizados.

6.4.2. O sistema deverá ser estruturado em módulos, de acordo com a organização documental e as necessidades administrativas do Município, devendo os módulos operar de forma integrada e compartilhar, sempre que aplicável, a mesma base de dados e as funcionalidades comuns da plataforma.

6.4.3. Os módulos deverão dispor de funcionalidade de notificações multicanal unificada, com disponibilização dos canais de comunicação conforme as características e finalidades de cada módulo.

6.4.4. Os módulos poderão ter seu acesso restrito a determinados setores ou perfis de usuários, conforme definição e parametrização da Administração Municipal.

6.4.5. Cada módulo deverá manter contagem individualizada de documentos não lidos, visível aos usuários autorizados, permitindo o acompanhamento e controle das demandas pendentes.

6.4.6. O sistema e seus módulos deverão operar com linha temporal, de modo a registrar e apresentar, de forma cronológica, todas as interações e eventos relacionados aos documentos e processos, incluindo a identificação dos usuários responsáveis, registros de leitura, setores envolvidos na tramitação, encaminhamentos realizados, atualizações

efetuadas e alterações de status, garantindo rastreabilidade e histórico das ações.

6.4.7. O acesso à consulta e à criação de documentos dos módulos disponibilizados ao usuário deverá ocorrer em interface única, por meio de menu unificado de opções.

6.4.8. O sistema deverá permitir o cadastramento ilimitado de setores e subsetores, de acordo com as necessidades administrativas do Município.

6.4.8.1. Cada setor deverá conter, em relação aos seus usuários, no mínimo, as seguintes informações: nome, cargo, data de cadastro no sistema e data do último acesso.

6.4.9. O sistema deverá possibilitar a identificação visual dos usuários que se encontrem on-line no momento do acesso.

6.4.10. O sistema deverá assegurar a rastreabilidade dos documentos, sejam eles gerados diretamente na plataforma ou inseridos por meio de digitalização e *upload*, permitindo o acompanhamento de seu histórico.

6.4.11. O sistema deverá possuir editor de textos próprio, dispensando a utilização de softwares externos, com funcionalidades similares às disponibilizadas por ferramentas de edição de texto, como Microsoft Word e BrOffice.

6.4.12. O sistema deverá permitir a assinatura eletrônica e a assinatura digital de documentos, inclusive mediante utilização de certificados digitais ICP-Brasil, em conformidade com a legislação vigente.

6.4.13. A assinatura digital deverá ser disponibilizada nativamente na plataforma, no formato PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures), permitindo a utilização de certificados digitais sem necessidade de instalação de Java, bem como a utilização de certificados digitais de terceiros, quando assim definido pelo Município.

6.4.14. O sistema deverá permitir assinatura em lote de documentos, tanto por meio de assinatura nativa da plataforma quanto por assinatura digital no padrão ICP-Brasil, observados os mesmos requisitos de validade aplicáveis à assinatura individual.

6.4.15. O sistema deverá possibilitar o uso de contrassenha para acesso interno, permitindo que uma pessoa elabore o documento e outra realize a assinatura, mediante senha alfanumérica gerada automaticamente.

6.4.16. O sistema deverá dispor de hospedagem segura para os anexos gerados ou incluídos na plataforma, permitindo:

a) registrar a quantidade de vezes que cada anexo foi baixado;

b) exibir o tamanho do arquivo; e

c) O sistema deverá permitir a visualização prévia do conteúdo dos arquivos anexados diretamente na tela em que estiverem inseridos, mediante exibição de miniatura ou representação visual do próprio conteúdo do arquivo, em formato adequado à resolução da tela, sem necessidade de o usuário clicar no anexo ou abri-lo para identificar visualmente o seu conteúdo.

c.1) Não será considerada visualização prévia a mera exibição de ícone, símbolo, extensão, nome ou outra identificação do tipo ou formato do arquivo.

6.4.17. Todos os dados do Município deverão ser hospedados, processados e armazenados em datacenters localizados em território nacional, sendo vedada a hospedagem, o processamento, o armazenamento ou a transferência para infraestrutura localizada fora do Brasil, salvo quando expressamente autorizado pela CONTRATANTE.

6.4.18. O sistema deverá utilizar certificado de segurança SSL, garantindo a segurança e a troca de dados criptografados entre o servidor e os usuários.

6.4.19. A CONTRATADA deverá garantir Acordo de Nível de Serviço (SLA), assegurando o mínimo de 98% de disponibilidade (*uptime*) da solução. Os prazos aplicáveis ao atendimento e à solução dos chamados de suporte técnico observarão os níveis de severidade e demais condições estabelecidas no item 7.6.4 deste Termo de Referência.

6.4.20. A CONTRATADA deverá realizar cópias de segurança automatizadas (backups), sem necessidade de intervenção da CONTRATANTE, devendo disponibilizar, quando solicitado e sem ônus adicional, os backups completos e testados.

6.4.21. A solução deverá dispor de sistema de notificações por e-mail com alta entregabilidade, assegurada por mecanismos de autenticação nos padrões SPF e DKIM, bem como envio de mensagens por meio de IP dedicado. A plataforma deverá notificar o usuário em caso de falha na entrega de qualquer notificação, apresentando informações detalhadas sobre o motivo da falha. Os e-mails de saída deverão ser enviados com criptografia, devendo ainda oferecer opção de descadastramento aos destinatários, quando aplicável.

6.4.22. A plataforma deverá utilizar mecanismos destinados à prevenção contra abuso, spam e acessos automatizados indevidos, inclusive mecanismos de validação de usuário quando aplicável.

6.4.23. O sistema deverá possibilitar a visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.

6.4.24. O sistema deverá permitir a tramitação de informações em modo sigiloso ou privado, com definição de credenciais, perfis e níveis de acesso, restringindo sua visualização aos usuários autorizados.

6.4.25. O sistema deverá permitir a emissão de relatórios de produtividade e o acompanhamento de estatísticas de utilização da plataforma, inclusive para fins de auditoria das ações realizadas.

6.4.26. A solução deverá suportar, no mínimo, 850 (oitocentos e cinquenta) usuários ativos, sem limitação do cadastramento de setores e subsetores.

6.4.27. O sistema deverá operar com base de dados única, assegurando a integridade e a consistência das informações.

6.4.28. Os documentos emitidos pela plataforma deverão ser rastreáveis por meio de QR Code e da identificação do usuário responsável.

6.4.29. O sistema deverá permitir a criação, o controle e o acompanhamento de prazos

associados às demandas, documentos e processos.

6.4.30. O sistema deverá apresentar a estrutura de setores e usuários cadastrados, de acordo com a organização administrativa definida pela CONTRATANTE.

6.4.31. O sistema deverá dispor de lista de ramais e contatos internos, bem como de contatos externos cadastrados na plataforma.

6.4.32. O sistema deverá permitir a identificação da situação de leitura das mensagens e documentos, indicando os usuários e setores que realizaram a visualização e o respectivo horário.

6.4.33. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico ilimitado, sem custos adicionais, durante o horário de funcionamento das Unidades Administrativas, por meio de canal próprio para abertura e acompanhamento dos chamados, observado o disposto neste Termo de Referência.

6.4.34. Ao Administrador do Sistema e/ou aos Fiscais do Contrato deverá ser disponibilizado dashboard contendo informações contratuais, tais como data de início do contrato, data de implantação, vigência contratual e identificação dos fiscais designados.

6.4.34.1. Ao Administrador do Sistema deverão ser disponibilizadas ferramentas de gestão, incluindo emissão de relatórios de uso por período, histórico de utilização, consumo detalhado, bem como indicadores de economia gerada, tais como número de impressões realizadas, impressões evitadas e estimativa de economia direta e indireta

6.4.35. O sistema deverá dispor de mecanismo para gerenciamento de contatos cadastrados na plataforma, inclusive ferramenta para importação e exportação em formato CSV.

6.4.36. O sistema deverá permitir a personalização da interface e a padronização dos documentos e comunicações de acordo com a identidade visual do Município, incluindo alteração de cores, fontes dos documentos, customização de e-mails institucionais e inserção de logotipos.

6.4.37. O sistema deverá dispor de campo “assunto” destinado ao cadastro, classificação e categorização de demandas e documentos.

6.4.38. O sistema deverá possuir mecanismo de busca avançada, permitindo pesquisas, no mínimo, por assunto, termos, data de emissão, tipo de documento, remetente e destinatário, bem como pesquisa no conteúdo dos documentos, quando tecnicamente viável.

6.4.39. O sistema deverá permitir a utilização de marcadores (tags) para organização e gestão das demandas.

6.4.40. O sistema deverá disponibilizar canal de comunicação específico para atendimento ao SEPLAN-CPD – Centro de Processamento de Dados, destinado ao registro de solicitações de suporte técnico, de modo a evitar encaminhamentos indevidos a outros setores.

6.4.41. O sistema deverá permitir, em todos os módulos, a realização de menções ou

referências cruzadas a usuários, documentos e processos existentes na plataforma, inclusive quando possuírem numeração própria e distinta daquela do documento ou processo em tramitação, mantendo a referência registrada no respectivo fluxo ou histórico.

6.4.41.1. A menção ou referência a documento ou processo deverá permitir ao usuário autorizado acessar diretamente o conteúdo referenciado a partir do próprio registro, mediante clique, preservadas as respectivas regras de acesso, sigilo e permissões.

6.4.41.2. O sistema deverá permitir, a partir de documento ou processo em tramitação em qualquer dos módulos, a criação de novo documento ou processo pertencente a qualquer outro módulo da solução, o qual deverá possuir sua própria numeração, fluxo e tramitação, conforme as regras aplicáveis ao módulo correspondente.

6.4.41.3. O documento ou processo criado na forma do subitem anterior deverá permanecer diretamente vinculado ao documento ou processo que lhe deu origem, com registro dessa criação no respectivo fluxo ou histórico e possibilidade de acesso direto entre os documentos vinculados.

6.4.41.4. O sistema deverá identificar e distinguir, no histórico dos documentos e processos relacionados, as referências decorrentes de simples menção daquelas em que determinado documento ou processo tenha servido de origem para a criação de outro, permitindo a identificação da relação existente entre eles.

6.4.41.5. As vinculações entre documentos e processos deverão ser registradas de forma bidirecional, permitindo identificar, conforme o caso, os documentos ou processos nos quais aquele registro foi mencionado e aqueles que foram criados a partir dele, com acesso direto aos respectivos registros, observadas as permissões de acesso.

6.4.42. O sistema deverá permitir busca por meio de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), possibilitando a identificação de conteúdo legível em arquivos digitalizados.

6.4.43. O sistema deverá permitir a emissão de relatórios abrangendo seus módulos e funcionalidades, possibilitando a auditoria das informações e ações realizadas no ambiente.

6.4.44. Considerando a contratação na modalidade Software as a Service – SaaS, caberá integralmente à CONTRATADA prover os recursos de infraestrutura e datacenter necessários ao armazenamento e processamento das informações, incluindo infraestrutura de rede, links de internet, energia, redundância e demais recursos necessários à execução da solução, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.5. Dos módulos

6.5.1. A solução deverá contemplar, no mínimo, os módulos abaixo relacionados, admitida nomenclatura diversa, desde que preservadas as respectivas finalidades e funcionalidades exigidas neste Termo de Referência.

6.5.2. **Módulo Memorando**:

a) permitir troca de informações entre setores, incluindo respostas, encaminhamentos,

notas internas e anexos;

b) possibilitar comunicação privada, com acesso restrito ao remetente e destinatários autorizados;

c) permitir movimentação por despachos ou atualizações, com numeração automática e sequencial;

d) permitir seleção do setor de destino conforme fluxo cadastrado, com busca por nome ou sigla;

e) permitir tramitação livre quando não houver fluxo previamente cadastrado;

f) permitir anexar múltiplos arquivos;

g) permitir utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor; e

h) permitir a inclusão de múltiplos prazos para controle.

6.5.3. **Módulo Circular**:

a) permitir troca de informações de um setor para diversos outros, facultando ao emissor o recebimento de respostas;

b) permitir anexação de documentos;

c) registrar data e hora de recebimento e/ou abertura;

d) permitir ao usuário deixar de acompanhar a circular;

e) permitir definição de prioridade “Urgente”;

f) permitir inclusão de atividade ou prazo;

g) permitir encaminhamento para setor ainda não participante do documento; e

h) permitir classificação como meramente informativa, sem possibilidade de respostas ou encaminhamentos.

6.5.4. **Módulo Ofício Eletrônico**:

a) permitir envio de documentos oficiais externos com rastreamento das comunicações;

b) permitir o recebimento de respostas por meio da plataforma ou da Central de Atendimento;

c) utilizar base única de contatos;

d) permitir envio para destinatários externos à plataforma;

e) realizar numeração automática dos ofícios;

f) gerar relatórios e estatísticas;

g) manter o histórico das movimentações; e

h) permitir que destinatários externos acessem o documento sem necessidade de serem usuários internos da plataforma.

6.5.5. **Módulo Atos e Documentos Oficiais**:

a) permitir tramitação e coleta de assinaturas eletrônicas e digitais de atos e documentos oficiais, tais como portarias, decretos, leis, contratos e documentos equivalentes;

b) permitir respostas e encaminhamentos;

c) permitir cadastramento de assuntos e configuração de roteamento;

d) permitir definição dos setores ou perfis autorizados à emissão;

e) permitir numeração automática, por setor ou conforme parametrização definida pela Administração;

f) permitir consulta e coassinatura por usuários externos, quando autorizados;

g) gerar QR Code para os documentos; e

h) permitir assinatura digital de arquivos PDF anexados, inclusive por mais de um usuário autorizado.

6.5.6. **Módulo Fluxograma de Processos**:

a) permitir geração da árvore do processo e sua exportação em arquivo compilado e paginado;

b) permitir inclusão de informações de assinatura digital na exportação;

c) permitir configuração de etapas sequenciais;

d) permitir definição de múltiplos setores responsáveis por receber ou movimentar determinada etapa;

e) permitir etapas sem setor previamente definido, quando configurado;

f) permitir inclusão de modelos de texto por etapa;

g) permitir definição e acompanhamento de prazo ideal por etapa;

h) permitir ordenação dos anexos;

i) permitir download conjunto dos anexos em arquivo compactado; e

j) permitir classificação dos anexos como aprovados ou reprovados, com registro de observação.

6.5.7. **Módulo Protocolo Eletrônico**:

a) permitir abertura de protocolos e solicitações por acesso externo via internet, dispositivo móvel ou atendimento realizado por operador;

b) permitir visualização em lista e por prazo;

c) registrar o histórico de recebimento, tramitação e encerramento;

d) permitir consulta pelo interessado;

e) permitir configuração de roteiro inicial conforme assunto ou finalidade;

f) disponibilizar assuntos previamente cadastrados;

g) fornecer comprovante ou código de atendimento;

h) registrar usuário, data e demais informações das movimentações;

i) permitir inclusão de anexos;

j) permitir encaminhamento ou resposta interna ou diretamente ao requerente;

k) permitir atuação independente dos setores envolvidos, mantendo a demanda aberta enquanto houver pendências;

l) permitir avaliação do atendimento e reabertura da demanda, quando cabível;

m) registrar os acessos realizados à demanda;

n) permitir direcionamento automático conforme tipo de atendimento ou assunto; e

o) permitir criação de regras de acesso.

6.5.8. **Módulo Processo Administrativo**:

a) permitir criação de processos administrativos eletrônicos;

b) permitir configuração do setor inicial conforme o assunto;

c) permitir inclusão de campos personalizados na abertura;

d) permitir utilização de modelos de texto;

e) permitir geração de documentos complementares no processo;

f) permitir referência a outros documentos eletrônicos da plataforma;

g) permitir inclusão de anexos;

h) permitir configuração da funcionalidade de deferimento e indeferimento;

i) permitir numeração automática por assunto ou geral, conforme parametrização;

j) permitir inclusão de múltiplos prazos;

k) permitir restrição da abertura e tramitação por setor; e

l) permitir definição de anexos obrigatórios conforme o assunto.

6.5.9. **Módulo Acesso à Informação**:

a) permitir o recebimento e gerenciamento de pedidos formulados nos termos da Lei de Acesso à Informação;

b) permitir solicitações pela internet ou cadastramento por operador em decorrência de atendimento realizado por outros canais;

c) permitir resposta e encaminhamento interno para os setores competentes;

d) permitir inclusão de anexos na solicitação e nas movimentações; e

e) permitir categorização das demandas por assunto.

6.5.10. **Módulo Parecer Jurídico**:

a) permitir controle da emissão de pareceres;

b) permitir registro de documento para inclusão ou referência em outros documentos;

c) realizar controle automático da numeração;

d) permitir emissão por setores ou usuários autorizados;

e) permitir anexação de arquivos;

f) permitir utilização de campos adicionais personalizáveis; e

g) gerar relatórios e estatísticas de utilização.

7. FORMA DE RECEBIMENTO

7.1. Da implantação da solução

7.1.1. A CONTRATADA deverá levantar os requisitos necessários, analisar os processos internos e adequá-los à plataforma, promovendo a implantação da solução de modo a garantir o pleno funcionamento dos módulos contratados, observados os requisitos e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.2. A CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com o SEPLAN-CPD – Centro de Processamento de Dados, as políticas de segurança da informação e de controle de acesso à solução, além de definir as rotinas de backup e de restauração, assegurando a integridade dos dados disponibilizados.

7.1.3. Concluídas as etapas de implantação, migração de dados, parametrização, configuração, treinamento e testes, a CONTRATADA comunicará formalmente à CONTRATANTE a conclusão dos serviços para fins de validação e homologação.

7.1.4. A CONTRATANTE verificará a conformidade da solução com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo a integridade e consistência dos dados migrados, as parametrizações e configurações realizadas e o funcionamento das funcionalidades definidas como necessárias à operação.

7.1.5. Identificadas inconsistências, falhas ou requisitos não atendidos, a CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, dentro do prazo de implantação estabelecido neste Termo de Referência.

7.1.6. A homologação da implantação ocorrerá após a verificação do atendimento dos requisitos necessários à operação e constituirá condição para a entrada em produção da solução.

7.2. Do treinamento dos usuários

7.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar material de treinamento a todos os usuários da solução.

7.2.2. Os treinamentos poderão ser realizados nas modalidades presencial ou a distância – EAD.

7.2.3. Todos os custos relacionados aos treinamentos deverão estar incluídos no valor da proposta, não podendo gerar quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE.

7.2.4. Os módulos e materiais de treinamento deverão ser disponibilizados a partir da

implantação da solução.

7.2.5. Em caso de ingresso de novos servidores ou necessidade de reciclagem, os materiais utilizados no treinamento, tais como manuais, deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual.

7.3. Do cadastro de usuários

7.3.1. A solução deverá possuir cadastro único de usuários, permitindo o acesso a todos os módulos em uma única plataforma integrada.

7.3.2. Deverá possibilitar a criação de categorias e grupos de pessoas, facilitando a organização de contatos e a segmentação de usuários.

7.3.3. Deverá permitir a abertura de atendimentos externos por usuários do próprio sistema, utilizando o mesmo login e senha.

7.3.4. O acesso à solução deverá ser realizado de forma segura, mediante autenticação por e-mail e senha pessoal, com histórico de cadastros e uso de dupla autenticação por token.

7.3.5. A solução deverá garantir a rastreabilidade das ações, registrando responsabilidades, endereços IP e demais dados técnicos de acesso.

7.3.6. A solução deverá possuir mecanismos de validação para evitar cadastros duplicados, considerando login e/ou endereço de e-mail.

7.3.7. Deverá ser permitido o acesso à solução por meio de redes sociais certificadas.

7.3.8. Deverá ser permitido o uso do Login Único do Cidadão, disponibilizado pelo Governo Federal.

7.4. Da execução continuada

7.4.1. Após a entrada em produção, os serviços serão objeto de acompanhamento e recebimento mensal, mediante verificação da efetiva disponibilização da solução e do cumprimento das condições e dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

7.4.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo fiscal do Contrato, mediante verificação do cumprimento das obrigações correspondentes ao período.

7.4.3. O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação da conformidade dos serviços prestados com as exigências contratuais, constituindo condição para o respectivo pagamento.

7.4.4. A existência de falhas, indisponibilidades ou demais inconformidades não impede o recebimento da parcela incontroversa dos serviços, sem prejuízo da aplicação dos ajustes, glosas ou demais medidas previstas no Contrato, quando cabíveis.

7.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade da CONTRATADA por falhas, vícios, inconsistências ou demais irregularidades verificadas posteriormente, nem afastará as demais responsabilidades decorrentes da execução contratual.

7.6. Do acompanhamento dos chamados técnicos

7.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal próprio para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, acessível aos usuários indicados pela CONTRATANTE, permitindo, no mínimo, o registro da solicitação, a identificação do solicitante, a data e o horário de abertura, a descrição da ocorrência, o acompanhamento do atendimento, o registro das providências adotadas e a data e o horário da solução e do encerramento do chamado.

7.6.2. Os chamados deverão possuir número ou código de identificação, possibilitando seu acompanhamento e a consulta ao histórico dos atendimentos realizados durante a vigência contratual.

7.6.3. A CONTRATADA deverá manter disponível à CONTRATANTE o histórico dos chamados técnicos, para fins de acompanhamento e fiscalização da execução contratual e verificação do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

7.6.4. Sem prejuízo do parâmetro de disponibilidade estabelecido no item 6.4.19, a CONTRATADA deverá observar, para os chamados de suporte técnico, os níveis de atendimento abaixo indicados, com atendimento em língua portuguesa do Brasil, por meio dos canais de suporte (service desk) disponibilizados:

Severidade	**Caracterização**	**Prazo para atendimento**	**Prazo para solução**
ALTA	Indisponibilidade total da solução ou ocorrência que impeça a utilização de funcionalidade essencial à continuidade das atividades da CONTRATANTE.	até 1 hora	até 24 horas
MÉDIA	Falha de funcionalidade que não provoque indisponibilidade total da solução, mas comprometa seu funcionamento ou desempenho.	até 4 horas	até 48 horas
BAIXA	Ocorrências de baixa criticidade relacionadas a configurações, ajustes ou atualizações que não comprometam a continuidade da utilização da solução.	até 8 horas	até 72 horas
INFORMATIVO	Solicitações de informações, orientações ou	até 16 horas	até 72 horas

	esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização da solução.		

7.6.4.1. Os prazos serão contados a partir do registro do chamado nos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA.

7.6.4.2. As solicitações que envolvam desenvolvimento, implementação de novas funcionalidades ou alterações evolutivas da solução não se submetem aos prazos de solução previstos no item 7.6.4, devendo o respectivo prazo ser definido de acordo com a natureza e a complexidade da demanda, mediante alinhamento com a CONTRATANTE.

8. LOCAL DE ENTREGA

8.1. Os serviços serão executados predominantemente de forma remota, mediante disponibilização da solução em ambiente web, para acesso pelas Unidades Administrativas do Município de Concórdia/SC.

8.2. As atividades que, por sua natureza ou por necessidade da CONTRATANTE, demandem execução presencial, especialmente aquelas relacionadas à implantação e ao treinamento, serão realizadas nas dependências indicadas pelo Município de Concórdia/SC, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será realizado de acordo com as seguintes etapas:

9.1.1. Implantação: o valor correspondente aos serviços de implantação, incluindo migração de dados, parametrização, configuração, treinamento, testes e demais atividades necessárias à entrada em produção da solução, será pago **em parcela única**, após a conclusão da etapa de implantação e sua homologação pela CONTRATANTE.

9.1.2. Disponibilização mensal da solução: o valor correspondente à licença de uso da solução na modalidade *Software as a Service* (SaaS), incluindo manutenção, atualizações, suporte técnico e demais serviços continuados previstos neste Termo de Referência, será pago **mensalmente**, a partir da entrada em produção da solução, após o recebimento definitivo dos serviços correspondentes ao período.

9.2. Os pagamentos serão realizados mediante apresentação da respectiva nota fiscal e observância das condições de recebimento estabelecidas neste Termo de Referência, conforme o Decreto Municipal nº 7.893, de 27 de dezembro de 2023, que dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamento das obrigações no âmbito da Administração Pública Municipal.

9.3. O pagamento ficará condicionado à regular execução dos serviços e ao cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação de glosas ou demais medidas cabíveis em razão de eventual descumprimento contratual.

9.4. Os recursos para pagamento do objeto da contratação correrão por conta de

recursos próprios do Município de Concórdia.

10. GARANTIA DOS SERVIÇOS

10.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá assegurar o adequado funcionamento da solução, responsabilizando-se pela correção de falhas, erros, defeitos ou inconsistências identificadas durante a execução dos serviços, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

10.2. A garantia compreenderá os serviços e funcionalidades integrantes da solução contratada, incluindo as atividades de manutenção corretiva, atualização e suporte técnico necessárias à manutenção de seu regular funcionamento, devendo os atendimentos ser registrados e acompanhados por meio do sistema de chamados técnicos disponibilizado pela CONTRATADA, observados os níveis e prazos de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência.

10.3. As correções realizadas no âmbito da garantia não poderão implicar perda, alteração indevida ou comprometimento da integridade dos dados e das funcionalidades da solução.

11. PROVA DE CONCEITO – POC

11.1. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada para realização de Prova de Conceito – POC, destinada à verificação objetiva da aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos e funcionais selecionados para demonstração, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência e no Anexo I – Roteiro da Prova de Conceito.

11.2. A POC terá caráter demonstrativo e avaliativo e não se confunde com a etapa de implantação da solução, não sendo exigidas, nessa fase, a migração da base de dados do Município, a parametrização definitiva do ambiente ou a reprodução da estrutura organizacional da CONTRATANTE.

11.3. A POC terá início em prazo não inferior a 7 (sete) dias corridos, contados da convocação da licitante, devendo ser informados previamente a data, o horário, o local ou meio de realização e as demais condições necessárias à sua execução.

11.4. A POC será realizada pela própria licitante, mediante demonstração prática da solução ofertada, em ambiente disponibilizado para essa finalidade, observados os procedimentos, cenários de teste e critérios estabelecidos no Anexo I.

11.5. Os dados, documentos ou demais elementos que venham a ser fornecidos pela Administração para utilização na POC serão disponibilizados em igualdade de condições a todos os licitantes interessados, observadas as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

11.6. A avaliação será realizada por Comissão designada pela Administração, com a participação de, no mínimo, um representante do SEPLAN-CPD – Centro de Processamento de Dados.

11.7. A avaliação observará exclusivamente os requisitos, procedimentos, cenários de teste e critérios de aprovação previamente estabelecidos no Anexo I – Roteiro da Prova

de Conceito, vedada a inclusão, durante sua realização, de requisito ou condição de avaliação não prevista no instrumento convocatório.

11.8. Os requisitos selecionados para demonstração na POC serão classificados como OBRIGATÓRIOS, FUNCIONAIS ESSENCIAIS ou COMPLEMENTARES, de acordo com sua relevância para a solução e com os critérios estabelecidos no respectivo Roteiro da Prova de Conceito.

11.9. Para aprovação na POC, a licitante deverá atender integralmente aos requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS, bem como atingir o percentual mínimo de 80% dos requisitos classificados como FUNCIONAIS ESSENCIAIS e 80% dos requisitos classificados como COMPLEMENTARES, observados os critérios estabelecidos no Anexo I deste Termo de Referência.

11.10. A metodologia de avaliação, os percentuais mínimos de atendimento e a justificativa técnica para a classificação dos requisitos submetidos à POC encontram-se estabelecidos no Anexo I deste Termo de Referência.

11.11. A POC abrangerá exclusivamente os requisitos e funcionalidades selecionados para demonstração, conforme identificados no Anexo I – Roteiro da Prova de Conceito, não sendo exigida, nesta etapa, a demonstração dos demais requisitos previstos neste Termo de Referência.

11.12. A demonstração de determinada funcionalidade poderá ocorrer por meio de nomenclatura, organização de menus ou fluxo operacional diverso daquele descrito neste Termo de Referência, desde que seja demonstrado objetivamente o atendimento à finalidade e ao resultado funcional exigidos.

11.13. Durante a POC, a Comissão ou Equipe Técnica poderá solicitar a repetição de procedimentos, esclarecimentos acerca das funcionalidades demonstradas ou a execução dos cenários de teste previstos no Anexo I, exclusivamente para possibilitar a adequada verificação do requisito avaliado.

11.14. A realização da POC será gravada em áudio e vídeo, para fins de registro, transparência, fiscalização e instrução do procedimento licitatório. Os participantes deverão ser previamente cientificados acerca da gravação e de sua finalidade, em observância à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Será assegurado aos demais licitantes interessados o acompanhamento da realização da POC, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório e resguardadas eventuais informações legalmente protegidas ou de acesso restrito.

11.15. A Comissão registrará, para cada requisito avaliado, sua conformidade ou não conformidade, elaborando relatório circunstanciado com os resultados da POC e a conclusão quanto à aprovação ou reprovação da solução.

11.16. O resultado da POC será formalizado nos autos do processo licitatório, com a indicação objetiva dos requisitos atendidos e não atendidos e da conclusão da Comissão.

11.17. Caso a solução seja reprovada na POC, a decisão deverá ser motivada, com indicação objetiva dos requisitos e critérios de aceitabilidade não atendidos, prosseguindo-se o certame com a convocação da licitante subsequente, observada a

ordem de classificação, para realização da POC nas mesmas condições.

11.18. A aprovação na POC não afasta a obrigação da futura CONTRATADA de atender aos demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, devendo estar implementados e em funcionamento, até a entrada em produção, todos aqueles definidos como necessários à operação da solução.

11.19. As funcionalidades ou configurações exigidas neste Termo de Referência que não integrem o escopo da POC deverão ser disponibilizadas, configuradas ou implementadas durante a etapa de implantação, quando necessárias à entrada em produção, observado o prazo estabelecido neste instrumento.

11.20. Todos os custos necessários à realização da POC serão de responsabilidade da licitante, não cabendo à Administração qualquer ressarcimento, independentemente do resultado da avaliação.

11.21. A POC será realizada de forma remota, em ambiente próprio de testes da licitante, com duração máxima de 10 (dez) horas, destinada à demonstração e validação do atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

11.22. A realização da POC observará o horário de expediente da Prefeitura Municipal de Concórdia, compreendido das 8h às 11h30 e das 13h30 às 17h, ficando suspensa a contagem do prazo durante o intervalo entre os períodos de expediente.

11.23. A contagem do prazo de 10 (dez) horas terá início a partir do momento em que a Comissão responsável pela avaliação registrar, na sessão, que o ambiente virtual disponibilizado pela licitante encontra-se acessível e em condições para o início da demonstração, sendo computado exclusivamente o período destinado à realização da POC durante o horário estabelecido no item 11.22.

11.24. Atingido o limite de 10 (dez) horas, a apresentação não será interrompida pela Comissão, podendo a licitante, caso assim entenda, concluir a demonstração em andamento. O extrapolamento do prazo máximo estabelecido implicará, contudo, a reprovação da licitante na Prova de Conceito, independentemente da conclusão da apresentação, devendo a ocorrência ser registrada pela Comissão.

11.25. A apuração do resultado final da Prova de Conceito, inclusive quanto ao atendimento dos percentuais mínimos estabelecidos para cada grupo de requisitos, será realizada após a conclusão da demonstração pela licitante, assegurando-se a apresentação dos requisitos previstos no respectivo roteiro, ainda que, no decorrer da POC, já se verifique o não atendimento de requisito OBRIGATÓRIO ou a impossibilidade de atingimento do percentual mínimo estabelecido para determinado grupo, observado, em qualquer caso, o prazo máximo previsto no item 11.21.

11.26. O acesso ao ambiente remoto será realizado por meio de link eletrônico disponibilizado pela licitante, na forma e no prazo definidos na convocação para a POC. A data, o horário de início e as demais orientações necessárias à realização da prova serão previamente comunicados à licitante convocada por meio eletrônico.

12. SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Será admitida a subcontratação de serviços acessórios ou complementares de infraestrutura tecnológica necessários ao funcionamento da solução, tais como serviços de datacenter, hospedagem, computação em nuvem, telecomunicações, conectividade, links de internet, infraestrutura de rede, fornecimento de energia e serviços correlatos.

12.2. A subcontratação não afastará a responsabilidade integral da CONTRATADA perante a CONTRATANTE pela execução do objeto, inclusive quanto à disponibilidade, segurança, desempenho, continuidade dos serviços e atendimento aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

12.3. Os serviços subcontratados deverão observar os requisitos técnicos, de segurança da informação, proteção de dados, localização da infraestrutura, disponibilidade e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

12.4. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, quando solicitado, os terceiros responsáveis pela prestação dos serviços subcontratados, sem prejuízo da comprovação dos requisitos de infraestrutura exigidos neste Termo de Referência.

13. FORMA DE ADJUDICAÇÃO

13.1. A adjudicação será realizada de forma global, considerando a solução como um todo, compreendendo a implantação e a disponibilização mensal da solução durante a vigência contratual.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade e a guarda das informações durante toda a vigência contratual, observados os requisitos de armazenamento, backup, segurança, integridade, confidencialidade e disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

14.2. A CONTRATADA deverá manter absoluto sigilo sobre todas as informações, documentos e dados a que tiver acesso em razão da execução do contrato, não podendo utilizá-los para finalidade diversa daquela necessária à prestação dos serviços contratados.

14.3. A CONTRATADA será responsável por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e responderá pelos danos decorrentes de eventual quebra de sigilo, observados o contrato e a legislação aplicável.

14.4. Todos os dados, documentos, arquivos, metadados, históricos e demais informações produzidos, armazenados ou processados no âmbito da solução são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados integralmente, sempre que solicitado e, obrigatoriamente, ao término do contrato, em formato digital aberto ou interoperável, sem custo adicional.

14.5. A CONTRATADA será responsável pela manutenção, integridade e guarda segura dos dados durante toda a vigência contratual.

14.6. O código-fonte da solução permanecerá de propriedade da CONTRATADA ou de seu legítimo titular e não será transferido à CONTRATANTE, ressalvadas obrigações

específicas eventualmente previstas no edital ou decorrentes de direitos de terceiros.

14.7. A CONTRATADA deverá tratar os dados pessoais coletados, armazenados e processados exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução contratual, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e demais normas aplicáveis.

14.8. Deverão ser implementadas medidas técnicas e administrativas adequadas para a proteção dos dados pessoais contra perda, destruição, acesso não autorizado, divulgação, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

14.9. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante à CONTRATANTE ou aos titulares de dados pessoais, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas após a ciência do incidente, informando, na medida do disponível, a natureza do evento, as categorias e quantidades de dados afetados, as medidas de contenção adotadas e as ações corretivas previstas.

14.10. A CONTRATADA deverá reter os dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento das finalidades contratuais e das obrigações legais ou regulatórias, providenciando sua eliminação ao término da relação contratual, após a entrega integral dos dados à CONTRATANTE, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.

14.11. Todas as especificações estabelecidas neste Termo de Referência constituem requisitos mínimos para a execução do objeto, sem prejuízo da possibilidade de oferta de solução com características superiores, desde que preservada a compatibilidade integral com as funcionalidades e condições exigidas.

14.12. Ao término do contrato, ou em caso de transição para outro fornecedor, a CONTRATADA deverá colaborar com a transição dos serviços, disponibilizando integralmente os dados, arquivos, documentos, anexos, metadados, históricos, estruturas, relacionamentos e demais informações necessárias à continuidade administrativa, sem retenção indevida ou criação de dependência tecnológica.

14.13. A disponibilização prevista no subitem anterior deverá ocorrer em formato aberto ou interoperável que permita sua utilização e migração para outra solução, preservando, na medida tecnicamente aplicável, a estrutura, integridade, rastreabilidade e relacionamento das informações.

14.14. A CONTRATADA deverá prestar as informações e o apoio técnico necessários à transição dos dados para eventual nova solução, durante o período definido pela CONTRATANTE, sem prejuízo das obrigações de encerramento contratual.

15. ASSINATURAS

Assinatura	Assinatura
Gestor da Unidade Administrativa	Responsável pela elaboração do TR

ANEXO I – ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO

Para fins desta Prova de Conceito, os requisitos selecionados para demonstração serão classificados como **OBRIGATÓRIOS, FUNCIONAIS ESSENCIAIS ou COMPLEMENTARES**. Os requisitos classificados como **OBRIGATÓRIOS** correspondem aos requisitos estruturantes essenciais e não funcionais da solução, cujo atendimento integral será exigido para aprovação. Os requisitos classificados como **FUNCIONAIS ESSENCIAIS** correspondem às funcionalidades consideradas pela área técnica fundamentais ao adequado funcionamento da solução, sendo exigido o atendimento de, no mínimo, 80% dos requisitos integrantes desse grupo. Os requisitos classificados como **COMPLEMENTARES** correspondem aos demais requisitos funcionais submetidos à avaliação, sendo igualmente exigido o atendimento de, no mínimo, 80% dos requisitos integrantes desse grupo.

Nº	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	CLASSIFICAÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE
REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO				
1	O sistema utiliza plataforma web, com funcionamento em computadores, tablets e smartphones, por meio de interface responsiva.	OBRIGATÓRIO		
2	O sistema utiliza certificado de segurança SSL, garantindo a segurança e a troca de dados criptografados entre o servidor e os usuários.	OBRIGATÓRIO		
3	O sistema disponibiliza assinatura digital nativa na plataforma, no formato PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures).	FUNCIONAIS ESSENCIAIS		

4	O sistema permite a assinatura digital de documentos por meio da ICP-Brasil, realizando a autenticação e validação do certificado digital utilizado.	FUNCIONAIS ESSENCIAIS		
5	O sistema permite a utilização de certificados digitais de terceiros, quando assim definido pelo Município.	FUNCIONAIS ESSENCIAIS		
6	O sistema é estruturado em módulos, permitindo o acesso por usuários internos e externos devidamente autorizados.	OBRIGATÓRIO		
7	Os módulos dispõem de funcionalidade de notificações multicanal unificada, conforme as características e finalidades de cada módulo.	COMPLEMENTAR		
8	Os módulos permitem restrição de acesso a determinados setores ou perfis de usuários, conforme parametrização da Administração.	OBRIGATÓRIO		
9	Cada módulo mantém contagem individualizada de documentos não lidos, visível aos usuários autorizados.	COMPLEMENTAR		

10	O sistema e seus módulos operam com linha temporal, registrando cronologicamente as interações e eventos, usuários responsáveis, leituras, setores envolvidos, encaminhamentos, atualizações e alterações de status.	COMPLEMENTAR		
11	O acesso à consulta e à criação de documentos dos módulos disponibilizados ao usuário ocorre em interface única, por meio de menu unificado.	COMPLEMENTAR		
12	O sistema permite o cadastramento ilimitado de setores e subsetores.	OBRIGATÓRIO		
13	O sistema apresenta, em relação aos usuários de cada setor, no mínimo, nome, cargo, data de cadastro e data do último acesso.	COMPLEMENTAR		
14	O sistema possibilita a identificação visual dos usuários que se encontram on-line.	COMPLEMENTAR		
15	O sistema assegura a rastreabilidade dos documentos gerados na plataforma ou inseridos mediante digitalização ou upload, permitindo o acompanhamento de seu histórico.	OBRIGATÓRIO		

16	O sistema disponibiliza editor de textos próprio, dispensando softwares externos, com funcionalidades similares às ferramentas Microsoft Word e BrOffice.	FUNCIONAIS ESSENCIAIS		
17	O sistema permite assinatura eletrônica e assinatura digital de documentos.	FUNCIONAIS ESSENCIAIS		
18	O sistema permite o uso de contrassenha para acesso interno, possibilitando que uma pessoa elabore o documento e outra realize a assinatura, mediante senha alfanumérica gerada automaticamente.	COMPLEMENTAR		
19	O sistema permite hospedagem segura dos anexos e informa a quantidade de downloads e o tamanho do arquivo.	COMPLEMENTAR		
20	O sistema exibe, diretamente na tela em que o anexo estiver inserido, a visualização prévia do conteúdo do arquivo, mediante miniatura ou representação visual do próprio conteúdo, sem necessidade de clicar ou abrir o anexo para identificá-lo visualmente, não sendo suficiente a mera exibição de ícone, símbolo, extensão, nome ou identificação do tipo ou formato do arquivo.	COMPLEMENTAR		
21	O sistema possibilita a visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.	COMPLEMENTAR		

22	O sistema dispõe de ferramenta para despacho em modo sigiloso, com definição de credenciais e níveis de privacidade e acesso restrito aos usuários autorizados.	OBRIGATÓRIO		
23	O sistema permite emissão de relatórios de produtividade com base na utilização da plataforma.	COMPLEMENTAR		
24	O sistema possibilita acompanhamento das estatísticas de uso, com visão geral da utilização e auditoria das ações realizadas.	COMPLEMENTAR		
25	O sistema opera com base de dados única, assegurando integridade e consistência das informações.	OBRIGATÓRIO		
26	Os documentos emitidos pela plataforma são rastreáveis por QR Code e pela identificação do usuário responsável.	COMPLEMENTAR		
27	O sistema permite criação, controle e acompanhamento de prazos associados às demandas e processos.	COMPLEMENTAR		
28	O sistema apresenta organograma atualizado dos setores e usuários.	COMPLEMENTAR		
29	O sistema dispõe de lista de ramais e contatos internos e de contatos externos cadastrados.	COMPLEMENTAR		

30	O sistema apresenta a situação de leitura das mensagens, identificando usuários e setores que realizaram a visualização e o respectivo horário.	COMPLEMENTAR		
31	O sistema dispõe de funcionalidade de comunicação privada, permitindo acesso exclusivamente ao remetente e aos destinatários autorizados.	COMPLEMENTAR		
32	O sistema disponibiliza dashboard contendo as informações contratuais exigidas no Termo de Referência.	COMPLEMENTAR		
33	O sistema disponibiliza ferramentas de gestão, relatórios de uso por período, histórico de utilização, consumo e indicadores previstos no Termo de Referência.	COMPLEMENTAR		
34	O sistema dispõe de mecanismo para gerenciamento dos contatos cadastrados.	COMPLEMENTAR		
35	O sistema permite importação e exportação de contatos no formato CSV.	COMPLEMENTAR		
36	O sistema permite personalização da interface e dos documentos e comunicações conforme a identidade visual do Município.	COMPLEMENTAR		

37	O sistema dispõe de campo "assunto" para cadastro, classificação e categorização de demandas e documentos.	COMPLEMENTAR		
38	O sistema possui mecanismo de busca avançada por assunto, termos, data de emissão, tipo de documento, remetente e destinatário e, quando tecnicamente viável, pelo conteúdo dos documentos.	COMPLEMENTAR		
39	O sistema permite utilização de marcadores (tags) para organização e gestão das demandas.	COMPLEMENTAR		
40	O sistema permite busca por OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), possibilitando identificar conteúdo legível em arquivos digitalizados.	COMPLEMENTAR		
41	O sistema permite assinatura em lote de documentos, por assinatura nativa e por assinatura digital no padrão ICP-Brasil.	COMPLEMENTAR		
42	O sistema permite emissão de relatórios abrangendo os módulos e funcionalidades, possibilitando auditoria das informações e ações realizadas.	COMPLEMENTAR		

43	O sistema permite, em todos os módulos, menções ou referências cruzadas a usuários, documentos e processos existentes na plataforma, mantendo a referência no respectivo fluxo ou histórico.	COMPLEMENTAR		
44	A menção ou referência a documento ou processo permite ao usuário autorizado acessar diretamente o conteúdo referenciado, observadas as regras de acesso e permissões.	COMPLEMENTAR		
45	A partir de documento ou processo em tramitação em qualquer módulo, o sistema permite criar novo documento ou processo pertencente a outro módulo da solução, com numeração, fluxo e tramitação próprios.	COMPLEMENTAR		
46	O documento ou processo criado a partir de outro permanece diretamente vinculado ao registro que lhe deu origem, com registro dessa criação no fluxo ou histórico e acesso direto entre os registros vinculados.	COMPLEMENTAR		
47	O sistema distingue as referências decorrentes de simples menção daquelas em que determinado documento ou processo tenha servido de origem para criação de outro.	COMPLEMENTAR		

48	As vinculações entre documentos e processos são registradas de forma bidirecional, permitindo identificar os registros nos quais houve menção e aqueles criados a partir do registro consultado.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO MEMORANDO				
49	Permite troca de informações entre setores, incluindo respostas, encaminhamentos, notas internas e juntada de arquivos.	COMPLEMENTAR		
50	Permite envio de comunicação privada, com acesso restrito ao remetente e destinatário autorizado.	COMPLEMENTAR		
51	Permite movimentação de documentos mediante despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando resposta ou encaminhamento.	COMPLEMENTAR		
52	Possui seletor de setor de destino conforme o fluxograma cadastrado, com busca por nome ou sigla do setor.	COMPLEMENTAR		
53	Permite tramitação livre do memorando quando não houver fluxograma previamente cadastrado.	COMPLEMENTAR		
54	Permite anexar múltiplos arquivos no envio ou nas movimentações do memorando.	COMPLEMENTAR		
55	Permite utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor.	COMPLEMENTAR		
56	Permite inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO CIRCULAR				
57	Permite troca de informações entre um setor e diversos outros, facultando ao emissor o recebimento de respostas.	COMPLEMENTAR		
58	Permite anexar documentos à circular.	COMPLEMENTAR		

59	Registra data e hora em que cada usuário recebeu e/ou abriu a circular.	COMPLEMENTAR		
60	Permite ao usuário deixar de acompanhar a circular.	COMPLEMENTAR		
61	Permite definir prioridade "Urgente", com priorização na lista de circulares.	COMPLEMENTAR		
62	Permite incluir atividade ou prazo na circular.	COMPLEMENTAR		
63	Permite encaminhar a circular para setor ainda não presente no documento.	COMPLEMENTAR		
64	Permite marcar a circular como meramente informativa, sem respostas ou encaminhamentos.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO OFÍCIO ELETRÔNICO				
65	Permite envio de documentos oficiais externos com rastreamento.	COMPLEMENTAR		
66	Permite receber respostas aos ofícios pela plataforma/Central de Atendimento.	COMPLEMENTAR		
67	Utiliza base única de contatos.	COMPLEMENTAR		
68	Permite envio para destinatário externo à plataforma.	COMPLEMENTAR		
69	Realiza numeração automática dos ofícios.	COMPLEMENTAR		
70	Gera relatórios e estatísticas de atendimento/utilização.	COMPLEMENTAR		
71	Mantém histórico das movimentações realizadas.	COMPLEMENTAR		
72	Permite que destinatário externo acesse o documento sem necessidade de ser usuário interno da plataforma.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO ATOS E DOCUMENTOS OFICIAIS				
73	Permite tramitação e coleta de assinaturas de atos e documentos oficiais.	COMPLEMENTAR		
74	Permite adicionar respostas e encaminhar documentos para outros setores.	COMPLEMENTAR		
75	Permite cadastrar assuntos e configurar roteamento dos	COMPLEMENTAR		

	documentos.			
76	Permite configurar os setores ou perfis autorizados a emitir documentos.	COMPLEMENTAR		
77	Permite numeração automática dos documentos.	COMPLEMENTAR		
78	Permite consulta e coassinatura por usuários externos autorizados.	COMPLEMENTAR		
79	Gera QR Code para os documentos criados.	COMPLEMENTAR		
80	Permite assinatura e coassinatura de arquivos PDF anexados mediante certificado digital ICP-Brasil.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO FLUXOGRAMA DE PROCESSOS				
81	Permite geração da árvore do processo e sua exportação em arquivo compilado e paginado, preservando a correlação entre atos, documentos e anexos.	COMPLEMENTAR		
82	Permite incluir, na geração da árvore, informações relativas às assinaturas digitais.	COMPLEMENTAR		
83	Permite configurar etapas sequenciais do processo.	COMPLEMENTAR		
84	Permite configurar múltiplos setores responsáveis pelo recebimento do processo em determinada etapa.	COMPLEMENTAR		
85	Permite configurar múltiplos setores responsáveis pelo avanço do processo para a etapa seguinte.	COMPLEMENTAR		
86	Permite configurar etapa sem setor previamente responsável, possibilitando movimentação para qualquer setor autorizado.	COMPLEMENTAR		
87	Permite inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa.	COMPLEMENTAR		
88	Permite definição de prazo ideal/SLA para cada etapa, com visualização do tempo decorrido e do tempo previsto.	COMPLEMENTAR		
89	Permite ao autor ordenar os anexos após sua inclusão.	COMPLEMENTAR		

90	Permite baixar conjuntamente os anexos do processo em arquivo compactado ZIP.	COMPLEMENTAR		
91	Permite marcar anexos como aprovados ou reprovados e registrar observação quanto à reprovação.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO PROTOCOLO ELETRÔNICO				
92	Permite abertura de protocolos por acesso externo, dispositivo móvel ou atendimento realizado por operador.	COMPLEMENTAR		
93	Permite visualização dos protocolos em lista e por prazo.	COMPLEMENTAR		
94	Mantém histórico do recebimento, tramitações e encerramento do protocolo.	COMPLEMENTAR		
95	Permite ao interessado consultar os dados do protocolo.	COMPLEMENTAR		
96	Permite configurar roteiro inicial da solicitação de acordo com assunto e finalidade.	COMPLEMENTAR		
97	Disponibiliza assuntos previamente cadastrados para seleção do tipo de demanda.	COMPLEMENTAR		
98	Gera comprovante/código de atendimento para o interessado.	COMPLEMENTAR		
99	Registra usuário e data das operações e tramitações realizadas.	COMPLEMENTAR		
100	Permite inclusão de anexos.	COMPLEMENTAR		
101	Permite ao setor de destino acessar o histórico e encaminhar ou responder interna ou diretamente ao requerente.	COMPLEMENTAR		
102	Permite que setores concluam sua participação independentemente, mantendo a demanda aberta enquanto houver pendências.	COMPLEMENTAR		
103	Permite configuração dos assuntos.	COMPLEMENTAR		
104	Permite avaliação do atendimento pelo requerente e reabertura da demanda.	COMPLEMENTAR		
105	Permite acesso dos usuários dos setores envolvidos, observadas as regras de privacidade.	COMPLEMENTAR		

106	Registra os acessos à demanda e aos despachos, identificando setor, usuário e momento do acesso.	COMPLEMENTAR		
107	Permite direcionamento automático da demanda conforme o tipo de atendimento e o assunto.	COMPLEMENTAR		
108	Permite criação de regras de acesso.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO PROCESSO ADMINISTRATIVO				
109	Permite criação de processos administrativos eletrônicos.	COMPLEMENTAR		
110	Permite configuração do setor inicial do processo de acordo com o assunto selecionado.	COMPLEMENTAR		
111	Permite inclusão de campos personalizados na abertura do processo.	COMPLEMENTAR		
112	Permite utilização de modelos de texto para padronização da abertura e tramitação.	COMPLEMENTAR		
113	Permite gerar documentos complementares no processo, com registro na linha temporal e aproveitamento dos dados envolvidos.	COMPLEMENTAR		
114	Permite referenciar outros documentos eletrônicos da plataforma no processo, mantendo a relação entre os registros.	COMPLEMENTAR		
115	Permite inclusão de anexos nos atos do processo.	COMPLEMENTAR		
116	Permite configurar a utilização das situações “Deferido/Indeferido” por determinados setores.	COMPLEMENTAR		
117	Permite geração automática da numeração do processo por assunto ou de forma geral, conforme configuração.	COMPLEMENTAR		
118	Permite inserção de múltiplos prazos no processo administrativo.	COMPLEMENTAR		
119	Permite restringir a abertura e a tramitação de processos por setor.	COMPLEMENTAR		
120	Permite definir anexos obrigatórios conforme o assunto do processo.	COMPLEMENTAR		

MÓDULO ACESSO À INFORMAÇÃO				
121	Permite registro de pedidos de acesso à informação.	COMPLEMENTAR		
122	Permite solicitações pela internet ou cadastramento por operador quando recebidas por outros canais.	COMPLEMENTAR		
123	Permite resposta e encaminhamento interno da demanda aos setores competentes.	COMPLEMENTAR		
124	Permite inclusão de anexos na solicitação original e nas movimentações.	COMPLEMENTAR		
125	Permite categorização das demandas por assunto.	COMPLEMENTAR		
MÓDULO PARECER JURÍDICO				
126	Permite controle da emissão de pareceres.	COMPLEMENTAR		
127	Permite registro de parecer para inclusão ou referência em outro documento.	COMPLEMENTAR		
128	Realiza controle automático da numeração dos pareceres.	COMPLEMENTAR		
129	Permite emissão de pareceres por setores ou usuários autorizados.	COMPLEMENTAR		
130	Permite anexar arquivos ao parecer.	COMPLEMENTAR		
131	Permite utilização de campos adicionais personalizáveis.	COMPLEMENTAR		
132	Permite geração de relatórios e estatísticas de atendimento/utilização.	COMPLEMENTAR		

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E APROVAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

1. Para cada requisito constante deste Anexo, a Comissão responsável pela avaliação registrará o resultado como "ATENDE" ou "NÃO ATENDE", de acordo com a demonstração realizada e com a descrição da funcionalidade correspondente.

2. Os requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS correspondem aos requisitos estruturantes essenciais e não funcionais da solução e deverão ser atendidos integralmente, sendo necessária a obtenção do resultado "ATENDE" em 100% dos requisitos OBRIGATÓRIOS para aprovação na Prova de Conceito.

3. Os requisitos classificados como FUNCIONAIS ESSENCIAIS correspondem às funcionalidades consideradas pela área técnica fundamentais ao adequado funcionamento da solução, sendo exigido o atendimento de, no mínimo, 80% dos requisitos integrantes desse grupo.

4. Os requisitos classificados como COMPLEMENTARES correspondem aos demais requisitos funcionais submetidos à avaliação, sendo exigido o atendimento de, no mínimo, 80% dos requisitos integrantes desse grupo.

5. Para aprovação na Prova de Conceito, deverão ser atendidas, cumulativamente, as seguintes condições:

I – atendimento de 100% dos requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS;

II – atendimento de, no mínimo, 80% dos requisitos classificados como FUNCIONAIS ESSENCIAIS; e

III – atendimento de, no mínimo, 80% dos requisitos classificados como COMPLEMENTARES.

6. O não atendimento de qualquer requisito classificado como OBRIGATÓRIO implicará a reprovação da licitante na Prova de Conceito.

7. Os requisitos FUNCIONAIS ESSENCIAIS e COMPLEMENTARES eventualmente não atendidos na Prova de Conceito, dentro das respectivas margens de tolerância admitidas, não serão dispensados da execução contratual, permanecendo integrantes das especificações da solução e devendo ser disponibilizados, configurados ou implementados até a entrada em produção, observado o prazo estabelecido no Termo de Referência.

8. A demonstração poderá ocorrer por meio de nomenclatura, organização de menus ou fluxo operacional diverso daquele descrito neste Anexo, desde que a Comissão possa verificar objetivamente o atendimento à finalidade e ao resultado funcional exigidos,

observadas as regras de acesso, segurança e demais condições estabelecidas no Termo de Referência.