



**GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PREVIDÊNCIA DO ESTADO DO PIAUÍ - SEADPREV**

Nº: 4934257/2022/SEADPREV-PI/DL /DLASSESSORIA5

Processo nº 00002.013088/2021-42

Nº: 4927599/2022/SEADPREV-PI/DL /DLASSESSORIA5

Processo nº 00002.013088/2021-42

**ANEXO I DO EDITAL**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO.**

**1.1.** Esta licitação tem por objeto o **Registro de Preços** para fins de subsidiar futuras contratação(ões) de empresa(s) especializada na prestação de serviços técnicos auxiliares de arquivologia para realização de diagnóstico situacional visando ao atendimento da LGPD, proteção, preservação, armazenamento de documentos digitais e serviços de tecnologia da informação necessários para implementação da Transformação Digital, visando atender demanda da Secretaria de Administração e Previdência - SEADPREV/PI, conforme definido na tabela a seguir:

LOTE 1				MEDIANA UNITÁRIA	MEDIANA DO VALOR MENSAL	TOTAL DA MEDIANA
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UNIDADE	QUANTIDADE			
1	Transferência ordenada de acervo - Caixa Box	Caixa Box	50.000	R\$ 31,50	R\$ -	R\$ 1.575.000,00
2	Organização de documentos físicos - Caixa Box	Caixa Box	50.000	R\$ 80,00	R\$ -	R\$ 4.000.000,00
3	Armazenagem de documentos - Caixa Box / Mês	Caixa Box	50.000	R\$ 1,05	R\$ 52.500,00	R\$ 630.000,00
4	Bureau de serviços - Unidade / Mês	Unidade	1	R\$ 15.150,00	R\$ 15.150,00	R\$ 181.800,00
5	Digitalização de documentos até A3 - Imagem	Imagem	12.000	R\$ 0,28	R\$ -	R\$ 3.300,00
6	Indexação de registros - Registro	Registro	57.850	R\$ 9,65	R\$ -	R\$ 558.252,50
7	Assinatura digital com carimbo de tempo - Documento	Documento	57.850	R\$ 6,15	R\$ -	R\$ 355.777,50
8	Atendimento a consultas emergenciais - Manipulação / Mês	Manipulação/Mês	40	R\$ 20,30	R\$ 812,00	R\$ 9.744,00
9	Atendimento a consultas normais - Manipulação / Mês	Manipulação/Mês	90	R\$ 11,30	R\$ 1.017,00	R\$ 12.204,00
10	Expurgo de documentos - Documento	Documento	12.000	R\$ 3,65	R\$ 43.800,00	R\$ 525.600,00
				<b>Valor Total Lote 1</b>	<b>R\$ 113.279,00</b>	<b>R\$ 7.851.678,00</b>
LOTE 2				MEDIANA UNITÁRIA	MEDIANA DO VALOR MENSAL	TOTAL DA MEDIANA
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UNIDADE	QUANTIDADE			
1	Fornecimento da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, com atendimento à LGPD (Mínimo de 50 licenças/mês) - Licenças / Mês	Licenças/Mês	500	R\$ 389,50	R\$ 194.750,00	R\$ 2.337.000,00
2	Armazenagem eletrônica de documentos em nuvem (Mínimo de 100 Gigabytes / mês) - Gb / Mês	Gb/Mês	2.000	R\$ 48,80	R\$ 97.600,00	R\$ 1.171.200,00
3	Operação Assistida - UST	UST	2.112	R\$ 190,00	R\$ -	R\$ 401.280,00
4	Implantação, Parametrização e Customização da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, incluindo a Carta Digital de Serviços do Cidadão e o Balcão Virtual de Atendimento ao Cidadão - UST	UST	10.000	R\$ 190,00	R\$ -	R\$ 1.900.000,00
5	Serviço Técnico em Consultoria, Diagnóstico Documental, Revisão do Código de Classificação e da Tabela de Temporalidade de Documentos - UST	UST	1.000	R\$ 190,00	R\$ -	R\$ 190.000,00
6	Serviço Técnico de Mapeamento de Processos e Consultoria para atendimento da LGPD - UST	UST	10.000	R\$ 192,50	R\$ -	R\$ 1.925.000,00
				<b>Valor Total Lote 2:</b>	<b>R\$ 292.350,00</b>	<b>R\$ 7.924.480,00</b>

**1.2** O quantitativo da futura contratação estabelecido na tabela acima é uma estimativa baseada no **Estudo Técnico Preliminar** de ID 4416625

**1.3** O **ANEXO I** deste Termo de Referência trata dos **REQUISITOS DA PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E PRESERVAÇÃO DIGITAL**.

**1.4** As características dos serviços objetos desta licitação estão previstas no **ANEXO II** deste Termo de Referência.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO.**

**2.1** O objeto da presente licitação se enquadra como serviço comum de acordo com o art. 3º, II da Lei Estadual nº 7.482, de 18/01/2021. Ademais faz-se mister destacar este **serviço como de natureza continuada**, em conformidade com o Decreto estadual nº 14.483/2011, que, em seu ANEXO II, define esse tipo de serviço como aquele cuja *“interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente”*.

**2.2** A SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO E PREVIDÊNCIA DO PIAUÍ - SEADPREV visando à proteção do acervo documental da instituição, instaurou processo administrativo, com o intuito de implantar e manter uma Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital que atenda à LGPD, contendo todos os documentos correntes, intermediários e permanentes, a prestação de serviços técnicos auxiliares, no âmbito da gestão arquivística, visando à recuperação, avaliação, classificação, proteção, preservação, armazenamento e digitalização dos documentos e a disponibilidade e o controle do acesso às informações por meio de sistema eletrônico.

**2.3.** Considerando ainda que a transformação digital é um fenômeno que ocorre na vida das pessoas, com consequências sobre a maneira como interagem entre si, se comunicam, atendem suas necessidades e consomem. É essa mudança de comportamento que gera oportunidades para criar novos produtos e serviços, atendendo aos anseios dessa nova sociedade que prima por serviços ágeis, de fácil acesso e menos burocráticos. Ela oferece inúmeras vantagens e opções, incluindo gerenciamento de inventário, insights detalhados, interação aprimorada com a sociedade em tempo real, maior produtividade, previsão financeira mais confiável, decisões de gestão mais assertivas e alocação de recursos melhorada. A transformação digital, seja no setor público ou privado, surge primeiramente de uma mudança de mentalidade dos líderes. A tecnologia é fonte de inúmeros recursos relevantes para a gestão, especialmente de órgãos públicos, mas aderir a ela é apenas uma pequena parte desse processo de transição. O uso do ambiente digital deve ser encarado como algo cultural, que está presente em praticamente todos os fluxos de trabalho. Portanto, a transformação digital no governo é a transição de um modelo operacional convencional, extremamente manual e até ineficiente, para ambientes integrados, ágeis e interconectados, que atribuem eficiência e qualidade ao trabalho.

**2.4.** Diante da delegação supracitada, a SEADPREV necessita contratar serviços especializados aos quais irão agregar serviços próprios de gestão e de tecnologia de Data Center, para prover soluções integradas que viabilizem o funcionamento da gestão documental, promovendo assim a racionalização dos investimentos e despesas.

**2.5.** Os serviços especializados contratados são: Fornecimento de uma Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, com atendimento à LGPD, Armazenagem Eletrônica de Documentos em Nuvem, Operação Assistida, Instalação, Parametrização e Customização da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, incluindo a Carta Digital de Serviços do Cidadão e o Balcão Virtual de Atendimento ao Cidadão, Serviço Técnico em Consultoria, Diagnóstico Documental, Revisão do Código de Classificação e da Tabela de Temporalidade de Documentos, Documentação de Processos, Procedimentos e coleta de dados com feedback dos usuários/população, bem como consultoria para atendimento da LGPD no órgão.

**2.6.** A empresa a ser contratada deverá fornecer todas as instalações, estrutura, aparelhamento, equipamentos, softwares, mobiliário e demais recursos necessários à realização do serviço, inclusive materiais de expediente e pessoal suficiente para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do contrato.

**2.7.** Através da contratação desses serviços, a SEADPREV irá compor soluções mais abrangentes que envolvem a formação do repositório arquivístico digital, usando a infraestrutura de servidores e banco de dados existentes e a viabilização dos postos de trabalho para implantação e utilização do Sistema Eletrônico de Informações.

**2.8.** A necessidade, portanto, decorre da atribuição legal e, sobretudo, da oportunidade de prestação de serviços relevantes aos seus usuários.

**2.9.** O acervo da SEADPREV é composto por processos administrativos e demais documentos que precisam estar organizados para atender às demandas dos setores, usuários em geral e aos órgãos fiscalizadores.

**2.10.** O serviço compreenderá o desenvolvimento da solução de Portal de Atendimento Web para implantação de processos e serviços digitais dos Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta da Contratante, oferecer ao cidadão o acesso aos serviços através de um Balcão Virtual de Atendimento ao Cidadão.

**2.11.** Os serviços digitais do Portal deverão ser integrados à Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, fornecido nos termos da Resolução CONARQ 25/2007 e em atendimento à Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**2.12.** Deverá conter ambiente do usuário externo para acompanhar as suas demandas, bem como solicitar serviços e direitos inerentes ao titular de dados, conforme Lei Nº 13.709/2018 (LGPD).

**2.13.** É vital para a implantação de uma política de Digitalização dos Serviços Públicos que o órgão tenha claramente os seus processos definidos para que possam ser executados com eficiência no negócio ao qual a instituição se dispõe a realizar. Atualmente, esta instituição não possui todos os processos de negócio mapeados, dificultando o correto fluxo de trabalho entre as unidades.

**2.14.** Para conseguir atender com qualidade a grande demanda por projetos, principalmente em relação aos Processos de Recebimento, Produção, Expedição e Arquivamento de Documentos dos sistemas existentes, e da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital que será fornecido, existe a necessidade de mapear e remodelar todos os processos que envolvem a Transformação Digital, sempre considerando a Lei Geral de Proteção de Dados.

**2.15.** Este documento foi elaborado no intuito de nortear a contratação dos serviços discriminados no objeto deste termo, os quais buscam suprir as demandas existentes e as que por ventura forem identificadas.

**2.16.** O uso de sistema informatizado de gerenciamento do acervo permite localizar e acessar o documento quando necessário de forma rápida e eficiente.

**2.17.** A proposta de contratação vislumbra a possibilidade de otimizar os serviços, em termos qualitativos e de custos.

**2.18.** A gestão documental, ou seja, o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente, é fundamental para garantir o bom funcionamento das unidades da Contratante e de seus vários setores administrativos para que haja a racionalização dos recursos, otimização do uso de espaços físicos, além do acesso à informação pelos usuários.

**2.19.** O acesso a informações públicas é assegurado pela Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso XXXIII – “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”, pela Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011, que assegura o direito à informação a qualquer cidadão, ressalvado o sigilo, sendo imprescindível que as informações estejam organizadas para o atendimento das demandas de acesso.

**2.20.** Conforme disposto no art. 1º da Lei n.º 8.159/1991, sobre política nacional de arquivos públicos e privados, “é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação”.

**2.21.** A guarda e o posterior tratamento do acervo da Contratante não consistem somente em manter a integridade de documentos essenciais, que contêm informações fundamentais ao perfeito funcionamento do órgão, objetivam, além de preservar o Administrador Público das responsabilidades penais, civis e administrativas, assegurar o bom andamento das atividades da instituição.

**2.22.** Visando atender à legislação arquivística, é que a SEADPREV, através do presente Termo de Referência, busca a contratação de empresa especializada em gestão documental para o atendimento de suas atuais necessidades técnicas e administrativas a fim de assegurar economia, celeridade, transparência e serviços de qualidade, além de unificar, identificar e prestar informações aos usuários com agilidade e também otimizar o espaço de trabalho utilizado atualmente.

**2.23** O **ANEXO III** deste Termo de Referência contém o **RELATÓRIO FOTOGRÁFICO** das condições de parte do acervo da SEADPREV-PI (ID 4339760).

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO.

**3.1.** A descrição da solução como um todo abrange o **Registro de Preços** para eventual contratação de empresa especializada na **prestação de serviços técnicos auxiliares de arquivologia para realização de diagnóstico situacional visando ao atendimento da LGPD, proteção, preservação, armazenamento de documentos digitais e serviços de tecnologia da informação necessários para implementação da Transformação Digital da Contratante.**

**3.2.** Este procedimento licitatório está fundamentado na Lei estadual nº 7.482, de 18 de janeiro de 2021; no Decreto estadual nº 11.319, de 13 de fevereiro de 2004; Decreto estadual nº 14.483, de 26 de maio de 2011; Decreto estadual n. 20.285, de 26.11.2021; na Lei Federal nº 10.520/2002; e da Lei Complementar nº 123/2006, subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666, 21 de junho de 1993, e suas alterações posteriores.

#### **3.3. Da justificativa para realização do REGISTRO DE PREÇOS:**

**a) Propicia a redução do volume de fornecimento:** O Registro de Preços propicia a redução de volume de fornecimento a serem executados, pois a Administração deve requisitar o objeto cujo preço foi registrado somente quando houver demanda.

**b) Propicia transparência:** O Registro de Preços, como é um procedimento que pode envolver vários órgãos, proporciona maior transparência já que todos os seus procedimentos são monitorados por todos os agentes envolvidos e devem ser publicados para que todos tenham conhecimento.

**c) Adequado à imprevisibilidade do consumo:** Como não há a obrigatoriedade da contratação imediata, a Administração poderá registrar os preços e, somente quando houver a necessidade, efetivar a contratação, considerando-se este um dos principais motivos da contratação por meio de Registro de Preços, em virtude da imprevisibilidade de crescimento do fluxo de informação gerido pela SEADPREV, bem como a criação de novas frentes de trabalho voltado para a transformação digital e a forma como o cidadão passará a interagir com os serviços digitais disponibilizados, corroborando às hipóteses previstas para a utilização do sistema de registro de preços. Haverá ainda um aumento na infraestrutura e conseqüentemente a necessidade de distribuição de novos serviços que permitam garantir a continuidade das atividades de gestão e de negócios, bem como nas de controle e fiscalização dos servidores do órgão, motivo pelo qual, diante desta imprevisibilidade, reforça-se a adoção do sistema de registro de preços para a contratação pretendida.

**d) Agiliza as aquisições:** Com o Registro de Preços as aquisições ficarão mais ágeis, pois a licitação já estará realizada, as condições de fornecimento estarão ajustadas, os preços e os respectivos fornecedores já estarão definidos. Sendo assim, a partir da necessidade a Contratante somente solicitará prestação do serviço e o fornecedor deverá realizar o fornecimento conforme condições anteriormente ajustadas.

**e) Proporciona a redução do número de licitações:** O Registro de Preços ainda proporciona a redução do número de licitações, pois projetos de mesma natureza podem ser demandados por outras organizações públicas.

**3.4.** A licitação será dividida **em lotes**, formados por grupo de itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos lotes forem de seu interesse, **devendo oferecer proposta para todos os itens que o compõem.**

#### **3.4.1 Justificativa para adjudicação:**

**3.4.1.1** Ao todo, o projeto possui um total de **16 itens** que compõem **dois LOTES**. Sob a perspectiva técnica, o desmembramento do objeto/serviço em mais de dois lotes se apresenta inviável, uma vez que as execuções das atividades são indivisíveis pela sua finalidade e complementariedade. A fragmentação do objeto do certame em vários lotes poderá ocasionar prejuízo na execução do serviço, posto que

possibilitará diversas contratações, podendo comprometer o funcionamento do serviço que se vislumbra obter, uma vez que cada empresa trabalha de forma distinta e cada etapa depende diretamente de sua antecessora.

3.4.1.2 No tocante ao item 1 do lote 2 e o item 4 do lote 2, deve-se ressaltar que por mais que a solução esteja pronta, exigirá adaptações para a realidade do contratante. A solução adquirida normalmente não contemplará 100% da realidade do negócio, uma vez que esta foi desenvolvida de forma generalista visando atender um maior número de realidades. Portanto, processos precisarão se adequar em algum ponto para uso dessa solução, justificando a necessidade de se ter à disposição do Contratante alternativas de serviços que poderão ser necessários para esta operação, afastando em definitivo a possibilidade de atrasos em cronogramas e/ou riscos de projetos.

3.4.1.3 No tocante aos itens 5 e 6 do Lote 2, cumpre esclarecer que ambos os serviços exigem conhecimentos da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital que será fornecida. Portanto, pelos critérios de conveniência, oportunidade e vantajosidade que regem os atos administrativos, resta claro a inviabilidade de divisão dos itens em lotes distintos, afinal contratar empresas distintas para execução de serviços que exigem conhecimentos específicos da Plataforma que se está adquirindo acabaria por levar a complicações de ordem administrativa, gestão contratual e de fiscalização que poderiam comprometer toda a contratação.

3.4.1.4 No tocante ao item 2 do Lote 2 que faz referência a serviços de armazenamento de dados, por mais que o Governo do Estado do Piauí possua Data Center próprio e nuvem privada capaz de prover este serviço, optou-se pela inclusão deste para garantir a execução do contrato em caso de não disponibilidade deste Data Center, evitando complicações de ordem administrativa, gestão contratual e de fiscalização que poderiam comprometer toda a contratação.

3.4.1.5 Ressalta-se ainda que os quantitativos estabelecidos são estimativas e somente serão pagos os que efetivamente sejam trabalhados e entregues conforme regras estabelecidas no Termo de Referência.

**3.5.** As estimativas de demanda, as unidades de medidas e os valores de referência de cada **LOTE** estão especificados **no item 1 deste Termo de Referência.**

**3.6.** Foi estimado o **VALOR TOTAL/GLOBAL** de R\$ 15.776.158,00 (quinze milhões, setecentos e setenta e seis mil cento e cinquenta e oito reais), conforme **tabela prevista no Item 1** do Termo de Referência, considerando o MAPA DE APURAÇÃO (ID 4916185).

**3.7.** As contratação(ões) decorrentes deste certame adotarão como regime de execução indireta **a empreitada por preço unitário**, nos termos do art. 6º, inciso VIII, alínea "b" da Lei Federal nº 8.666/93.

**3.7.1.** Considerando esse regime, as quantidades indicadas na descrição do objeto constituem mera estimativa, não constituindo, em hipótese alguma, compromissos futuros para o CONTRATANTE, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sem que isso justifique qualquer indenização à CONTRATADA;

**3.8.** Os serviços a serem contratados se enquadram nos pressupostos do Decreto estadual nº 14.483, de 26 de maio de 2011, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 5º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

**3.9.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

#### **4 - EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO.**

O julgamento da habilitação se dará pelo pregoeiro, mediante exame dos documentos a seguir mencionados, conforme mandamento do art. 27 da lei 8666/93 os quais dizem respeito a:

##### **4.1. Habilitação Jurídica**

- a)** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b)** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório da indicação de seus administradores;
- c)** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- d)** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;
- e)** No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte – segundo determinado pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração - DREI;
- f)** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva; indicar o responsável pela administração com poderes para assumir obrigações e assinar documentos em nome do licitante; apontar a sua sede; além de explicitar o objeto social, que deverá ser compatível com o objeto desta licitação, conforme a tabela da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, do IBGE.

##### **4.2. Qualificação Técnica e Operacional**

4.2.1. O Fornecedor deverá apresentar os documentos referentes à regularidade técnica, conforme relacionados abaixo:

4.2.2.1 Para fins de comprovação da capacidade técnica (qualificação técnico-operacional), a licitante deverá apresentar no mínimo, **01 (um) Atestado de Capacidade Técnica**: Comprovar a prestação de serviços correspondente a **5% (cinco por cento) do quantitativo anual/ total dos serviços**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a empresa realizou ou está realizando o serviço, compatível em características com o objeto deste Termo de Referência.

4.2.2.2. Deverão constar no atestado: nome (razão social), CNPJ e endereço completo do emitente e da Contratada.

4.2.2.3. O atestado deverá conter data de emissão e nome, cargo, telefone e assinatura do responsável.

4.2.2.4. Será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica para comprovação das exigências qualitativas e quantitativas presentes neste Termo de Referência e desde que os atestados apresentados se refiram a serviços realizados de forma concomitante, para atendimento de cada subitem citado.

4.2.2. A licitante deverá comprovar as exigências abaixo para o **LOTE 1**:

a) Prestação de serviços relativos à guarda e ao armazenamento de documentos.

b) Prestação de serviços de organização arquivística, triagem, classificação e higienização de documentos, com aplicação de tabela de temporalidade.

c) Prestação de serviços de processamento de imagens, tais como: digitalização e indexação de imagens, captura, tratamento, visualização, armazenamento, migração de dados, aplicação de OCR.

4.2.3. A licitante deverá comprovar as exigências abaixo para o **LOTE 2**:

a) Fornecimento, suporte, administração, manutenção, customização, sustentação e consultoria para uma Plataforma de Automação de Processos, em ambiente corporativo.

a.1). Considera-se ambiente corporativo e de alta disponibilidade, especificado no subitem acima, aquele em que a solução é implantada em centro de dados com equipamentos e serviços de infraestrutura de TI especializados, em topologia de cluster de ao menos dois nós, com configuração de tolerância a falhas que assegure o funcionamento dos serviços e a integridade dos dados mesmo em caso de indisponibilidade de uma das instâncias.

b) Administração e guarda de dados digitais em nuvem, com no mínimo 1.000 (mil) Gigabytes mês, durante um período mínimo de 12 meses.

c) Execução de serviços de Operação Assistida, similar aos serviços exigidos neste projeto.

d) Execução de serviços de criação e revisão de Instrumentos de Classificação da Informação como Diagnóstico Documental, Modelo Normativo, Manuais de Tratamento Técnico, Elaboração de Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade comprovando que os instrumentos foram aprovados por um Arquivo Público, mediante publicação no Diário Oficial. e) Execução de serviços técnicos em Automação de Processos de Negócios, com volume igual a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado neste Termo de Referência (Súmula TCU nº 263).

4.2.4. A licitante deverá indicar profissionais especializados conforme informado neste Termo de Referência.

4.2.5. A licitante deverá entregar declarações nas quais afirma:

a) Que possui knowhow para o pleno atendimento à prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência, bem como que conhece e é capaz de cumprir, no que couber, os normativos correlatos ao objeto, em especial os citados a seguir:

- Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 - Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal Brasileira.

- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação).

- Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012 - Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos.

- Lei 13.709/18; de 14 de agosto de 2018 - Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.2.6. A licitante deve apresentar também as certidões e/ou comprovantes solicitados no **ANEXO IV deste Termo de Referência**.

### 4.3 Requisitos de Capacidade Técnico-profissional

4.3.1 Dada a especialização dos serviços, a Contratada deverá possuir, em seu quadro de pessoal, profissionais especializados com formação superior em:

a) Arquivologia, e/ou Especialização em Gestão de Arquivos, e/ou Especialização em Gestão de Documentos e Informações;  
b) Tecnologia da Informação, por exemplo: curso de Tecnologia em Informática (Tecnólogos), Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciência da Computação, Engenharia de Computação ou outros similares, que deverá comprovar experiência no desenvolvimento de software para gerenciamento eletrônico de documentos.

4.3.1.1. A comprovação da formação dos profissionais se dará por meio de diploma fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

4.3.1.2. Todos os profissionais deverão comprovar por meio de currículo ou atestado de capacidade técnica, que deverá ser enviado juntamente com a documentação de habilitação, experiência nas atividades que serão desempenhadas.

4.3.1.3. Para a comprovação do vínculo dos profissionais com a licitante, deve-se admitir a apresentação de cópia da

carteira de trabalho (CTPS) ou contrato social da licitante, ou contrato de prestação de serviço ou, ainda, de Declaração de Contratação Futura do Profissional, em conformidade com o Acórdão 1447/2015-Plenário.

4.3.1.4. O Arquivista será responsável pela correta execução das seguintes atividades:

- a) Elaboração de diagnóstico do acervo documental a ser trabalhado;
- b) Planejamento, organização e direção dos serviços arquivísticos;
- c) Elaboração do Manual de Procedimentos Operacionais;
- d) Treinamento de funcionários quanto aos procedimentos de gestão documental;
- e) Orientação quanto à classificação e descrição de documentos;
- f) Elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- g) Correto manuseio e tratamento documental.

4.3.1.4.1. As exigências quanto à qualificação profissional e à existência de arquivista na equipe integrante do projeto atende ao que preconiza a Lei 6.546/1978 (Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências), considerando as especificidades de sigilo a serem resguardadas com relação ao tratamento do acervo documental da Contratante e garantia da qualidade técnica necessária à execução dos serviços.

4.3.1.5. Os profissionais de Tecnologia da Informação deverão ser possuidores das certificações:

- a) CompTia CDIA+;
- b) AIIM ECM IMPLEMENTATION SPECIALIST ou AIIM ECM MASTER;
- c) CBPE - Certified Business Process Expert ou CBPP - Certified Business Process Professional.

4.3.1.5.1. Fica a critério da Contratada a quantidade de profissionais que possuirá as certificações supracitadas, podendo, inclusive, ter um único profissional possuidor de todas as certificações.

4.3.1.5.2. As seguintes atividades estão previstas:

- a) Supervisionar os serviços prestados;
- b) Organizar e distribuir as tarefas diárias;
- c) Fazer o cadastramento dos operadores, de acordo com as suas capacidades e competências profissionais;
- d) Avaliar de forma individual e periódica o desempenho da equipe;
- e) Emitir relatórios de produtividade de sua equipe;
- f) Identificar pontos fracos para realização de capacitação;
- g) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- h) Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas;
- i) Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-os ao ambiente operacional utilizado;
- j) Cuidar das questões administrativas relacionadas à prestação dos serviços;
- k) Participar de reuniões junto às unidades gerenciais e operacionais da Contratante responsáveis pelos serviços;
- l) Desenhar toda a arquitetura para implantação da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital;
- m) Verificar riscos e vulnerabilidades na implantação da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital;
- n) Fornecer uma sólida solução tecnológica com estratégias, métodos e ferramentas para a gestão de conteúdo;
- o) Incluir na solução tecnológica a ser empregada na prestação dos serviços as melhores práticas globais para arquitetar informação, digitalização de imagens, metadados, taxonomias, segurança do conteúdo, gestão de processos e automação, localização, entrega e apresentação da informação;
- p) Acompanhar a implantação da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital;
- q) Acompanhar as customizações que se fizerem necessárias na Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital;

#### 4.4. Qualificação Econômico-Financeira

4.4.1. Certidão negativa de falência ou de recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica. Para efeito de constatação da validade de tal certidão, será observado o prazo de validade constante na própria certidão. Caso a licitante esteja em recuperação judicial, será válida, para fins de qualificação econômico-financeira, a emissão de certidão, pela instância judicial competente, afirmando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório, conforme Acórdão TCU nº 1201/2020 – Plenário.

4.4.2. O licitante deverá apresentar os seguintes índices contábeis, extraídos do último balanço patrimonial ou do balanço patrimonial referente ao período de existência da sociedade, atestando a boa situação financeira, conforme art. 7.2 da IN/MARE 05/95, Portaria GAB. SEAD. Nº 88/15:

LG= Liquidez Geral – superior a 1

SG= Solvência Geral – superior a 1

LC= Liquidez Corrente – superior a 1

Sendo,

$LG = (AC + RLP) / (PC + PNC)$

$SG = AT / (PC + PNC)$

$LC = AC / PC$

Onde:

AC= Ativo Circulante

RLP= Realizável a Longo Prazo

PC= Passivo Circulante

PNC= Passivo Não Circulante

AT= Ativo Total

4.4.3. As demonstrações contábeis apresentadas poderão ser submetidas à apreciação do Conselho Regional de Contabilidade.

4.4.4. O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis, bem como os índices contábeis exigidos, deverão estar assinados por contador ou outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

4.4.5. A licitante que apresentar índice econômico igual ou inferior a 01 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, **deverá comprovar que possui patrimônio líquido mínimo não inferior a 10%** (dez por cento), calculado sobre o valor estimado da contratação ou item pertinente, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

#### 4.5. Regularidade Fiscal e Trabalhista

4.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

4.5.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste certame;

4.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (CRF, fornecido pela Caixa Econômica Federal). Será aceito certificado da matriz em substituição ao da filial ou vice-versa quando, comprovadamente, houver arrecadação centralizada;

4.5.4. Prova de regularidade para com a Justiça do Trabalho emitida pelo TST (Certidão Negativa de débitos Trabalhistas);

4.5.5. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

4.5.6. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei.

#### 5 - DAS PROPOSTAS, FASE DE LANCES E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

5.1. Para o julgamento e classificação das propostas será adotado o **critério de MENOR PREÇO DO LOTE**, observadas as condições definidas neste Termo de Referência.

5.2. A proposta comercial terá **validade mínima de 90 (noventa) dias**, a contar da data da abertura da sessão pública.

5.3. Na elaboração de sua proposta, o licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

5.4. Classificadas as propostas, o PREGOEIRO dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar **LANCES** exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo **VALOR TOTAL DO LOTE**.

5.5.1. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá **ser no mínimo de R\$ 1,00 (um real)**.

5.6 **AVALIAÇÃO DA PROPOSTA DO ARREMATANTE:** O Pregoeiro poderá solicitar a apresentação de amostra dos itens cotados, que deverá ser apresentado no **prazo máximo de 01 (um) dia**. A amostra, catálogo, manual ou ficha técnica será submetido à análise comparativa com os aspectos técnicos exigidos no Termo de Referência.

5.6.1 Os requisitos previstos no **ANEXO I do TR- REQUISITOS DA PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E PRESERVAÇÃO DIGITAL** devem estar presentes na solução, os quais serão comprovados na avaliação de amostra técnica, que consistirá na validação de conformidades dos casos de teste pela equipe técnica da Contratante na Tabela de Conformidade Técnica, que deverá ser enviada quando da apresentação da proposta readequada, contendo as seguintes informações:

- a) O nome e a atual versão da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, entre outras informações aplicáveis e necessárias à sua perfeita caracterização, de forma a permitir a correta identificação dessa na documentação técnica apresentada;
- b) Link de acesso aos sistemas, incluindo todas as credenciais necessárias para executar os casos de teste;
- c) Caso de teste específico para cada requisito da solução, que será utilizado para validação da área técnica, com a indicação da página e item do manual do produto, onde as características exigidas são comprovadas, para todos os requisitos;

Item	Requisito	Página/Item no Manual	Caso de Teste

**5.6.2** Caso seja necessária, para confirmação dos requisitos, a empresa poderá ser ainda convocada para **Prova de Conceito**, com o objetivo de demonstrar o atendimento aos itens indicados pela Contratante, conforme **Anexo VII deste Termo de Referência**.

## 6 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

**6.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

- 6.1.1.** Não assinar a ata de registro de preços quando convocado dentro do prazo de validade da proposta, não aceitar/retirar a nota de empenho ou não assinar o termo de contrato decorrente da ata de registro de preços;
- 6.1.2.** Apresentar documentação falsa;
- 6.1.3.** Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 6.1.4.** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 6.1.5.** Não mantiver a proposta;
- 6.1.6.** Cometer fraude fiscal;
- 6.1.7.** Comportar-se de modo inidôneo;
- 6.1.7.1.** Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

**6.2.** O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 6.2.1.** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
- 6.2.2.** Impedimento de licitar e de contratar com o Estado do Piauí e descredenciamento no CADUF/PI, pelo prazo de até cinco anos.

**6.3.** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

**6.4.** As sanções serão aplicadas de acordo com a Lei Estadual nº 6.782/2016 e Decreto Estadual nº. 11.319/2004, facultada a defesa prévia da interessada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

**6.5.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;

**6.6.** As penalidades administrativas aplicáveis à Contratada, por inadimplência, estão previstas nos artigos 81, 87, 88 e seus parágrafos, todos da Lei no. 8.666/93, e art. 7º da Lei 10.520/2002, sem prejuízo das sanções previstas no contrato.

## 7. DAS CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO.

**7.1.** De acordo com o art. 12 do Decreto estadual nº 11.319/2004, o fato de existirem preços registrados, em nenhum caso, obriga a Administração a firmar qualquer tipo de contratação que deles poderão advir, sendo-lhe facultada a utilização e procura de outros meios, desde que respeitada a legislação respectiva, assegurando-se a todos os possíveis beneficiários do registro preferência e igualdade de condições entre os registrados.

**7.2.** Conforme disposto no art. 15 do Decreto estadual nº 11.319/2004, todos os fornecedores que tenham seus preços registrados, quando necessário, poderão ser convidados para firmar CONTRATAÇÕES decorrentes do registro de preços, desde que no período de sua vigência e observadas todas as exigências do instrumento convocatório e demais normas pertinentes.

**7.3.** O(s) contratado(s), após a assinatura do contrato, ficam obrigados ao cumprimento dos prazos e todas as condições estabelecidas previstas neste instrumento, no Edital e no contrato.

**7.4.** A recusa da execução do objeto ou o não cumprimento de qualquer obrigação prevista ensejará a aplicação das penalidades previstas neste instrumento, no Edital e no contrato.

**7.5.** É vedada a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado, EXCETO para o serviço de destruição de documentos objetos de eliminação, de acordo com o subitem 9.9 do ANEXO II do Termo de Referência.

**7.6.** Dentro da validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o contrato, ocasião em que terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis** para a realização do ato, prorrogável por igual período, mediante a

apresentação de motivo justo e aceito pela parte Contratante, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

**7.6.1** Antes da assinatura do contrato, a CONTRATANTE fará vistoria das instalações da CONTRATADA para verificar a adequação das instalações disponibilizadas para a guarda documental nos termos do **Laudo de vistoria ANEXO V deste Termo de Referência;**

**7.6.2** No ato de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar:

**7.6.2.1** Comprovante de seguro com cobertura de sinistro, tais como: incêndios, raios, explosões, inundações, danos e roubos sobre suas instalações;

**7.6.2.2** Comprovante de que possui instalações localizadas na região metropolitana de Teresina - PI, nos termos do item 3 do **ANEXO II do Termo de Referência.**

#### **7.7. Dos locais e das condições de execução dos serviços:**

**7.7.1.** O objeto desta licitação deverá ser executado observando os endereços fornecidos pela contratante.

**7.7.2.** Os serviços serão prestados observando as especificações técnicas **previstas nos ANEXOS I e II deste Termo de Referência.**

**7.8.** A CONTRATADA deverá iniciar os serviços objetos deste Termo de Referência em **até 30 (trinta) dias corridos**, contados da assinatura do contrato.

**7.8.1.** O prazo de realização passa a contar a partir do recebimento da requisição ou Ordem de Serviço expedida pela Contratante, devidamente assinada pela autoridade competente, podendo ser prorrogado desde que plenamente justificado, atendendo ao interesse e conveniência da Administração Pública.

#### **7.9. Da formalização do contrato:**

**7.9.1.** Os serviços objeto do presente Termo de Referência serão formalizados mediante Contrato Administrativo, conforme o artigo 57 da Lei nº 8.666/93 e normas editalícias.

#### **7.10. Da vigência do contrato.**

**7.10.1.** O prazo de vigência do contrato a ser firmado será de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, prorrogável na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, até o limite de 60 (sessenta) meses, quando comprovada a vantajosidade para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- a) Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- c) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- d) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- e) Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- f) Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e
- g) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

**7.10.2.** A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

**7.10.3.** A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

#### **7.11. Da gestão e da fiscalização do contrato e da Garantia:**

**7.11.1.** Nos termos dos Art. 67, § 1º, Lei nº. 8.666, de 1993, a CONTRATANTE designará um representante para representá-lo, acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

**7.11.2.** A(s) fiscalização (ões) da(s) contratação (ões) decorrente(s) deste Registro de Preços devem observar o disposto no Decreto nº 15.093, de 21 de fevereiro de 2013, que estabelece procedimentos para o acompanhamento dos contratos firmados por órgãos e entidades estaduais.

**7.11.3** A fiscalização e atesto da(s) Nota(s) Fiscal(is) será realizado pela Gerência Administrativa com o auxílio do Núcleo de Arquivo, que será responsável por controle e auditoria do serviço prestado quinzenalmente ou mensalmente, de acordo com a necessidade da Contratante.

**7.11.4. Não será exigida garantia de execução contratual da CONTRATADA.**

#### **7.12. Do recebimento dos serviços:**

**7.12.1.** As contratações decorrentes deste Registro de Preços devem observar os seguintes prazos para recebimento dos serviços, conforme preceitua o art. 7º, inciso I, do Decreto nº 15.093, de 21 de fevereiro de 2013:

I - **provisoriamente**, pelo fiscal do contrato, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em **até 05 (cinco) dias** da comunicação escrita do contratado;

II - **definitivamente**, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente e presidida pelo fiscal do contrato, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, **no prazo máximo de 05 (cinco) dias**, sem prejuízo da

obrigação de o contratado **reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir**, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, na forma prevista no art. 73, I, "b", c/c art. 69 da Lei n. 8.666/1993, **no prazo de até 02 (dois) dias**.

**7.12.2.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

**7.12.3.** Na hipótese de o termo circunstanciado ou a verificação a que se refere o **item 7.12.1** não serem, respectivamente, lavrado ou procedida dentro dos prazos fixados, reputar-se-ão como realizados, desde que comunicados à Administração nos **15 (quinze) dias** anteriores à exaustão dos mesmos, situação na qual será responsabilizado o fiscal ou comissão responsável pela fiscalização.

### 7.13. Vistoria

**7.13.1.** A participação na presente licitação pressupõe o pleno conhecimento de todas as condições para execução do objeto constantes dos documentos técnicos que integram o Termo de Referência, **podendo a licitante, caso entenda necessário, optar pela realização de vistoria** no local de prestação dos serviços.

**7.13.1.1** As empresas interessadas **poderão** fazer um reconhecimento do local antes da apresentação das propostas, a fim de tomar conhecimento sobre a extensão dos serviços a serem executados, das dificuldades que poderão surgir no decorrer da execução, bem como se cientificar em de todos os detalhes necessários à perfeita execução dos serviços.

**7.13.2.** A proponente deverá apresentar, juntamente com os documentos da proposta, Termo de Vistoria realizada ou declaração de que se abstém da visita técnica e conhece todos os detalhes técnicos sem relação ao local de execução do objeto.

**7.13.3.** As empresas interessadas em vistoriar o local de execução dos serviços objeto dessa contratação, deverão entrar em contato com a **SEADPREV/PI** por meio do e-mail: **sllicitacao2020@gmail.com**, em dia e horário previamente agendados.

**7.13.3.1** O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à sessão pública.

**7.13.3.2** Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal deverão estar devidamente identificados, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para o ato.

**7.13.3.3** Eventuais dúvidas de natureza técnica decorrentes da realização da vistoria deverão ser encaminhadas à Comissão de Licitação, através de e-mail, antes da data fixada para a sessão pública.

**7.13.3.4** A não realização da vistoria, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

### 7.14 Transição Contratual ou transferência de conhecimento:

7.14.1.A Transição Contratual, entendida como o processo de **transferência dos conhecimentos** e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados ou executados, terá início 90 (noventa) dias antes do prazo previsto para a extinção do Contrato;

7.14.2. Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do prazo previsto para a extinção do Contrato, a CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE documento detalhado contendo o Plano de Transição Contratual, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, devendo conter, no mínimo:

7.14.2.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

7.14.2.2.Cronograma detalhado do Plano de Transição, identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;

7.14.2.3.Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura prestador

7.14.2.4.Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição.

7.14.3. A falta de **transferência de conhecimento** caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento;

7.14.4.A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pela CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias;

7.14.5.A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

7.14.6.A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos Serviços que esteja em sua posse;

7.14.7.Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

7.14.7.1. Dar plena capacidade a CONTRATANTE para executar os serviços;

7.14.7.2. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado, aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

7.14.7.3. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;

7.14.7.4. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do **Plano de Transferência do Conhecimento**; 7.14.7.5. Enviar a CONTRATANTE relação de seus profissionais para que sejam revogados seus perfis de acesso, assim como a eliminação de outros recursos fornecidos pela contratante.

7.14.8. A CONTRATADA é obrigada a repassar a CONTRATANTE todo o conhecimento e técnicas utilizados na execução dos serviços, em conformidade com o parágrafo único do Art. 111 da Lei nº 8.666/93;

7.14.9. A CONTRATADA deverá providenciar o repasse dos conhecimentos utilizados no controle de qualidade dos softwares e artefatos entregues a CONTRATADA.

## 8 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações da contratante:

8.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Contrato;

8.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

8.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviços executados, para que sejam feitas as correções pertinentes;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

8.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente à execução do serviço, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## 9 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Contrato e na sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

9.1.1. Zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

9.1.2. Designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;

9.1.3. Cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

9.1.4. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

9.1.5. Dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

9.1.6. Prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

9.1.7. Responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

9.1.8. Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;

9.1.9. Manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;

9.1.10. Substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;

9.1.11. Arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;

9.1.12. Apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

9.1.13. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;

- 9.1.14.** Obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- 9.1.15.** Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;
- 9.1.16.** Reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;
- 9.1.17.** Guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;
- 9.1.18.** Manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;
- 9.1.19.** Submeter à CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- 9.1.20.** Fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;
- 9.1.21.** Prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.
- 9.2.** Fornecer e cobrar de seus empregados o uso de equipamentos de proteção individual – EPI adequados à execução do serviço;
- 9.3.** Não será permitida a terceirização do objeto deste Termo de Referência;
- 9.4.** Não permitir que outras pessoas interfiram na prestação do serviço sem que esteja designado para fazer parte da equipe.
- 9.4.** Executar os serviços observando **AS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS** contidas no **ANEXO II do Termo de Referência**.

## 10-GESTÃO DE CONHECIMENTO E DA INFORMAÇÃO

### 10.1. Propriedade Intelectual

10.1.1. Todo software e seus componentes desenvolvidos pela CONTRATADA, assim como sua documentação e demais artefatos, deverão ser entregues a CONTRATANTE que terá o direito de propriedade irrestrito sobre eles, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA, conforme o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e Cumprimento das Normas de Segurança da Informação.

10.1.2. O ambiente de desenvolvimento da CONTRATANTE deverá ser replicado em ambiente seguro da CONTRATADA, sendo de sua responsabilidade arcar com todas as despesas de licenciamento e garantias de modo a manter os ambientes identicamente replicados e legalizados.

10.1.3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição do software de apoio, que ao final do contrato deverão ser revestidos para a CONTRATANTE em formato de licença definitiva, não havendo qualquer responsabilidade reversa a CONTRATANTE concernente à titularidade dos direitos de propriedade, inclusive os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

10.1.4. A utilização de componentes de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente Termo de Referência, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela CONTRATANTE. Caso ocorra, a CONTRATADA deverá fornecer esses componentes sem quaisquer ônus adicionais a CONTRATANTE.

### 10.2. Confidencialidade das Informações

10.2.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros.

10.2.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e o que lhe for transferido por meio de canal de conectividade, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos de levantamento de requisitos, construção, implantação e execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

### 10.3. Transferência de Conhecimento

10.3.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas, ou produtos fornecidos no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE.

10.3.2. A **transferência de conhecimento**, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de **transferência de conhecimento**, na CONTRATANTE, em Teresina(PI), e baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida, entre outros. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

10.3.3.A **transferência de conhecimento**, direcionada aos técnicos indicados pela CONTRATANTE, deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada em todo o processo de desenvolvimento e manutenção da solução de software, incluindo levantamentos, construção, testes e implantação. Ao final da transferência, os técnicos da CONTRATANTE deverão ser capazes de realizar a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades das soluções de software trabalhadas pela CONTRATADA na vigência do contrato. 10.3.4. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a formatação e realização de workshop para transferência do conhecimento técnico e operacional da solução à equipe técnica da CONTRATANTE. Entre os assuntos, devem-se constar a interação e o manuseio da solução de software e demais aplicativos auxiliares, explanação da documentação criada, detalhes da implementação, modo de armazenamento de dados e integração com outras soluções da CONTRATANTE, e informações que possam capacitá-los a sustentar a tecnologia oferecida.

#### 10.4 Segurança da Informação

10.4.1. A CONTRATADA deverá adotar os procedimentos básicos de segurança a seguir:

10.4.1.1. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

10.4.1.2. CONTRATADA não poderá indicar profissionais para execução dos serviços com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

10.4.1.3. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Cumprimento das Normas de Segurança da Informação, declarando total obediência às normas de segurança vigente, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

10.4.1.4 A CONTRATADA deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

10.4.1.5. A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

10.4.1.6. A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

10.4.1.7. A CONTRATADA deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de segurança da informação expressos na política de segurança da CONTRATANTE.

10.4.1.8 A empresa vencedora do certame fica obrigada a hospedar tanto a solução como seus dados em território brasileiro, considerando a Lei Geral de Proteção de Dados.

#### 11 - DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE.

11.1. O pagamento será realizado no **prazo máximo de até 30 (trinta) dias**, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo CONTRATADO.

11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, aplicando-se o índice **IPCA-E**.

11.3 Os serviços serão pagos mensalmente ou sob demanda.

#### 12 - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

12.1. Por se tratar de Licitação com Registro de Preços, os recursos para custeio das despesas decorrentes da contratação que se seguir à licitação de que trata este Termo de Referência correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias de cada Órgão/Ente do Estado participante do Registro, para os exercícios alcançados pelo prazo de validade da Ata de Registro de Preços, a cargo do contratante, cujos programas de trabalho e elementos de despesas específicos constarão da respectiva Nota de Reserva.

#### 13 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.

13.1. O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da prestação dos serviços, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

13.2. As normas que disciplinam este procedimento licitatório serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

13.3. A participação do proponente neste certame implica em aceitação de todos os termos deste Termo de Referência.

13.4. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Termo de Referência será o do Município de Teresina – Piauí.

(Documento Datado e Assinado Eletronicamente)

**ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA****ANEXO I do TERMO DE REFERÊNCIA  
( REQUISITOS DA PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO DE  
PROCESSOS E PRESERVAÇÃO DIGITAL)**

<b>FUNCIONALIDADES GERAIS</b>
1. Deve implementar o conceito de <b>repositório de documentos digitais</b> , como estrutura lógica independente da sua organização física e suporte tecnológico;
2. Deve prover <b>armazenamento, recuperação e gerenciamento de documentos digitais</b> , compostos por metadados/atributos, conteúdos e estruturas de apoio, permitindo acessos múltiplos e simultâneos para leitura, garantindo acessos exclusivos para alteração e não exigindo que o usuário especifique onde armazenar os objetos;
3. Deve suportar o <b>controle de versões</b> dos documentos e o controle de concorrência das atualizações, por meio de operações de check-in e check-out, versionando os metadados em conjunto com o conteúdo;
4. Deve oferecer a organização lógica dos documentos em <b>estrutura hierárquica de pastas</b> , permitindo que um mesmo documento ou versão seja referenciado em mais de uma pasta sem duplicidade de armazenamento;
5. Deve suportar a associação de metadados ou grupos de <b>metadados avulsos (ad hoc)</b> a documentos ou pastas, de forma complementar aos metadados definidos no respectivo tipo de documento ou pasta;
6. Deve suportar a <b>exclusão lógica</b> de documentos e pastas e sua recuperação (recurso de "lixeira");
7. Deve suportar a criação de <b>relacionamentos/associação entre documentos e entre pastas</b> ;
8. Deve oferecer a criação de <b>documentos compostos</b> , ou seja, documentos que sejam a agregação de outros documentos;
9. Deve suportar a <b>gestão do ciclo de vida de documentos</b> , incluindo a definição de estados, regras de transição entre eles e definição de respostas aos eventos do ciclo de vida;
10. Deve implementar <b>controle de acesso aos dados do repositório</b> , permitindo conceder ou negar, a usuários e grupos específicos, acesso de criação, leitura, alteração e exclusão de documentos e pastas individuais ou de determinado tipo;
11. Deve suportar a propagação das regras de controle de acesso de uma pasta para os documentos e pastas nela contidos;
12. Deve suportar o bloqueio de alterações em versões anteriores dos documentos mesmo para usuários com permissão de alteração na respectiva versão atual.
<b>ESTRUTURA DO REPOSITÓRIO</b>
13. Deve prover estruturação do repositório por meio de um <b>modelo baseado em tipos de documentos, de pastas e de outros objetos</b> , para os quais se definam metadados, regras, comportamentos e permissões;
14. Deve disponibilizar nativamente <b>tipos básicos de documentos e pastas</b> , que permitam utilizar o repositório sem customizações;
15. Deve suportar a <b>criação de novos tipos de documentos e pastas</b> , básicos ou especializados a partir dos existentes, permitindo para cada um a definição de novos metadados, regras ou comportamentos;
16. Deve suportar a <b>criação de metadados</b> dos tipos texto (string), numérico (inteiro e decimal), verdadeiro/falso (booleano), data/hora e referência a objeto (usuário, documento, pasta), multivalorados ou não, com possibilidade de configurar validações e restrições de integridade aos valores;
17. Deve suportar a configuração de <b>validação de valores de metadados</b> por meio de: expressões regulares, listas de valores e intervalos de valores (para números e datas);
18. Deve suportar a <b>definição de ciclos de vida documentais</b> , incluindo especificação de estados e transições entre eles, regras de transição (pré-condições, pós-condições, gatilhos) e respostas a eventos do ciclo de vida (criação, exclusão, transição de estado);
19. Deve suportar a <b>implementação e extensão</b> de comportamentos customizados (incluindo regras e respostas a eventos do ciclo de vida) <b>na linguagem Java versão 7 ou superior</b> ;
20. Deve prover <b>ferramenta para manutenção do modelo do repositório</b> sem a necessidade de programação ou criação manual de tabelas e relacionamentos em banco de dados;
21. Deve prover <b>controle de acesso para manutenção do modelo do repositório</b> , permitindo conceder ou negar, a usuários e grupos específicos, acesso a operações sobre cada elemento de estrutura do repositório, contemplando no mínimo as operações de criação, alteração e exclusão de tipo de documento ou pasta e de definições de metadados;
22. Deve assegurar a <b>integridade</b> do repositório com relação ao seu modelo <b>independentemente do meio</b> pela qual as operações forem acionadas (como interfaces de usuário, APIs e operações internas), incluindo obediência à estrutura, cumprimento de regras e correta execução de comportamentos;
23. Os nomes de pastas, documentos e outros elementos de organização devem poder conter espaços, hífens, parênteses e caracteres acentuados da língua portuguesa, distintos de seus identificadores internos ou mnemônicos;
24. Os tipos documentais, metadados, estados de ciclo de vida e outros elementos de estrutura do repositório devem possuir atributos específicos para armazenar o nome a ser exibido para o usuário, que permita espaços, hífens e caracteres acentuados da língua portuguesa, distintos de seus identificadores internos ou mnemônicos;
25. Deve oferecer uma linguagem de scripts ou mecanismo equivalente que possibilite a <b>criação, alteração e exclusão dos elementos do modelo do repositório de forma automatizada</b> , incluindo a implantação de artefatos executáveis gerados para customizar comportamentos e regras desses elementos;
26. Deve suportar a automação de todas as tarefas necessárias para <b>implantação dos artefatos executáveis de customização do modelo</b> , sem exigência de acesso gráfico ou interativo para alterar, reempacotar ou republicar componentes do produto;
<b>INDEXAÇÃO E BUSCA</b>
27. Deve prover a <b>indexação de conteúdo e metadados</b> dos documentos, incluindo todas as suas versões, e oferecer busca textual e estruturada sobre esses índices;

28. Deve oferecer mecanismos para excluir da indexação metadados, conteúdos de formatos específicos e documentos de determinado tipo;
29. Deve suportar a indexação de conteúdo de todos os formatos conforme respectiva indicação no Quadro 1, ao final deste Subanexo, com capacidade de identificar e tratar adequadamente os conjuntos de caracteres codificados em UTF-8, ISO-8859-1;
30. Deve ser capaz de indexar conteúdo dos formatos suportados mesmo quando estiverem dentro de arquivo compactado;
31. Deve permitir, na busca de documentos, a especificação de <b>filtros</b> : a. por metadados de qualquer tipo; b. por índice textual (incluindo conteúdo e metadados); c. por pasta (incluindo busca hierárquica); d. por tipo documental (incluindo busca hierárquica); e. por combinações dos anteriores com os operadores lógicos E (AND), OU (OR) e NÃO (NOT);
32. Deve oferecer, na busca de documentos: a. ordenação dos resultados por relevância; b. ordenação dos resultados por qualquer metadado e o agrupamento no resultado; c. uso dos operadores de comparação = (igual), < (menor que), <= (menor ou igual a), > (maior que), >= (maior ou igual a), <> (diferente) para campos numéricos e de data; d. uso de caracteres curinga, palavras-chave ou partes de palavras com uso de curingas; e. uso de intervalos de data; f. busca no índice textual por sentença exata e por combinação de palavras;
33. Deve permitir a pesquisa unificada de todos os tipos documentais, tanto por metadados quanto por índice textual;
34. Deve ser capaz de indexar documentos de forma incremental, ou seja, capaz de lidar com adições, alterações e remoções de documentos do repositório;
35. Deve suportar a reconstrução de índices de forma incremental e total;
36. Deve permitir a captura de eventos que geram indexação de conteúdo (novo conteúdo, alterado, excluído), para construir integrações com mecanismos de indexação externa;
<b>VISUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO</b>
37. Deve oferecer componente de software para a <b>visualização de conteúdo</b> em qualquer um dos formatos em que esta necessidade é indicada no Quadro 1, ao final deste Subanexo, sem necessidade da instalação manual do software na máquina cliente;
38. O componente de visualização de conteúdo deve poder ser embutido em páginas de qualquer aplicação web;
39. O componente de visualização de conteúdo deve ser aderente aos padrões do World Wide Web Consortium (W3C) e compatível com os navegadores Chrome, Firefox, Safari e Internet Explorer;
40. O componente de visualização de conteúdo deve funcionar corretamente em dispositivos móveis (smartphones e tablets) com sistemas operacionais Android e iOS;
41. O componente de visualização de conteúdo não pode depender da utilização de plug-ins baseados na NPAPI ou nas tecnologias Flash e ActiveX;
42. O componente de visualização de conteúdo deve oferecer recurso para o usuário criar marcações sobre o documento (anotações gráficas e textuais, desenhos, carimbos, destaque com cores), e gravá-las no repositório associadas ao documento, mas sem alterá-lo;
43. O componente de visualização de conteúdo deve oferecer recursos de ajuste visual, incluindo “zoom”, “panning” (arrastar visualização) e rotação;
44. O componente de visualização de conteúdo deve oferecer recursos de leitura, incluindo rolagem de texto com mouse (scrollbar) e teclado (setas e teclas PageUp/PageDown), indicação da página atual e quantidade total de páginas, navegação direta para página, exibição de miniaturas (thumbnails) de páginas, localização e seleção de texto e cópia de conteúdo selecionado para área de transferência;
45. O componente de visualização de conteúdo deve oferecer recursos de imprimir, fazer download e enviar o documento por e-mail a partir do visualizador
<b>ARMAZENAMENTO E GESTÃO DE CONTEÚDO</b>
46. Deve suportar o armazenamento de conteúdo digital de <b>qualquer tipo e formato</b> , com limitação de tamanho não inferior a 2 Gigabytes cada, preservando o conteúdo original;
47. Deve suportar conteúdo e atributos codificados em <b>UTF-8, ISO-8859-1 e Windows-1252</b> , em todas as funcionalidades do produto, sendo capaz de identificar automaticamente o conjunto de caracteres utilizado;
48. Deve suportar o armazenamento de <b>documentos sem conteúdo</b> (somente metadados);
49. Deve permitir que um mesmo conteúdo esteja vinculado a mais de um documento ou versão, sem necessidade de armazená-lo em duplicidade;
50. Deve oferecer URL (endereço web) persistente para acesso direto ao conteúdo dos documentos, respeitadas as permissões de acesso;
51. Deve suportar a vinculação de diversos conteúdos (original e renditions) a uma mesma versão de documento, permitindo definir um deles como principal;
52. Deve ser capaz de extrair de cada conteúdo os metadados básicos, como tipo MIME e tamanho em bytes, e armazená-los em metadados do documento;
53. Deve ser capaz de extrair de cada conteúdo os metadados específicos da sua categoria, incluindo título, autor, data de produção e dimensões, quando aplicável, e armazená-los em metadados do documento;
54. Deve ser capaz de converter qualquer formato de conteúdo suportado para os formatos indicados na respectiva coluna do Quadro 1, ao final deste Subanexo;
55. Deve ser capaz de produzir miniaturas (thumbnails) para os formatos de imagens bitmap, conforme indicação no Quadro 1, ao final deste Subanexo;
56. Deve permitir a implementação de geração de conteúdo ou conversão de formato customizada, por meio da linguagem Java ou de serviço HTTP RESTful;
57. Deve suportar a geração automática de conteúdos adicionais (renditions) de um documento por meio de conversão do seu conteúdo original, disparador evento configurável ou por comando da API;
58. Deve oferecer mecanismos para assegurar e verificar a integridade do conteúdo, como utilização de algoritmos de checksum;
59. Deve suportar a configuração de diversas áreas de armazenamento de conteúdo (“data stores”) para um mesmo repositório, com suporte a sistemas de arquivos locais e de rede;
<b>REQUISITOS TECNOLÓGICOS ARQUITETURA DO PRODUTO</b>
60. Deve permitir arquitetura centralizada e distribuída, de forma transparente ao usuário, mesmo que sejam executados em plataformas de hardware e software diferentes e localizações geográficas distintas, possibilitando o crescimento tanto em poder de processamento quanto em distribuição física;
61. Deve possibilitar a criação de múltiplos repositórios independentes no mesmo conjunto de equipamentos servidores;
62. Deve ter capacidade para 10.000.000 (dez milhões) de documentos em um único repositório;
63. Deve ter capacidade de atender 2.000 (duas mil) sessões/requisições simultaneamente;
64. Deve poder operar em cluster, para prover alta disponibilidade, de forma transparente aos clientes;
65. Deve ter suporte a esquema de balanceamento de carga, de forma transparente aos clientes;

66. Deve armazenar separadamente os dados de negócio e de configuração do produto, de modo a permitir cópia e restauração independente de cada um deles;
67. Deve ter todas as configurações e parametrizações armazenadas de forma independente das configurações do sistema operacional, sendo vedada a exigência de edição manual de registro do Windows e equivalentes.
68. Deve permitir o envio de e-mails pelo protocolo SMTP para as funcionalidades que oferecerem este recurso;
69. Deve ser capaz de ser instalada e executar em estações de trabalho, rodando em máquina virtual local ou container de aplicações, ainda que com restrição de capacidade, admitindo-se versão específica para desenvolvimento de soluções de TI.
<b>SEGURANÇA E GESTÃO DE USUÁRIOS</b>
70. Deve prover integração automática com serviços de diretório por meio dos padrões LDAP e com o produto Microsoft Active Directory versão 2008 R2 e superiores, suportando autenticação e obtenção/atualização de dados sobre usuários e grupos;
71. Deve oferecer parametrização da integração com o serviço de diretório, permitindo especificar filtros para o subconjunto de usuários e grupos, por meio de expressões LDAP, e mapear os atributos de usuários e grupos (nome, e mail, matrícula, etc.) aos seus respectivos atributos no serviço de diretório;
72. Deve permitir o gerenciamento das permissões relacionadas a usuários e a grupos do serviço de diretório sem exigência da criação de extensões no serviço de diretório;
73. Deve oferecer um mecanismo de cadastramento de usuários e grupos independentes do serviço de diretório;
74. Deve suportar um número ilimitado de usuários dentro de cada grupo, bem como grupos dentro de grupos;
75. Deve suportar Single Sign-On por meio do protocolo SAML (Security Assertion Markup Language) versão 1.1 ou OAuth 2.0, inclusive para criação de sessões nas APIs;
76. Deve prever a possibilidade de alteração das senhas mestras (senha do superusuário e/ou usuário de instalação) sem necessidade de reinstalação ou reconfiguração significativa do produto;
77. Deve suportar a configuração de perfis de administração, designando permissões para ações específicas de configuração e manutenção do repositório a usuários/grupos específicos;
78. Deve permitir o tráfego de senhas de usuários somente quando criptografadas;
79. Deve assegurar a obediência às regras de controle de acesso independentemente do meio pelo qual as operações forem realizadas (interface gráfica, scripts, APIs, operações internas, etc.)
<b>AUDITORIA</b>
80. Deve ser capaz de efetuar registros de auditoria de todas as operações sobre documentos, tipos documentais, pastas, permissões, usuários e das configurações da própria auditoria, contendo no mínimo a data/hora da operação, o usuário que executou, a operação e qual o objeto afetado, mesmo que excluído;
81. Deve armazenar separadamente os dados de auditoria e os dados de negócio do repositório;
82. Deve permitir configurar quais informações serão armazenadas em uma determinada trilha de auditoria, habilitar ou desabilitar os registros de cada tipo de operação e determinar o seu nível de detalhe;
83. Deve permitir auditar usuários específicos ou grupos de usuários;
84. Deve oferecer funcionalidade de consulta e pesquisa das trilhas de auditoria, com possibilidade de filtrar o resultado por diferentes parâmetros, como data, ocorrência ou usuários;
85. Deve permitir fazer backup e exportação de trilhas de auditoria;
86. Deve ser capaz de registrar tentativas de acesso não autorizado ao repositório.
<b>ADMINISTRAÇÃO DO PRODUTO</b>
87. Deve implementar a inicialização de seus serviços de forma automática, quando o sistema operacional for iniciado.
88. Deve fornecer ferramentas de monitoramento, diagnóstico, configuração e administração do produto, para todos os seus módulos/serviços/componentes, facilitando a operação dos seus administradores;
89. Deve fornecer rotinas automatizadas (jobs, utilitários) de análise e manutenção preventiva do repositório, incluindo verificação de consistência e limpeza da base de dados, que possam ser disparadas sob demanda ou agendadas para execução periódica;
90. Deve ter capacidade de fornecer informações de monitoramento e diagnóstico para a ferramenta Nagios versão 3.5.0 e superiores;
91. Deve oferecer a listagem de sessões ativas em cada um dos nós do repositório, fornecendo meios para identificar as operações ativas em cada uma e para suspender ou cancelar sessões;
92. Deve manter registros (logs) de seu funcionamento, com nível de detalhe e local de armazenamento configuráveis, que registrem os erros ocorridos e as operações internas do repositório, permitindo avaliação do seu comportamento e diagnóstico de problemas, não se confundindo com os registros de auditoria;
93. Deve fornecer ferramenta gráfica para consulta ao repositório e navegação por sua estrutura, com funcionalidade para tarefas de suporte e administração;
94. Deve permitir o acionamento das ações de administração a partir de estações de trabalho locais ou remotas;
95. Deve fornecer API HTTP RESTful, Java ou de linha de comando que permita acionar ações de administração do produto de forma automatizada, incluindo inicialização, parada e consulta ao estado de execução dos seus serviços/componentes;
96. Deve prover controle de acesso para administração do repositório, permitindo conceder ou negar a usuários e grupos específicos acesso a operações e configurações específicas de administração do produto;
97. Deve possuir funcionalidade de exportação e importação de documentos do repositório, individualmente e em lote, de modo que um ou mais documentos de um repositório possam ser copiados ou movidos para outro ou restaurados a partir de cópia;
98. Deve fornecer interface de comandos ou mecanismo equivalente que permita executar de forma interativa consultas e alterações em metadados dos documentos, inclusive em lote;
99. Deve permitir a implantação de upgrades e correções de forma incremental, sem exigir reinstalação ou reconfiguração significativa do produto, e sem perda de customizações e configurações já realizadas;
100. Deve possuir mecanismos para extrair estatísticas de uso do repositório, permitindo filtrar, cruzar e agregar dados como tamanho do conteúdo, tipo, data de criação e autor de documentos, formatos e áreas de armazenamento, pelo menos.
<b>EXTENSIBILIDADE DOS SERVIÇOS DO REPOSITÓRIO</b>
101. Deve prover pontos de extensão nos serviços do repositório, que permitam acionar adaptações e customizações desenvolvidas na linguagem Java ou por meio de serviços HTTP RESTful;
102. Deve permitir a implantação dos artefatos de adaptação ou customização dos serviços do repositório de forma automatizada;

103. Deve permitir a implementação de mecanismos customizados para extração de metadados a partir de conteúdo e para conversão/transformação de formatos, que possam ser utilizados de forma complementar ou em substituição aos mecanismos pré-existentes.
<b>APIS PARA DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES</b>
104. Todas as funcionalidades devem estar disponíveis via APIs, sem exigir a utilização de componentes visuais próprios do produto (formulários, telas, etc.), de modo que se possa executá-las a partir de componentes de software desenvolvidos;
105. Deve prover API em Java, compatível com versão Java SE 7 ou superior, para todas as funcionalidades;
106. Deve prover API HTTP RESTful para todas as funcionalidades de manipulação de documentos, pastas e conteúdo;
107. Deve suportar o padrão CMIS 1.0 ou superior;
108. Deve suportar o protocolo WebDAV para pelo menos navegação na estrutura de pastas mapeadas.
109. Deve prover comportamento transacional dentro de cada operação, independentemente do método de acionamento;
110. Deve oferecer consulta, por meio de SQL, aos documentos, metadados e outras informações, caso armazenadas em banco de dados relacional;
<b>DOCUMENTAÇÃO</b>
111. Deve fornecer documentação detalhada de instalação, configuração, administração, customização, desenvolvimento e utilização de todos os módulos do produto, em meio eletrônico, em português ou inglês, no formato PDF ou HTML;
112. Deve fornecer documentação detalhada de uso do visualizador de documentos, em meio eletrônico, em português, no formato PDF ou HTML;
<b>PROCESSOS DE NEGÓCIO (BPMS)</b>
113. Deve demonstrar que a solução deverá permitir a definição de processo de forma gráfica e amigável ao usuário. Facilidade de desenho através de interface gráfica com "DragAndDrop", sem codificação;
114. Deve demonstrar que a interface é totalmente gráfica e intuitiva para a construção do fluxo do processo. Os elementos que forem utilizados na construção do fluxo são aderentes ao padrão BPMN 2.0, e que este módulo de construção de processo é totalmente web e acessível por diferentes browsers sem necessidade de plugin;
115. Deve demonstrar que o módulo de construção consegue gerenciar versões de processos;
116. Deve demonstrar que o módulo de construção consegue criar subprocessos e reutilizá-los em mais de um processo;
117. Deve demonstrar que permite a execução de processos sem documentos anexados;
118. Deve demonstrar que permite a visualização e o acompanhamento de processos e de subprocessos em todo o seu ciclo de vida (incluindo as instâncias já finalizadas);
119. Deve demonstrar que a funcionalidade de Workflow é integrada nativamente com os outros módulos do sistema;
120. Deve demonstrar que a solução permite campos com indicação de valor padrão (default);
121. Deve demonstrar que a solução possui recurso de validação de campos sem codificação;
122. Deve demonstrar que a solução possui máscaras de entrada de dados para campos sem codificação;
123. Deve demonstrar que a solução permite a extensão dos comportamentos nativos com código desenvolvido em linguagem JavaScript;
124. Deve demonstrar que a solução permite o design responsivo, adaptável a dispositivos com acesso à internet (desktop, notebook, tablet, smartphone) para a visualização de formulários criados para o fluxo do processo;
125. Deve demonstrar que a solução permite retornar um processo a uma versão anterior (Rollback para versão anterior), mantendo a versão atual;
126. Deve demonstrar que a solução possui os tipos de campo: número inteiro, número decimal ou de ponto flutuante, data, string, lista, lista encadeada, checkbox, groupbox ou lista de checkbox, e campos para informações de utilizadas no backend;
127. Deve demonstrar que a solução possui interface WYSIWYG para a criação de formulários a serem utilizados na indexação de documentos e em tarefas de processos;
128. Deve demonstrar que a solução possui ferramenta de desenho WYSIWYG de formulários eletrônicos (e-forms);
129. Deve demonstrar que todos os documentos utilizados, anexados ou criados por meio de formulários eletrônicos, permitem sua impressão.
130. Deve demonstrar que a solução possui um painel para acompanhamento do andamento de solicitações, o qual demonstre o status de cada ocorrência dentro do sistema.
131. Deve demonstrar possibilidade de os documentos serem compartilhados internamente dentro da organização, bem como para usuários externos de forma segura e auditada;
132. Deve demonstrar que permite a anexação e o arquivamento de todos os tipos de extensões (inclusive Microsoft Office): arj, .asf, .asp, .avi, .bmp, .bak, .bat, .bin, .cab, .cdi, .cfg, .com, .dat, .dll, .doc, .dxf, .exe, .eps, .fhx, .fla, .gif, .html, .hlp, .ini, .ico, .jpg, .js, .log, .lnk, .max, .mdb, .mid, .mp3, .mpg, .mov, .nrg, .ogg, .ole, .pdf, .php, .pic, .png, .ppt, .qxd, .rm, .rar, .rtf, .reg, .scr, .swf, .txt, .ttf, .tif, .tmp, .vob, .wab, .wav, .wri, .zip
133. Deve demonstrar que permite a visualização dos tipos de formatos de arquivos com as extensões: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .jpg, .jpeg, .bmp, .gif, .tif, .png, .txt, .rtf, .pdf, .htm, .html.
134. Deve demonstrar que permite o encaminhamento de documentos automaticamente, a partir de fluxo de negócio pré-configurado;
135. Deve demonstrar que permite enviar comentários para os próximos usuários ou grupos de usuários num fluxo de trabalho;
136. Deve demonstrar que permite ao sistema enviar e-mails automáticos e SMS em qualquer etapa do fluxo de trabalho;
137. Deve demonstrar que permite redirecionar uma tarefa para outros usuários ou grupos de usuários em qualquer momento do fluxo de trabalho estejam os prazos expirados ou não;
138. Deve demonstrar que permite a criação e definição de fluxos de trabalho modelos, de forma gráfica, sem a necessidade de uso de programação ou codificação. Cada fluxo de trabalho devendo conter, ao menos, uma etapa inicial, uma ou mais etapas intermediárias e uma etapa final;
139. Deve demonstrar que permite definir, em cada etapa do fluxo de trabalho, o tempo destinado para execução da tarefa;
140. Deve demonstrar que para cada atividade de usuário do workflow é permitida a configuração de tempo para duração bem como para emissão de alerta, aviso. Os processos já com prazo de duração expirado e aqueles com aviso de vencimento, serão exibidos em cores diferentes no grid de pendências de modo a permitir sua fácil identificação;
141. Demonstrar que para cada atividade de usuário do workflow é permitido configurar quais os campos que irão compor o grid de pendências onde os usuários irão trabalhar em cada atividade. Isso se faz necessário para facilitar a visualização das pendências conforme a necessidade de trabalho de cada grupo de usuários;
142. Deve demonstrar que de forma intuitiva o sistema transforma menção de Datas e Horas para o padrão ISO 8601;
143. Deve demonstrar que na atividade de usuário do workflow, será possível determinar saídas conforme o grupo em que o usuário pertence, ou seja, um grupo de usuários poderá por exemplo enviar um processo para a saída A e B e outro grupo apenas para a saída B;
144. Deve demonstrar que será possível a criação de scripts nas atividades de usuário do workflow para efetuar uma pré-validação de informações;
145. Deve demonstrar que será possível a criação de mensagens de confirmação nas atividades de usuário, e nestas mensagens a configuração de

obrigatoriedade da digitação de alguma informação que o usuário tenha que efetuar;
146. Deve demonstrar a possibilidade de aprovação em lote de processos nas atividades do tipo de usuários;
147. Deve demonstrar na tela onde os usuários visualizam suas atividades (processos pendentes), que será possível realizar a exportação dos itens no mínimo nos formatos PDF, Excel e CSV.
148. Deve demonstrar a possibilidade de aprovação em lote de processos nas atividades do tipo de usuários.
149. Deve demonstrar que a solução deverá permitir a definição de uma regra de e amigável ao usuário, sem codificação;
150. Deve demonstrar que a interface é totalmente gráfica e intuitiva para a construção da regra. Os elementos que forem utilizados na construção do fluxo são aderentes a validar informações e dados de fontes externas HTTP RESTFull, SOAP XML e banco de dados, e que este módulo é totalmente web e acessível por diferentes browsers sem necessidade de plugin;
151. Deve demonstrar que o módulo de construção consegue criar regras e vinculá-las em outras regras de forma amigável e sem codificação.
152. Deve demonstrar que permite a execução de regras sem condicionais vinculadas;
153. Deve demonstrar que permite a visualização e o acompanhamento da regra e das condicionais em todo o seu ciclo de vida (incluindo as regras já executadas);
154. Deve demonstrar que permite cadastrar integração com banco de dados, incluindo consulta, por meio de SQL, metadados e outras informações, caso armazenadas em banco de dados relacional, sem codificação.
155. Deve demonstrar que permite cadastrar integração com HTTP RestFull, incluindo métodos GET, POST, PUT e DELETE, de forma amigável, sem codificação.
156. Deve demonstrar que permite executar a integração, sem necessidade de implantação, de forma amigável e sem codificação.
157. Deve demonstrar que permite criar condicionais em uma regra com as operações de comparação, diferença, maior que, menor que, igual, contido, sem codificação.
158. Deve demonstrar que permite encadear regras, condicionais e integrações montando um fluxo de execução por interface totalmente gráfica e intuitiva, sem codificação.
159. Deve demonstrar que permite ordenar a execução das condicionais da regra por interface totalmente gráfica e intuitiva, sem codificação.
160. Deve demonstrar que permite simular a execução da regra, condicionais e integrações, de forma amigável e interface totalmente gráfica e intuitiva, sem codificação.
161. Deve demonstrar a exportação das configurações das regras em JSON e importação dela em outro ambiente para publicação, sem codificação.
162. Deve demonstrar na tela onde os usuários visualizam as regras, que será possível realizar a exportação dos itens no mínimo nos formatos JSON, PDF, Excel e CSV.
163. Deve demonstrar que permite a visualização de forma amigável e interface totalmente gráfica e intuitiva da trilha de auditoria da execução da regra, detalhando integrações e condicionais.
164. Deve demonstrar que permite visualizar o diagrama de execução da regra e vínculos com condicionais e integrações de forma amigável e interface totalmente gráfica.
165. Deve demonstrar que a solução permite comparar dados com indicação de valor padrão (default).
166. Deve demonstrar que a solução possui recurso de validação de campos da regra, integração e condicionais sem codificação.
167. Deve demonstrar que a solução possui máscaras de entrada de dados para campos sem codificação.
168. Deve demonstrar que a solução permite customização da resposta da execução da regra com texto simples e JSON.
169. Deve demonstrar que a solução permite a categorização das regras permitindo pesquisa por nome ou conteúdo, em codificação.
170. Deve demonstrar que a solução permite criar uma instância de processo a partir de uma condicional contida em uma regra.

O quadro a seguir elenca os formatos de arquivo a serem suportados pela solução com relação a indexação de conteúdo, à visualização e anotações bem como indica os formatos alvo obrigatórios para o mecanismo de conversão de formatos.

Quadro 1 – Formatos de arquivo a serem suportados				
Categoria	Formato	Indexação de conteúdo	Formatos para conversão	Visualização e anotações
Documento textual e planilha	Texto puro	Sim	XHTML, PDF e PDF/A	Sim
	HTML, XHTML - Hypertext Markup Language			
	RTF - RichTextFormat			
	PDF, PDF/A - PortableDocument Format			
	TIFF - TaggedImage File Format			
	Microsoft Office (doc/docx, xls/xlsx, ppt/pptx e derivados)			
	ODF - Open DocumentFormat (odt, ods, odp e derivados)			
	MSG - Item do Microsoft Outlook			
EML - E-mail MIME				
Dados Estruturados	CSV - Comma-separatedvalues	Sim	N/A	Sim
	XML - ExtensibleMarkupLanguage			
Imagem bitmap	GIF - GraphicsInterchangeFormat	Sim (metadados extraídos)	PNG ou JPG (geração de miniatura)	Sim
	PNG - Portable Network Graphics			
	BMP - Bitmap Image File			
	JPG, JPEG - JPEG Image			
Imagem Vetorial	SVG - Scalar Vector Graphics	Sim	N/A	Não
	WMF - Windows Metafile			
Áudio	OGA, OGG - OggAudio	Sim (metadados)	N/A	Não
	MP3 - MPEG 1 AudioLayer 3			

	WMA - Windows Media Audio	extraídos)		
	WAV			
Vídeo	OGV, OGG - OggVideo	Sim (metadados extraídos)	N/A	Não
	WMV - Windows Media Video			
	MP4 - MPEG-4 Part 14 AVI -AudioVideoInterleave			
Compactado	ZIP	Sim	N/A	Não
	RAR - RoshalArchive			
	GZ - GNU zip			

## ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA - CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

### 1 Transferência ordenada:

1.1. A transferência das caixas da Contratante deve ser precedida da elaboração de lista de identificação no sistema informatizado de gerenciamento do acervo da Contratada, a partir de informações constantes na frente e laterais das caixas-arquivo e das informações fornecidas pela Contratante. A lista deve conter:

- a) Número da caixa;
- b) Nome do setor;

c) Descrição sucinta do conteúdo das caixas.

1.2. O sistema deve permitir a impressão de código de barras, capa de lote e etiquetas necessárias para identificação dos documentos e caixas utilizadas.

1.3. A Contratada deverá dispor de equipe para executar o cadastramento dos documentos nos locais onde encontram-se o acervo ou ainda em local combinado junto à Contratante.

1.4. Deve ficar disponível uma via da tramitação para a Contratante, uma via da tramitação para a Contratada e uma via para o responsável pelo contrato, neste caso o gerente de atendimento.

1.5. A lista deverá conter número do protocolo, número da caixa, horário de saída do local onde se encontra o acervo e previsão de chegada às instalações da Contratada. Essa movimentação deverá ser registrada no sistema informatizado de gerenciamento do acervo, ficando disponível para consulta no momento da coleta na Contratante.

1.6. As caixas deverão ser lacradas de forma que o conteúdo fique seguro, sem correr riscos de se misturar com o conteúdo de outras caixas.

1.7. A retirada das caixas dos locais onde estão armazenadas deverá obedecer aos seguintes cuidados:

- a) Retirada das caixas e transporte até o local de carregamento em carrinhos próprios, com fechamento nos quatro lados;
- b) As caixas, depois de empilhadas (limite de 4 caixas), transportadas em veículo com carroceria fechada, evitando danos ao material durante o percurso e o descarregamento;
- c) As caixas recebidas na unidade da Contratada deverão ser armazenadas em paletes com a identificação básica do conteúdo antes de serem inseridas em seu endereço, evitando o contato direto com o solo e reduzindo o risco de danificação das caixas e documentos.

1.8. Será de responsabilidade da Contratada, a movimentação da caixa no seu retorno às instalações da Contratante, não sendo-lhes dispensados, os mesmos cuidados técnicos.

1.9. Todo o manejo e a movimentação dos documentos são de responsabilidade da Contratada, devendo a mesma empregar todas as medidas que assegurem a integridade física dos mesmos, inclusive dispondo para tal de veículos com carroceria fechada, não sendo permitido o transporte junto com outros tipos de cargas visando à preservação da integridade física das caixas.

1.10. A transferência das caixas deverá ser acompanhada de protocolo de controle automatizado, sendo o mesmo obrigatoriamente entregue ao gerente de atendimento para fins de acompanhamento do transporte do acervo por rastreamento a distância, desde o momento em que a caixa é coletada até o momento que ela é descarregada na unidade da Contratada.

1.11. Na transferência para as instalações da Contratada, as caixas deverão ser listadas, lacradas e armazenadas com a devida identificação, juntamente com a elaboração de uma lista de equivalência, que indicará a correspondência entre o endereço antigo e o novo endereço de destino.

1.12. Ao final dos trabalhos de recolhimento e implantação, a Contratada deverá apresentar um relatório contendo o inventário das caixas sob a sua custódia que deverá apontar o local de armazenamento e a identificação das caixas.

1.13. A qualquer momento, a Contratante poderá indagar sobre procedimentos de transferências que não atendam aos requisitos definidos.

### 2. Organização de documentos físicos:

2.1. O Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ estabeleceu, por meio da Resolução nº 4, de 28 de março de 1996, um modelo de Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública: atividades-meio, a ser adotado nos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR. Esse modelo foi atualizado por meio da Resolução nº 14, de 24 de outubro de 2001 e posteriormente pela Portaria nº 47 do SIGA/AN, de 14 de fevereiro de 2020.

2.2. A classificação arquivística consiste na atribuição do código de classificação referente ao assunto do documento. Seus objetivos são:

- a) Estabelecer a relação orgânica dos documentos arquivísticos;
- b) Assegurar que os mesmos sejam identificados de forma consistente ao longo do tempo;
- c) Possibilitar a avaliação de um grupo de documentos de forma que os

documentos associados sejam transferidos, recolhidos ou eliminados em conjunto;

d) Auxiliar na recuperação de todos os documentos arquivísticos relacionados a determinada função ou atividade.

2.3. A classificação por assuntos objetiva agrupar os documentos sob um mesmo tema, como forma de facilitar as tarefas arquivísticas relacionadas com avaliação, seleção, eliminação, transferência, recolhimento e acesso a esses documentos, uma vez que o trabalho arquivístico é realizado com base no conteúdo do documento, o qual reflete a atividade que o gerou e determina o uso da informação nele contida.

2.4. A classificação deverá ser realizada por técnicos treinados na utilização do Plano de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública: área meio e a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-Meio da Administração Pública e também no Código de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos da Área-Fim que será elaborado neste projeto, de acordo com o item Serviço Técnico em Consultoria, Diagnóstico Documental, Revisão do Código de Classificação e da Tabela de Temporalidade de Documentos (8.9).

2.5. Após identificar o conteúdo da documentação, por meio de leitura, a Contratada deverá atribuir um código correspondente ao assunto para cada documento.

2.6. O código do assunto deverá ser registrado no canto superior direito do documento, conforme orientações do Arquivo Nacional.

2.7. Quando o conteúdo do documento se referir a dois ou mais assuntos, deverão ser anotados todos os códigos correspondentes aos assuntos por ele tratado.

2.8. Os tipos documentais, produzidos em série, referentes ao mesmo assunto, deverão ser classificados, segundo o tipo documental e o código do assunto.

2.9. Com o resultado da classificação deverá ser feita a preparação dos documentos para cadastro em Listagem Informatizada de Controle de Documentos e Destinação Final, a qual deverá ser emitida pelo sistema informatizado de gerenciamento do acervo fornecido pela Contratada, que seguirá os seguintes passos:

a) Leitura do documento;

b) Separação dos documentos para cadastro ou eliminação;

c) Separação para eliminação dos documentos que, embora corretamente classificados, não possuam o mesmo valor dos demais pertencentes ao conjunto documental objeto da avaliação;

d) Eliminação de cópias que, quando confrontadas com o original, são idênticas entre si, ressaltadas as marcas que definem o documento original, como carimbos, assinaturas, timbres e demais características do original;

e) Os documentos classificados com prazo de guarda expirados e com destinação indicada para eliminação deverão ser listados pela Contratada, de acordo com a Resolução nº 44/2020, de 14 de fevereiro de 2020, do CONARQ, devendo a listagem ser encaminhada à Contratante.

2.10. A Contratante estabelecerá os critérios que definirão os documentos a serem higienizados de acordo com a temporalidade estabelecida pelas Tabelas de Temporalidade de Documentos. Portanto, os documentos com tempo de guarda expirado ou com tempo de guarda inferior ou igual a 2 (dois) anos não deverão ser higienizados. Tal prazo pode ser reavaliado de acordo com o Plano de Trabalho acordado.

2.11. A higienização corresponde à retirada de poeira e outros resíduos estranhos aos documentos, tais como: prendedores metálicos (clips), etiquetas, fitas adesivas, papéis e cartões ácidos e outros, através de técnicas apropriadas tais como:

a) Passar a trincha ou pincel no documento para remover as sujidades superficiais;

b) Se houver detritos de insetos, restos de alimentos ou outras sujidades, remover com instrumento apropriado;

c) A Contratada deverá também realizar possíveis trocas de capas, quando em estado muito ruim de conservação, capas essas fornecidas pela Contratante quando necessitarem de padrão e logotipo institucional, utilizadas em seus processos, transcrevendo-se estritamente as informações constantes na etiqueta anterior, e mantendo a capa antiga, não podendo esta ser descartada;

2.12. Na higienização dos documentos deverão ser utilizados:

a) Equipamentos individuais de segurança (jalecos, luvas, máscaras, óculos);

b) Mesa higienizadora;

c) Pó de borracha;

d) Trinchas e pincéis;

e) Processo de fumigação (quando necessário).

2.13. Após a classificação os documentos deverão ser devidamente acondicionados em caixas-arquivo.

2.14. Deverão ficar agrupados e ordenados de acordo com a sua classificação, temporalidade e destinação final, reunidos e acondicionados pelas suas datas-limite.

2.15. Todos os dados oriundos do trabalho de classificação deverão ser lançados no sistema informatizado de gerenciamento do acervo fornecido pela Contratada, ficando disponível para consulta pelo gerente de atendimento da Contratante imediatamente após o processo de classificação.

2.16. Deverá ser mantida a ordem e a sequência original de cada documento, independentemente da substituição dos materiais metálicos. Caso seja necessário, acondicioná-los em forma de dossiês com a devida identificação.

2.17. As caixas-arquivo deverão ser de papelão, produzidas de acordo com as especificações contidas na Instrução Normativa AN/nº 1, de 18/04/1997, ou outra de qualidade superior definida no Plano de Trabalho.

2.18. Deverão ser trocadas somente as caixas que estiverem em estado ruim de conservação.

2.19. As caixas contendo os documentos pertencentes à Contratante deverão ser devidamente identificadas pela Contratada, de forma que não se perca o controle sobre a guarda dessa documentação e deverão ficar todas reunidas em um mesmo lugar/espço, com endereçamento lógico sequencial.

2.20. A Contratada deverá manter a Contratante informada sobre a quantidade de documentos tratados, em medida de metros lineares, produzidos quinzenalmente.

2.21. Mesmo os documentos com prazo de guarda expirado deverão ser devidamente acondicionados e identificados e deverá ser feita uma listagem dessa documentação para auxiliar na feitura das Listagens de Eliminação.

2.22. Deverá ser elaborada pela Contratada uma listagem-controle de documentos por caixa, ou seja, a Contratante deverá ter

acesso ao conteúdo documental de cada caixa que for produzida.

2.23. Mediante ordem de prioridade de tratamento estabelecida pela Contratante, os documentos transferidos dentro das caixas para as instalações da Contratada, deverão ser retirados de seus locais de armazenamento e transferidos para a área de processamento que deverá ser montada dentro das instalações da Contratada.

2.24. A retirada do acervo documental e seu deslocamento para as instalações de processamento deverão seguir os requisitos do Plano de Logística Para Transferência do Acervo que deverá ser elaborado pelas duas partes, obedecendo a ordem de prioridade estabelecida pelos representantes da Contratante.

2.25. As caixas estarão identificadas no sistema informatizado de gerenciamento do acervo por: número da caixa, nome do setor e descrição sucinta do conteúdo das caixas.

2.26. O trabalho de inventário consistirá na descrição detalhada do conteúdo das caixas, ou seja, identificação nominal de processos ou dossiês arquivados em cada caixa.

2.27. Ao final do processo de inventário, a Contratada deverá apresentar um relatório contendo o nome dos documentos sob a sua custódia apontando o local de armazenamento e a identificação das caixas onde os documentos estão acondicionados.

### 3. Armazenagem de documentos:

3.1. A Contratada disponibilizará instalações adequadas para a guarda documental, garantindo a total segurança e integridade física das caixas pertencentes à Contratante, cuidado esse que se iniciará na coleta do acervo nas dependências da Contratante, no transporte, até seu acondicionamento, o qual deverá ser fiscalizado pelo gerente de atendimento a partir do protocolo de controle automatizado registrado no sistema informatizado de gerenciamento do acervo da Contratada.

3.2. A documentação será acondicionada em caixas/invólucros pela equipe da Contratada alocada nos locais determinados pela Contratante e será recolhida para armazenamento externo pela Contratada, passando a integrar o acervo sob sua guarda, que será objeto de cobrança mensal de armazenagem.

3.3. A Contratada deverá garantir que os espaços dos depósitos sejam suficientes para custodiar o volume da documentação já existente e para receber o acréscimo de documentos estimados no contrato.

3.4. As instalações deverão estar situadas em local totalmente murado com vias públicas de acesso asfaltadas ou com calçamento a fim de evitar o acúmulo de poeira na área de armazenamento.

3.5. Em razão da frequência recorrente de consultas ao acervo, a Contratada deverá possuir instalações localizadas na região metropolitana de Teresina, em um raio de até 30 km do edifício sede da Contratante e sem histórico de alagamentos, a fim de viabilizar a logística de entrega e coleta de documentos no prazo estipulado pela Contratante, considerando-se que o deslocamento até a sede da Contratante não deve exceder o prazo previsto para consultas urgentes.

3.6. A Contratada deverá possuir instalações distantes de locais que possam representar risco para a segurança ou preservação de documentos, portanto, para a preservação e conservação do acervo, não serão aceitas áreas propensas a inundações e alagamentos, deslizamento, solos úmidos, proximidade com indústrias, usinas químicas, elétricas e nucleares, terminais de tráfego aéreo e terrestre.

3.7. A perda ou destruição parcial ou total do acervo por quaisquer motivos (causas naturais, criminosas etc.) ensejará à Contratada a aplicação de sanções contratuais e legais.

3.8. Fica vedado à Contratada realizar transferências do acervo para outros locais de armazenamento sem prévia autorização da Contratante. Caso haja descumprimento, a Contratada estará sujeita à aplicação das sanções contratuais previstas.

3.9. A qualquer tempo, sem aviso prévio, a Contratante poderá realizar vistorias às instalações da Contratada para verificação do atendimento dos requisitos dos locais de armazenamento especificados neste Termo de Referência.

3.10. A Contratada deverá possuir seguro com cobertura contra sinistros, tais como incêndios, raios, explosões, inundações, danos e roubo sobre suas instalações.

3.11. O local deverá observar ainda as recomendações dispostas nas publicações:

a) MANUAL DE RECOMENDAÇÕES PARA CONSTRUÇÃO DE ARQUIVOS, publicado pelo CONARQ em 2000, para fins de construção, reforma e adequação. RJ, 2000. 21p. Disponível em: [http://conarq.gov.br/images/publicacoes\\_textos/recomendaes\\_para\\_construo\\_de\\_arquivos.pdf](http://conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/recomendaes_para_construo_de_arquivos.pdf)

b) Recomendações do CONARQ para a produção e o armazenamento de documentos de arquivo Rio de Janeiro, 2005. 20p. Disponível em: [http://conarq.gov.br/images/publicacoes\\_textos/recomendaes\\_para\\_a\\_produo.pdf](http://conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/recomendaes_para_a_produo.pdf)

3.11.1. O local de armazenamento do acervo da Contratada deverá ser de uso exclusivo para atividades próprias de gestão documental, sendo vedada sua subdivisão e utilização para outras atividades que possam causar riscos à integridade e à segurança do acervo custodiado.

3.11.2. As áreas de depósito devem ser totalmente desvinculadas das áreas destinadas ao público e independentes das áreas de trabalho administrativo.

3.11.3. O acesso ao local destinado ao armazenamento do acervo documental deverá ser restrito, somente podendo ter acesso ao ambiente de arquivamento pessoas formalmente autorizadas pela Contratada e os representantes autorizados da Contratante.

3.11.4. Os extintores manuais, à base de água, CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono) ou pó químico seco, devem ser distribuídos pelos depósitos de acordo com as normas vigentes, independentemente da existência de extintores automáticos.

3.11.5. Deverá possuir sistema de controle de temperatura e umidade e, mensalmente, deverá apresentar relatório das variações de umidade e temperatura do ambiente de armazenamento, emitidos pelos correspondentes instrumentos de aferição.

3.11.6. As estantes devem ser em aço com resistência proporcional ao peso da documentação arquivada.

3.11.7. Todo o mobiliário deve ser metálico, fabricado com chapas de aço carbono fosfatizado, com pintura eletrostática, sem apresentar remendos grosseiros ou cantos pontiagudos que possam danificar os documentos ou ferir pessoas.

3.11.8. As prateleiras devem ser metálicas e a altura mínima entre uma caixa e o solo deve ser de, no mínimo, 25 cm, e o espaçamento entre o teto e a estante deve ser de no mínimo 0,50 cm.

3.11.9. Por estrutura entende-se todas as laterais e canaletas do mobiliário e prateleiras. Porém, a base das prateleiras e "apoio" para as caixas poderá ser de madeira, desde que possua tratamento preventivo contra insetos e fungos.

3.11.10. O empilhamento de caixas de armazenamento de 20 kg não deve ser superior a 3 (três) caixas, para que não haja o comprometimento da integridade dos documentos.

3.11.11. O telhado do ambiente de armazenamento deverá estar em perfeitas condições sem apresentar problemas como goteiras ou vazamentos, assim como possuir a devida manutenção das instalações elétricas e hidráulicas, a fim de evitar danos irreparáveis ao acervo transferido.

3.11.12. Os depósitos deverão estar em perfeitas condições de uso, inclusive no que diz respeito às instalações hidráulicas, elétricas e de segurança, inclusive contra incêndio.

3.11.13. O ambiente deverá estar sempre limpo, organizado e livre de ataques de insetos e roedores, com o devido controle biológico periódico contra fungos e pragas, garantindo que as caixas fiquem acondicionadas em condições adequadas.

3.11.14. A Contratada deverá dispor de vigilância patrimonial e operacional, durante 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas, incluindo sistema de monitoramento ininterrupto por câmeras de vigilância, com gravação dos locais onde será armazenado o acervo documental da Contratante, incluindo ambientes interno e áreas de acesso ao mesmo, com guarda de no mínimo 30 (trinta) dias de gravação.

3.11.15. A Contratada deverá dispor de um sistema de combate ao fogo e inundações, além de brigada contra incêndio e inundações (de acordo com a legislação vigente) nas instalações que se encontram o acervo.

3.12. Quanto ao sistema informatizado de gerenciamento do acervo, a Contratada deverá disponibilizar para os usuários da Contratante, durante a vigência do contrato, solução de gestão de documentos, por acesso remoto via internet, através de site web com sistema de segurança HyperTextTransferProtocolSecure (HTTPS), continuamente atualizado, e com interface aos usuários no idioma português brasileiro, provendo as funcionalidades mínimas descritas neste Termo de Referência, as quais serão verificadas na vistoria de avaliação a ser realizada no processo licitatório.

3.12.1. A Contratada deverá fornecer, sem quaisquer ônus adicionais para a Contratante, orientações de uso do sistema, cujo suporte ocorrerá nas dependências da Contratante a partir da primeira semana de uso do sistema, para até 25 (vinte e cinco) usuários indicados ao longo da vigência do contrato, formando grupos de no mínimo 5 (cinco) usuários.

3.12.2. O acesso ao sistema informatizado deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e nos 7 (sete) dias da semana.

3.12.3. Tanto o sistema informatizado de gerenciamento do acervo quanto o aplicativo para dispositivos móveis deverão ter garantia de funcionamento ininterrupto durante todo o período de vigência do contrato, sem quaisquer ônus adicionais para a Contratante, ou seja, deverá ser fornecido serviço de suporte aos sistemas, indicando ao menos um número telefônico e um e-mail do setor de informática da Contratada.

3.12.4. No caso de paralisação temporária de acesso via internet, a Contratada deverá possuir ações previstas no Plano de Contingência (que será entregue em até 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do contrato), que possibilite a utilização de outros meios de comunicação, tais como telefone ou e-mail, para envio das solicitações.

3.12.5. Serão registrados nesse sistema todos os itens da implantação inicial e os novos itens implantados na fase de guarda continuada, inclusive os dados referentes aos serviços específicos de gestão documental (inventário e classificação arquivística de documentos).

3.12.6. O sistema deverá permitir à Contratante:

a) Controlar, de forma unificada, o acesso dos usuários por meio de login e senha pessoal e intransferível, com possibilidade de definir diferentes níveis e tipos de permissões de acesso, incluindo acesso administrativo para adicionar ou excluir usuários e modificar as permissões de acesso;

b) Realizar auditoria com identificação clara das ações realizadas pelos usuários e pela Contratada;

c) Registrar, atualizar e finalizar ordens de serviço, bem como acompanhar e alterar o status de atendimento;

d) Solicitar fornecimento de materiais para armazenamento (caixas de 20 kg, caixas-arquivo e lacres);

e) Solicitar a implantação e guarda de documento;

f) Solicitar consultas (empréstimos) e devoluções de itens documentais (processos/anexos e caixas);

g) Solicitar eliminação de documentos;

h) Solicitar alterações de cadastro dos itens implantados;

i) Geração automática dos espelhos das caixas-arquivo, caixas de 20 kg com a descrição completa de seu conteúdo (caixas ou processos que foram inventariados), devendo o espelho ser customizado para o formato utilizado pela Contratante;

j) Acompanhar, via painel(éis) dashboard, o histórico de todas as ordens de serviço realizadas, com exibição de cada status da demanda;

k) Acompanhar, via painel(éis) dashboard, o serviço de guarda documental, exibindo dados atualizados com filtros: tipo de item documental (caixa de 20 kg, caixa-arquivo, processo, anexo) e situação atual (armazenado, implantado, em transporte, eliminado);

l) Realizar a identificação dos itens do acervo por meio de etiqueta de código de barras;

m) Acompanhar o transporte do acervo por rastreamento a distância, desde o momento em que a caixa é coletada até o momento que ela é descarregada;

n) Efetuar pesquisas ao acervo implantado utilizando-se de filtros por parâmetros diversos e concomitantes (ex.: caixa de 20 kg, caixa-arquivo, processo, anexo, período, usuário etc.), para gerar relatórios a partir dessas informações;

o) Permitir a validação do acesso em 2 fatores com o QRCode de segurança;

p) Controlar embalagens e itens avulsos com temporalidade vencidos e a vencer com notificação por e-mail de prazo de retenção;

q) Compartilhar objetos (ex.: caixa de 20 kg, caixa-arquivo, documentos, processos, imagens) do sistema com usuários internos e externos a partir de uma pesquisa;

r) Controlar empréstimo e devolução de objetos e itens avulsos (ex.: caixa de 20 kg, caixa-arquivo, documentos, processos, imagens) com prazo vencido e a vencer com notificação de empréstimos por e-mail para o solicitante e a gestão;

s) Gravar/salvar as pesquisas de objetos mais utilizadas como pesquisa favorita já recuperando todos os filtros selecionados pelo usuário;

- t) Permitir bloquear contas de usuários por um período de inatividade;
  - u) Distribuir/dividir solicitação de ordem de serviço para atendimento pela unidade onde a caixa/documento está localizada;
  - v) Permitir o controle de SLA (Service Level Agreement) configurado de acordo com a prioridade e o tipo de solicitação demandada;
  - w) Permitir o atendimento via Ordem de Serviço digital onde é possível realizar todo o atendimento digitalmente com notificação via e-mail, realizando assinatura digital sem a necessidade da impressão da OS;
  - x) Permitir a pesquisa de múltiplos objetos (ex.: caixa de 20 kg, caixa-arquivo, documentos, processos, imagens) em campo de texto livre;
  - y) Permitir calcular a distância (em quilômetros) automaticamente entre a unidade de origem e a distância da entrega do objeto para as OS - Ordens de Serviço;
  - z) Obter e emitir as seguintes informações gerenciais em tempo real, com a possibilidade de extração dos dados para o formato em Excel ou .csv:
    - Relatório de itens implantados;
    - Relatório de caixas, que mostre toda a relação de caixas da Contratante existentes na empresa, os seus respectivos endereços e seus status atuais (se estão armazenadas ou em consulta);
    - Relatório de caixas e itens documentais eliminados;
    - Relatório de emissões de ordens de serviço;
    - Relatório de fornecimento de material;
    - Relatório mensal de serviços prestados, para fins de faturamento;
    - Relatório de atendimento a consultas do acervo;
    - Outros relatórios, a critério da Contratante, que permitam conhecer por completo o histórico do serviço contratado.
- 3.12.6.1. A Contratada deverá disponibilizar aplicativo para dispositivos móveis, para iOS e Android, para gestão inteligente de todo o acervo documental inventariado pela Contratada, durante a vigência do contrato, provendo as seguintes funcionalidades mínimas, as quais serão verificadas na vistoria de avaliação a ser realizada no processo licitatório:
- a) Controle de acesso por login e senha;
  - b) Leitura de código de barras das etiquetas 2D e QRCODE através da câmera do celular;
  - c) Integração com leitor de código de barras com recurso bluetooth; d) Possibilitar ver o histórico completo de movimentação da caixa ou documento bipado;
  - e) Possibilitar localizar a qual caixa pertence o item bipado;
  - f) Relacionar todos os documentos da caixa bipada;
  - g) Possibilitar atualização e conclusão de ordens de serviço, bem como permitir a inclusão/exclusão de itens da ordem de serviço por meio de leitura de código de barras.
- 3.13. A licitante deverá enviar os documentos contidos no **ANEXO IV -DOCUMENTAÇÃO DE SMS - SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE OCUPACIONAL**.

#### 4. Bureau de serviços:

4.1. A Contratada deverá fornecer um Bureau de serviços com todos os recursos humanos com qualificação profissional adequada e equipamentos necessários à execução dos serviços deste projeto, tais como: scanners, estações de captura de imagens, estações de controle de qualidade, carrinhos para transporte de documentos, caixas de acondicionamento, material de expediente, enfim, todos os meios materiais necessários à prestação dos serviços contratados.

#### 5. Digitalização de documentos até A3:

- 5.1. Os documentos (conforme classificação) deverão ser digitalizados.
- 5.2. Todo o processo de digitalização dos documentos deverá ser executado pela Contratada em suas instalações.
- 5.3. Todo o manejo e a movimentação dos documentos são de responsabilidade da Contratada, sendo imprescindível utilizar-se de todas as medidas que garantam segurança e integridade física aos documentos.
- 5.4. Após terem sido devidamente cadastrados no sistema de captura, os documentos deverão ser digitalizados através de um módulo específico para esta finalidade.
- 5.5. Tipo de captura de imagem:
  - Preto e branco (ou tons de cinza para manter legibilidade) para documentos físicos em formato de papel;
  - Resolução da captura: 200 DPI ou 300DPI; Codificação de imagens: Padrão JPEG ou TIFF CCITT G4, a critério da Contratante.
- 5.6. Tipo de armazenamento de imagem:
  - Preto e branco (bitonal), admitindo-se tons de cinza caso a digitalização esteja comprometendo a qualidade da imagem;
  - Resolução do armazenamento de 200 DPI ou 300DPI;
  - Formato do arquivo de imagem em PDF com OCR FULL TEXT;
  - Tamanho ideal do arquivo PDF de 75kb a 110kb por imagem de informação textual.
- 5.7. Caso alguma imagem ultrapasse o tamanho máximo definido, a Contratante deverá ser notificada para autorizar a entrega no ambiente de armazenamento de arquivos superiores a este tamanho.
- 5.8. No armazenamento dos documentos no ambiente computacional definido pela área de tecnologia da informação da Contratada, as imagens devem ser armazenadas em formato PDF multipage, para cada peça do processo ou processo principal propriamente dito, sendo as outras peças do processo sempre tratadas da mesma forma, ou seja, vinculadas ao documento principal.
- 5.9. Para evitar que algum arquivo seja movido acidentalmente e não seja mais localizado, a nomenclatura a ser definida para os arquivos de imagens gerados, deverá ser concebida de forma única e completa com relação ao seu conteúdo, devendo conter também o número do documento físico e a identificação da página a que se refere, a critério do setor de tecnologia da informação da Contratante.
- 5.10. O arquivo final poderá ser multipaginado, contendo várias páginas em um único arquivo PDF, e ter o padrão de nomenclatura modificado, desde que acordado previamente em tempo de projeto.

5.11. Durante a etapa de digitalização, deverão ser utilizados scanners de alta performance, capazes de realizar o processamento automático do arquivo de imagem. A utilização destes recursos permitirá a manutenção da boa qualidade da imagem do documento, no que se refere à sua nitidez e legibilidade, além de estabelecer padrões que garantam os tamanhos médios dos arquivos. Os seguintes recursos deverão ser disponibilizados:

- a) Edge detection/cropping: Reconhecimento das margens do documento para eliminar áreas que não façam parte do original em papel;
- b) Deskewing: Alinhamento automático das informações existentes no original. Este recurso é de extrema importância para a precisão de um futuro reconhecimento ótico;
- c) Speckleremoval: Remove sujeiras (pontos) da imagem, provendo uma maior compressão do arquivo e aumentando a precisão de uma futura etapa de reconhecimento;
- d) Remoção de linhas horizontais e verticais;
- e) Eliminação/limpeza de bordas pretas.

5.12. Para que seja possível a recuperação das imagens será necessária a atribuição de índices estruturados que deverão basear-se nos dados dos documentos digitalizados, os quais deverão ser cobrados conforme procedimento definido neste Termo de Referência.

5.13. Dessa forma a Contratada deverá montar um processo de carga que permita as importações dos dados de indexação e das imagens para a solução de digitalização.

5.14. Para fins de facilitar a formação da estrutura de indexação dos documentos digitalizados, a Contratada poderá considerar os seguintes parâmetros, que podem ser modificados mediante acordo prévio, a depender do projeto:

- Número de identificação;
- Categoria (espécie);
- Composição (tipos de peças documentais);
- Tempo de retenção;
- Temporalidade.

5.15. O responsável pelo controle de qualidade das imagens deverá realizar a checagem dos resultados obtidos na etapa de digitalização dos documentos, avaliando a qualidade da imagem capturada, bem como a sequência e integridade dos documentos capturados.

5.16. Verificar a quantidade de imagens geradas por documento: esta prática poderá identificar de maneira automática uma não conformidade quanto à falta ou duplicidade de páginas, desde que esta informação tenha sido fornecida previamente durante o cadastramento dos documentos.

5.17. Verificação do tamanho médio do arquivo de imagem: todos os arquivos gerados deverão ser avaliados quanto ao seu tamanho e comparados ao tamanho médio definido. Existindo arquivos com tamanho acima das margens estabelecidas, deverá haver uma checagem individual por parte do operador de qualidade, para que estas exceções sejam avaliadas.

5.18. Verificação da qualidade da indexação: verificando se os documentos foram corretamente indexados conforme padrão definido em tempo de projeto.

5.19. Avaliação da qualidade da imagem do documento, no que tange a quesitos de nitidez e legibilidade.

5.20. A conferência do material digitalizado será feita em conjunto com a Contratante, que deverá nomear uma comissão de representantes para, junto com a Contratada, verificar periodicamente a qualidade do processo de digitalização como um todo, verificando os seguintes itens:

- Resolução na digitalização em níveis inferiores ao contratado;
- Preenchimento ou alimentação incorreta de dados dos arquivos ou indexadores;
- Páginas sequenciadas na ordem incorreta;
- Ausência de documentos ou páginas;
- Nomeação de arquivos não correspondente à imagem gravada.

5.21. Após o processamento, a Contratada deverá remontar o lote original de documentos físicos recebidos.

5.22. A atividade de limpeza da imagem digitalizada deverá ocorrer de forma automática em, no mínimo, 90% dos casos, retirando assim imperfeições que prejudiquem a visualização com clareza e a indexação/classificação dos documentos.

5.23. De forma a garantir que os arquivos de imagem possuam uma boa legibilidade, o responsável pelo controle de qualidade da Contratada deverá avaliar as condições dos caracteres, detectando se ocorreram falhas no momento da captura do documento ou se os próprios originais estavam em condições insatisfatórias. Esse procedimento deverá ser executado em todas as imagens geradas.

5.24. Para casos de falta de qualidade da imagem gerada, a mesma deverá ser redigitalizada, através de um processo de digitalização diferenciado. A redigitalização deverá procurar obter, através de configurações específicas do scanner, uma nova imagem com qualidade superior.

5.25. O software de captura deverá permitir o descarte de imagens indesejáveis, tais como páginas separadoras e versos em branco, bem como a inserção e atualização de imagens de páginas integrantes do documento digitalizado, mantida a integridade original dos documentos físicos e a ordem cronológica dos mesmos.

5.26. Garantir a integridade do processo de conversão de cada documento físico até a carga de sua imagem digital no sistema computacional definido pela Contratante, separando os documentos por "lotes".

5.27. As imagens indesejáveis não deverão gerar custos à Contratante.

5.28. Em todas as imagens digitalizadas devem constar a tecnologia de Reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR) com a inclusão do recurso de pesquisa textual através de qualquer palavra, frase ou trecho de frase constante nas imagens digitalizadas.

5.28.1. Cada página digitalizada será submetida à ferramenta OCR.

5.28.2. A ferramenta OCR deverá reconhecer caracteres comuns à língua portuguesa e a qualquer língua estrangeira eventualmente utilizada, bem como cedilha e outros caracteres acentuados comuns à língua portuguesa e a qualquer língua estrangeira eventualmente utilizada.

## 6. Indexação de registros:

- 6.1. Consiste na digitação de metadados de itens documentais, tais como processos, dossiês, caixas, dentre outros, digitalizados ou não.
- 6.2. A Contratada deverá fornecer sistema que permita o planejamento dos lotes a serem indexados.
- 6.3. O sistema deve permitir a digitação dos índices informado pela Contratante.
- 6.4. A Contratada deverá dispor de equipe para executar a indexação nos locais onde encontram-se o acervo ou ainda em local combinado junto à Contratante.
- 6.5. O sistema da Contratada deve emitir relatório informando a quantidade de metadados preenchidos.
- 6.6. A forma de contabilizar este item nas faturas a serem pagas pela Contratante é por unidade documental (registro), sendo que, cada unidade equivale a até 03 (três) metadados digitados com até 50 caracteres. Caso o índice ultrapasse 50 caracteres, este deve ser contabilizado como uma nova unidade documental para fins de faturamento.

## **7. Assinatura digital com carimbo de tempo:**

- 7.1. Após gerados os PDF's, os documentos deverão ser assinados digitalmente. A assinatura digital é uma modalidade de assinatura eletrônica, resultado de uma operação matemática que utiliza algoritmos de criptografia assimétrica e permite aferir, com segurança, a origem e a integridade do documento.
- 7.2. A assinatura digital fica de tal modo vinculada ao documento eletrônico "subscrito" que, ante a menor alteração neste, a assinatura se tornará inválida.  
A técnica permite não só a verificação de autoria do documento, como estabelece também uma "imutabilidade lógica" de seu conteúdo, uma vez que qualquer alteração do documento invalidará a assinatura.
- 7.3. As assinaturas digitais deverão:
  - a) Ser únicas para cada documento, mesmo que sejam do mesmo signatário;
  - b) Comprovar a autoria do documento eletrônico;
  - c) Possibilitar a verificação da integridade do documento, ou seja, sempre que houver qualquer alteração, o destinatário terá como percebê-la;
  - d) Assegurar ao destinatário o "não repúdio" do documento eletrônico, uma vez que o emitente é a única pessoa que tem acesso à chave privada que gerou a assinatura;
  - e) Ser acessíveis pela Contratante através de chamadas webservices e de módulo compatível com as versões dos navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox, não sendo aceitas implementações utilizando APPLETS JAVA, devendo apresentar alternativa funcional para cada navegador;
  - f) Gerar assinaturas simples, múltiplas e de certificação, no formato PDF Signature, de acordo com o padrão ISO 32000-1;
  - g) Permitir configurar as permissões de alteração após uma assinatura de certificação no formato PDF Signature, de acordo com o padrão ISO 32000-1, a saber: Nenhuma Alteração; Preenchimento de Formulários; e Preenchimento de Formulários e Comentários;
  - h) Para assinaturas digitais no formato PDF Signature, permitir definir uma imagem para ser adicionada no documento como representação do signatário, informando a posição (x,y), dimensões da imagem e número da página de acordo com o padrão ISO 32000-1, em momento anterior à assinatura, como forma de não violar a integridade do documento assinado;
  - i) Para cada assinatura digital realizada, incluir um carimbo do tempo ICP-BRASIL, de modo a garantir a tempestividade das informações geradas. O carimbo do tempo é uma tecnologia que insere a data e hora do momento da assinatura digital provinda de uma parte confiável, como o Observatório Nacional ou o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação;
  - j) Possuir funcionalidade de gerar assinatura digital em lote de documentos;
- 7.4. O link de acesso ao sistema, incluindo todas as credenciais necessárias para executar os casos de teste referentes ao procedimento de assinaturas digitais deverá estar presente na Tabela de Conformidade Técnica que será enviada juntamente com a documentação de habilitação.
- 7.5. Após a assinatura digital dos PDFs, estes deverão ser importados para a Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital através de importador automático, disponibilizado pela Contratada, otimizando a carga de processos.
  - 7.5.1. Os processos serão importados utilizando a API disponível pela própria Plataforma, juntamente com todos os metadados já previamente preenchidos.
  - 7.5.2. O link de acesso ao sistema, incluindo todas as credenciais necessárias para executar os casos de teste referentes ao procedimento de importação automática deverá estar presente na Tabela de Conformidade Técnica que será enviada juntamente com a documentação de habilitação.

## **8. Atendimento a consultas emergenciais e Atendimento a consultas normais.**

- 8.1. A Contratada deverá atender às solicitações de consulta/manipulação das caixas no prazo máximo de 24 horas úteis, a partir do pedido efetivado no sistema.
- 8.2. Em casos de urgência, o prazo máximo será de 04 horas úteis, a partir do pedido efetivado.
- 8.3. As requisições serão feitas no horário comercial, compreendido entre 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.
- 8.4. Fica a cargo da Contratada a entrega das caixas solicitadas e também o fornecimento de materiais.
- 8.5. As solicitações de entrega de caixas deverão ser formalizadas e endereçadas à Contratada através do sistema informatizado de gerenciamento do acervo homologado pela Contratante na vistoria de avaliação realizada no processo licitatório.
- 8.6. A Contratada deverá manter em seu sistema informatizado o registro de todas as solicitações realizadas, com dados de quantitativo, data, horário e usuário responsável pela ação.
- 8.7. Na impossibilidade de atender aos pedidos, nos prazos determinados por este Termo de Referência, fica a Contratada obrigada a justificar oficialmente o fato.
- 8.8. Os materiais de armazenamento fornecidos sob demanda à Contratante deverão ter as seguintes especificações técnicas: caixa de 20 kg: caixa de papelão ondulado do tipo kraft duplicado, com tampa, aberturas para utilização de lacres, capacidade para até 20 kg, e medidas externas aproximadas de: 46,5 cm de largura, 38,5 cm de comprimento e 26,5 cm de altura.

## **9. Expurgo de documentos:**

- 9.1. O serviço de eliminação consiste na destruição legal e segura dos documentos que já cumpriram prazo de guarda e não possuem valor secundário.
- 9.2. O objetivo da eliminação é evitar o acúmulo desnecessário de documentos em depósitos, minimizando custos com a guarda documental.
- 9.3. A eliminação consiste na destruição, pela Contratada, de documentos passíveis de eliminação, armazenados em caixas de 20 kg passíveis de eliminação, todos previamente identificados em ordem de serviço emitida pela Contratante.
- 9.4. O serviço de eliminação só será considerado concluído para efeitos de faturamento com base no número de caixas eliminadas pela Contratada, após aceite da Contratante em Ordem de Serviço específica.
- 9.5. Após a Contratante realizar todas as atividades e trâmites exigidos pela legislação arquivística brasileira quanto à eliminação de documentos públicos, autorizará a Contratada a realizar a destruição definitiva de documentos passíveis de eliminação.
- 9.6. Caso a Contratada realize a destruição não autorizada de documentos, estará sujeita às sanções contratuais cabíveis.
- 9.7. A Contratada deverá realizar a baixa dos itens eliminados no sistema informatizado de gerenciamento do acervo.
- 9.8. Um representante da Contratante deverá ir às instalações da Contratada para acompanhar todo o processo de destruição dos documentos, a ser realizado por meio de fragmentação manual ou mecânica, pulverização, desmagnetização ou reformatação, com garantia de que a descaracterização dos documentos não possa ser revertida.
- 9.9. Será permitida a subcontratação para o serviço de destruição dos documentos objetos de eliminação.
- 9.10. A empresa deverá observar a Resolução nº 40, de 9 de dezembro de 2014 - CONARQ, que dispõe sobre os procedimentos para a eliminação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR.
- 9.11. A Contratada deverá entregar certificado de eliminação/destruição segura ao término do processo ao representante da Contratante, de acordo com as normas legais em vigor em relação à preservação do meio ambiente e à sustentabilidade.

## **10. Fornecimento da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, com atendimento à LGPD:**

- 10.1. O foco dessa contratação vai além da previsão dos serviços de digitalização e correlatos. Ela foi baseada na gestão eletrônica de documentos, na gestão eletrônica de processos, na otimização de rotinas e fluxos de negócios e em uma Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital que disponha de recursos e garantia de performance à sistemática de tratamento do acervo documental e sua guarda, de forma eletrônica, assim como, de forma concomitante, disponha dos documentos digitalizados, para que sejam inseridos no cotidiano público e permita a integração com os processos e formulários eletrônicos, contendo características que devam atender aos conceitos e critérios de flexibilidade, escalabilidade, disponibilidade, baixo custo operacional e possibilidade de estruturas e funcionalidades especiais de desenvolvimento, permitindo maior amplitude de alcance de resultados para atender à dinamicidade exigida, cabendo o envolvimento integrado do sistema operacional, do software de desenvolvimento, dos bancos de dados e suas estruturas, inclusive as integrações, o suporte, a complexidade, as adaptações necessárias.
- 10.2. A Contratada deverá disponibilizar a Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital para gestão de documentos físicos e eletrônicos para até uma quantidade máxima de usuários especificada na tabela de serviços.
- 10.3. A Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital deve compreender licenças de módulos e aplicativos integrados que contemplem todos os requisitos indicados neste documento, além dos softwares necessários à integração de seus componentes entre si e de seus componentes aos componentes de infraestrutura.
- 10.4. Tal Solução deve possibilitar a integração a qualquer sistema já utilizado pela Contratante.
- 10.5. O licenciamento de uso deve ser por usuário nominado com permissão de acesso completo para realizar todas as operações na Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital.
- 10.6. A Solução deverá possuir Balcão Virtual de Atendimento ao Cidadão com funcionalidades limitadas para o seu uso, porém sem limites de quantidade de usuários.
- 10.7. As principais funcionalidades esperadas do Balcão Virtual de Atendimento ao Cidadão são:
  - 10.7.1. Ambiente de solicitação de serviços inerentes ao titular de dados conforme estabelecido pela LGPD, permitindo pedido de: oposição, revisão humana por decisão automatizada, correção, suspensão de autorização de uso do dado entre outros.
  - 10.7.2. Após o cidadão logar, o Sistema deve possuir como padrão uma tela de relacionamento onde ele possa ter uma visão completa de todo o seu ciclo de relacionamento com o governo. Deve fazer parte dessa visão todos os processos que este tenha permissão de visualização (participando ativamente ou não) e dados, não vinculados a processo, que o cidadão possui acesso e relacionamento. Tal visão deve ser agrupada por tipo da informação, apresentando, assim, dados do mesmo tipo ou instâncias do mesmo processo.
  - 10.7.3. Permitir o registro único dos dados de identificação do cidadão e seus dados mais relevantes visando a melhoria contínua da prestação dos serviços. Este registro deverá estar integrado com o cadastro do cidadão do órgão..
  - 10.7.4. Permitir o envio de informações e avisos personalizados aos usuários, em qualquer ponto da aplicação, considerando o conteúdo da informação, o contexto do serviço e a identificação do público alvo da informação.
  - 10.7.5. Permitir que o usuário possa consultar todos os serviços já utilizados por ele, como um histórico de serviços e também interagir em serviços que estão em andamento.
  - 10.7.6. Permitir o registro de todas as interações do usuário com a plataforma, para que seja possível ofertar atendimento a determinadas preferências e necessidades individuais de cada usuário, possibilitando assim a oferta de serviço diferenciado e adaptado para cada usuário.
  - 10.7.7. Realizar Integração com outros Portais de Serviços de outras localidades a partir de APIs disponibilizadas pelos próprios sistemas ou desenvolvidas para leitura e gravação de dados de documentos e processos digitais.
  - 10.7.8. Acesso a formulário eletrônico de requerimento dos serviços que deve ser elaborado e formatado para gerar um documento em texto pesquisável com um Número Único de Protocolo, integrado à Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital e em conformidade com as características de cada processo.
  - 10.7.9. Controle, acompanhamento e atendimento de Solicitações aos serviços.

10.7.10. Autenticação por meio de Login Único.

10.7.11. Possuir Integrações REST ou SOAP para Funcionalidades eleitas.

10.7.12. As funcionalidades previstas nesse item deverão adotar medidas de segurança e proteção de dados pessoais desde a fase de concepção (Privacyby Design) conforme disposto no art. 46, caput e §2º da Lei 1.709/2018.

10.8. A licença deverá permitir que a Contratante possa realizar customização e desenvolvimento de novas funcionalidades através de webservices fornecido pela fabricante, sem implicar em perda da garantia da Contratada.

10.9. A Contratada deve fornecer todo o manual de usuário, customizações, informações de suporte, atualizações e informações técnicas durante o período do contrato.

## 11. Armazenagem eletrônica de documentos em nuvem:

11.1. A Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, bem como suas imagens e seus documentos associados, deverão estar hospedados em estrutura própria da Contratada, com alta disponibilidade e monitoramento de segurança.

11.2. O valor a ser faturado pela empresa será a somatória do espaço em nuvem utilizado por todos os documentos e seus metadados, incluindo o espaço utilizado pela Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, devidamente demonstrados nas medições mensais.

11.3. A estrutura de armazenamento eletrônico da Contratada deverá estar hospedada em datacenter seguro, com redundância de comunicações e de alimentação elétrica, dotado de sistemas apropriados de segurança física e de proteção contra sinistros.

11.4. O modelo de hosting deve ser flexível e permitir o uso de diversas tecnologias integradas, facilitando a evolução e adaptação do site ao longo do seu ciclo de vida.

11.5. Deverá ser utilizado um canal de comunicação entre as partes.

11.6. Para o processo de segurança dessas informações deverá ser implantada uma política de segurança proativa e preventiva, bem como rotinas de backup e redundância no caso de pane, evitando a paralisação dos serviços.

11.7. A presente permissão de uso não transfere para a Contratante o título, propriedade, direito em propriedade intelectual, direitos autorais, patentes ou marcas em relação à Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital.

11.8. Caso a Contratante deseje, poderá ser feita uma cópia dos documentos simultaneamente em ambiente interno da mesma, desde que sejam concedidos os devidos acessos (Diretório mapeado ou FTP com usuário e senha), sendo essa infraestrutura a cargo da Contratante. Tal solicitação deve ser alinhada em Plano de Projeto com a contratada, e o serviço de customização deverá ser executado conforme item específico.

## 12. Operação Assistida

12.1. O serviço de Operação Assistida consiste na realização de atividades de administração, manutenção, monitoramento e operação da solução, em todos os seus ambientes, visando assegurar o seu adequado funcionamento e atendimento a seus usuários.

12.2. Durante o período da Operação Assistida, a Contratada deverá prover aos usuários da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital suporte funcional e técnico na sua operação, compreendendo as seguintes atividades:

12.2.1. Apoiar e suportar a Contratante na operação da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital;

12.2.2. Reportar todo e qualquer erro que seja detectado na Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital pela Contratante;

12.2.3. Complementar o treinamento de capacitação de usuário(s), nos casos em que a Contratante identificar a necessidade.

12.2.4. Sanar dúvidas de utilização;

12.2.5. Monitorar o nível de uso do Sistema, para validar a aderência dos usuários e apoiar em qualquer nova parametrização necessária;

12.2.6. Monitorar o desempenho do Sistema;

12.2.7. Monitorar a disponibilidade do Sistema;

12.2.8. Monitorar e acompanhar a abertura e fechamento de chamados no Sistema;

12.3. Estima-se que a Contratada fornecerá o serviço de Operação Assistida à Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de emissão da Autorização de Serviços, o que ocorrerá após o aceite do serviço de Instalação da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital.

12.4. Os Serviços de Operação Assistida serão solicitados à contratada mediante Ordens de Serviço dimensionadas em UST, limitadas à quantidade especificada na tabela de preços no período do contrato, com compromisso de requisição de no mínimo 20% (vinte por cento) UST no mesmo período.

12.5. A execução de atividades de Operação Assistida poderá ser programada para qualquer dia ou horário, podendo incluir até mesmo horário noturno, finais de semana e feriados.

a) Essas atividades poderão ser executadas presencialmente ou através de acesso remoto, conforme a necessidade, possibilidade e conveniência da Contratante;

b) Em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço da UST ou quantidade de USTs a ser pagas em função do local ou do horário de prestação dos serviços;

12.6. Segue abaixo **Catálogo de Serviço** inicial que deve ser utilizado como referência para cálculo da medição:

<b>SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUSTENTAÇÃO TÉCNICA E OPERAÇÃO ASSISTIDA (item 3 do lote 2 )</b>	

Item	Complexidade	Descrição	Fator de Complexidade
1	Baixa	Esclarecer dúvidas e auxiliar os usuários da solução.	1
2	Baixa	Diagnosticar e solucionar ou encaminhar para a área responsável casos de indisponibilidade ou funcionamento inadequado de aplicações baseadas na Solução;	1
3	Baixa	Diagnosticar e solucionar casos de indisponibilidade ou funcionamento inadequado da solução ou de sua infraestrutura, acionando o serviço de Suporte Técnico ou as áreas responsáveis, quando necessário;	1
4	Baixa	Abrir, acompanhar e encerrar chamados ao Suporte Técnico para apoio na solução de problemas ou solicitações e cobrar correções nos produtos cobertos pela garantia;	1
5	Média	Executar correções de dados e cargas de dados nos repositórios e bases de dados dos componentes da solução;	1,5
6	Média	Esclarecer dúvidas e auxiliar as equipes de desenvolvimento de soluções de TI no uso e integração de suas soluções ao produto e seu ambiente	1,5
7	Alta	Criar, alterar e migrar repositórios e seus sistemas de armazenamento	2
8	Alta	Apoiar a preparação e configuração de ambientes/repositórios a serem utilizados pelas aplicações baseadas na solução	2
9	Alta	Configurar ou adaptar a solução para novas configurações de infraestrutura ou de arquitetura de soluções de TI	2
10	Alta	Administrar produtos/componentes da Solução.	2
11	Alta	Monitorar os serviços da Solução e sua infraestrutura.	2
12	Alta	Administrar os servidores onde estão instalados os produtos da Solução.	2
13	Alta	Testar o funcionamento dos serviços após mudanças na infraestrutura de TI.	2
14	Alta	Administrar usuários, grupos e perfis de acesso nos repositórios e sua sincronização com serviços de diretório e outros serviços corporativos.	2
15	Alta	Preparar documentação complementar à do Fabricante descrevendo os procedimentos específicos para o ambiente da Contratante quando da instalação e configuração dos produtos da Solução.	2
16	Alta	Automatizar tarefas e otimizar procedimentos visando o aumento da produtividade e prevenção de erros na administração e uso da solução.	2
17	Alta	Promover otimizações para melhoria do desempenho dos produtos integrantes da Solução.	2
18	Alta	Apoiar a definição e melhoria de políticas de atualizações, backup/restore, segurança da informação, implantação de solução e outras relacionadas à administração da solução.	2
19	Alta	Acompanhar evoluções dos componentes do produto e sua infraestrutura e propor sua implantação.	2

### 13. Implantação, Parametrização e Customização da Plataforma de Automação de Processos e Preservação Digital, incluindo a Carta Digital de Serviços do Cidadão e o Balcão Virtual de Atendimento ao Cidadão:

13.1. A Implantação da Solução corresponde à execução de todos os serviços necessários ao pleno funcionamento e utilização da solução pela Contratada compreendendo, instalação, configuração, migração de dados, gerenciamento de usuários e liberação de acessos.

13.2. O sistema deve ser parametrizado de acordo com uma análise das necessidades específicas da Contratante, e posterior adaptação na Solução ofertada. Envolve a parametrização de Tipos Documentais, Metadados, Usuários, Telas específicas para o negócio, Permissionamento, Departamentos, Módulo de Assinatura eletrônica de Documentos– com validade jurídica, parametrização de processo de criação de documentos nato digitais, dentre outras possibilidades do sistema.

13.3. Durante a implantação será efetuada a Migração de Dados que é o processo de transferência dos dados do atual sistema de protocolo utilizado pela Contratante para a base de dados da Solução ofertada, compreendendo 03 (três) etapas distintas:

13.4. Extração de dados: processo de captura de todos os dados dos bancos de dados e outras fontes do sistema existente;

13.5. Validação dos dados: processo de limpeza dos dados (detecção e correção de dados incorretos, incompletos, corrompidos ou duplicados), enriquecimento dos dados (compreende a atualização dos dados com novos atributos, complementares aos existentes até então), validação lógica e física dos dados e a adequação dos mesmos ao formato de dados utilizado pela Solução;

13.6. Carga de Dados: os dados extraídos e validados serão inseridos nas bases de dados da Solução;

13.7. A Contratada terá um prazo de até 60 (sessenta) dias para realizar o serviço de Implantação da Solução, contados a partir da data de emissão da Autorização de Serviços.

13.8. A Contratada deverá desenvolver aplicações específicas ou customizações com base nas necessidades dos sistemas da Contratante, garantindo que a informação e os processos/documentos da Contratante serão gerenciados de forma integrada e segura.

13.9. Segue abaixo **Catálogo de Serviço** inicial que deve ser utilizado como referência para cálculo da medição:

SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DA PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E PRESERVAÇÃO DIGITAL (item 4 do Lote 2)			
Item	Complexidade	Descrição	Fator de Complexidade
1	Baixa	Documentação de rotinas técnico- operacionais a fim de atender às demandas de projetos, suporte e sustentação;	1
2	Baixa	Documentação dos requisitos de negócio e especificações de requerimentos de projetos, suporte e sustentação;	1
3	Baixa	Acompanhamento e execução de scripts;	1
4	Baixa	Garantia da qualidade dos entregáveis relacionados às demandas de projetos.	1
5	Média	Alterações referentes aos layouts de telas, mudança de posição de campos em telas, relatórios ou layout de arquivos, sem que haja alteração em elementos de dados, arquivos referenciados ou informações de controle;	1,5
6	Média	Contempla também inclusão, alteração ou exclusão de logotipo da empresa, divisão de telas e/ou relatórios, sem que tenha havido mudança na funcionalidade;	1,5
7	Média	Inclusão, alteração ou exclusão de campos e variáveis em programas e tabelas, sem que tenha havido mudança na funcionalidade;	1,5
8	Média	Contempla também padronização de nomenclatura de campos e variáveis;	1,5
9	Média	Atualização ou alteração de layouts de telas, relatórios e consultas, rotinas de carga de dados, inclusão de novo conteúdo fornecido pela Contratante;	1,5
10	Média	Contempla a necessidade de alterações de mensagens de retorno ao usuário;	1,5
11	Média	Contempla a necessidade de adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos; Ajuda (help estático); criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas;	1,5
12	Média	Contempla a necessidade de inclusão, alteração ou exclusão de dados hardcoded;	1,5
13	Média	Contempla a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada. (Exemplo: ajustar filtro para recuperar dados entre 0 e 50 ao invés de valores entre 10 e 50);	1,5
14	Média	Migração de conteúdos existentes para a nova solução tecnológica;	1,5
		Criação de relatórios, consultas e painéis customizados;	

15	Média		1,5
16	Média	Levantamento de requisitos e especificações de projetos;	1,5
17	Média	Serviços de treinamento ou capacitação de usuários que não estejam contemplados no item de Capacitações deste Documento.	1,5
18	Alta	Planejamento e execução de migrações de dados e versões de produtos;	2
19	Alta	Parametrização de módulos / funções nas ferramentas, modelagem e implementação de novas tabelas e outras estruturas de dados no banco de dados;	2
20	Alta	Automação de processos de negócios BPM no ECM;	2
21	Alta	Desenvolvimento de novas rotinas de cálculo complexas, desenho e ajuste de processos e de serviços, desenvolvimento de serviços para integração de sistemas e painéis;	2
22	Alta	Atividades relacionadas ao gerenciamento de projeto.	2
23	Alta	Implantar toda a arquitetura do RDC-ARQ, incluindo os softwares open-source necessários;	2

#### 14. Serviço Técnico em Consultoria, Diagnóstico Documental, Revisão do Código de Classificação e da Tabela de Temporalidade de Documentos:

14.1. Normatização do Sistema de Classificação da Informação em conformidade com o Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. Esses serviços serão distribuídos nas seguintes ações:

14.2. Atualização e Minutas das Normas do vigentes do município considerando análise e diagnóstico da estrutura administrativa municipal, englobando:

- a) Hierarquias;
- b) Vínculos;
- c) Infraestrutura desejada;
- d) Processos de trabalho;
- e) Regimento;
- f) Corpo técnico;
- g) Serviços.

14.3. Minutas das normas de criação do Sistema de Classificação da Informação, englobando:

- a) Órgãos integrantes e seus papéis no Sistema;
- b) Obrigações;
- c) Órgão Central e seu papel no Sistema;
- d) Hierarquia normativa;
- e) Funcionamento;
- f) Relações e vínculos institucionais;
- g) Critérios para constituição de unidades colegiadas (conselhos, grupos de trabalho) se for o caso;

h) Funcionamento de unidades colegiadas se for o caso. 9.14.4. Minutas de normas dos produtos e serviços elaborados neste projeto, contemplando Modelo normativo do Manual de Gestão da Informação e Documentos contemplando os processos de gestão documental tais como:

classificação, avaliação, destinação, ordenação, digitalização, conservação, identificação, descrição, transferência, recolhimento, autuação, gestão de unidades de arquivamento físicas e digitais, etc.

14.5. Elaboração de Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade das atividades-meio (geral) e fim (para cada órgão) atendendo todos os órgãos do Estado em conformidade com as normas vigentes para as entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos.

14.6. Revisão, atualização ou elaboração do Código de Classificação de Documentos da área-fim, de acordo com a norma vigente para os entes integrantes do Sistema Nacional de Arquivos.

14.7. Após a análise e estudo do funcionamento das Unidades Organizacionais, sua legislação, estrutura, organograma, etc., deverá ser elaborado instrumento arquivístico utilizado nos arquivos correntes para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido no exercício de suas funções e atividades contendo a definição dos códigos de classificação referenciando à cada função representada por código a respectiva justificativa de origem: regimento, entrevista, organograma ou outros instrumentos de gestão organizacional que justifiquem a criação da classe.

14.8. A Relação de tipos documentais que costumam ser relacionados à respectiva classe: a cada código classificável deve ser atrelada uma lista de tipos de documentos que costumam ser produzidos ou recebidos em decorrência da função que o código representa.

14.9. Critérios de gestão da classe: relacionar a cada código de classificação o nível de acesso padrão, o critério de ordenação adequado aos documentos da classe (se alfabético, numérico, cronológico etc.) e referências de normas internas ou externas que subsidiam a atividade representada pelo código;

14.10. Revisão, atualização ou elaboração da Tabela de Temporalidade de documentos das áreas-meio e fim, de acordo com a norma vigente para os entes integrantes do Sistema Nacional de Arquivos. 14.11. A Tabela de Temporalidade de Documentos estabelecerá o prazo de guarda da documentação, em suas fases de arquivamento, considerando o seu valor fiscal, legal, probatório, informativo e histórico e a responsabilidade desse armazenamento.

14.12. A cada código de classificação deve ser relacionado um valor de Fase Corrente, que representa o período de elevada frequência de uso dos documentos, podendo ser usados valores de meses, anos ou a descrição de um evento que, se ocorrer, encerre a fase corrente dos documentos da classe.

A cada código de classificação deve ser relacionado um valor de Fase Intermediária, que representa o período de prescrição legal ou precaução que justifique a guarda independente da frequência de uso, podendo ser usados valores de anos ou a descrição de um evento que, se ocorrer, encerre a fase intermediária dos documentos da classe. A cada código de classificação deve ser relacionado um valor de Destinação Final, podendo ser Eliminação ou Guarda Permanente. A cada definição deve ser relacionado:

- a) Justificativa do prazo corrente (normas, leis, convenções, padrões de outras tabelas vigentes, referências e/ou detalhamentos do risco e precaução adequada ao prazo estabelecido);
- b) Justificativa do prazo intermediário (normas, leis, convenções, padrões de outras tabelas vigentes, referências e/ou detalhamentos do risco e precaução adequada ao prazo estabelecido);

c) Justificativa da Destinação Final (normas, leis, convenções, padrões de outras tabelas vigentes, referências e/ou detalhamentos do risco e precaução adequada à destinação atribuída).

14.13. O instrumento integral a ser publicado deve trazer:

- a) O código de classificação detalhando os casos em que se classificam em cada classe;
- b) A descrição do código;
- c) A lista de tipos de documento do código;
- d) A fase corrente;
- e) A fase intermediária;
- f) A destinação final;
- g) A classificação padrão de acesso;
- h) O critério de ordenação; i) Observações.

14.14. Devem ser apêndices do instrumento consolidado:

- a) Tabela que relaciona normas ou referências de origem de cada código;
- b) Tabela de justificativa do prazo corrente de cada código;
- c) Tabela de justificativa do prazo intermediário de cada código;
- d) Tabela de justificativa da destinação final de cada código;
- e) Tabela de justificativa da classificação de acesso padrão;
- f) O índice alfabético remissivo, indicando inclusive possíveis sinônimos que remetam ao termo adotado na versão final do instrumento;

14.15. Os códigos de classificação e seus respectivos valores associados deverão ser preenchidos também em tabela .xls visando a importação automática pelo sistema de gestão de documentos adotado contendo:

- a) código;
- b) descrição do código;
- c) valor corrente;
- d) valor intermediário;
- e) valor da destinação final;
- f) regra de início da contagem do prazo corrente se baseado em evento;
- g) regra de início da contagem do prazo intermediário se baseado em evento;
- h) classificação de acesso;
- i) se o código é selecionável ou não;
- j) se o código é ativo ou não;
- k) se há códigos anteriores que foram substituídos.

14.16. Segue abaixo **Catálogo de Serviço** inicial que deve ser utilizado como referência para cálculo da medição:

<b>CATÁLOGO DE SERVIÇO TÉCNICO EM CONSULTORIA, DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL, REVISÃO E ELABORAÇÃO DO CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO E DA TABELA DE TEMPORALIDADE DE DOCUMENTOS</b>			
<b>Item</b>	<b>Complexidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fator de Complexidade</b>
1	Baixa	Conhecimento da estrutura e funcionamento do órgão	1
2	Baixa	Consultoria Arquivística	1
3	Média	Diagnóstico Documental	1,5
4	Média	Elaboração de Modelos Normativos	1,5
5	Média	Manuais de Tratamento Técnico	1,5
6	Média	Treinamento de Multiplicadores	1,5
7	Alta	Revisão, adequação e/ou elaboração, sob demanda, do Código de Classificação de Documentos de Arquivo – área fim;	2
8	Alta	Revisão, adequação e/ou elaboração, sob demanda, do Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo – área fim.	2

### 15. Serviço Técnico de Mapeamento de Processos e Consultoria para atendimento da LGPD:

15.1. Modelagem dos processos e coleta de dados para elaboração da Carta Digital de Serviços: documentação de dados relativos a serviços oferecidos ao cidadão e ao público interno administrativo em conformidade com Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 para desenvolvimento do Balcão Virtual de Atendimento ao Cidadão com função de autoatendimento.

15.2. A modelagem dos processos administrativos e de negócio deverá ser realizada na metodologia BPMN 2.0. Têm por objetivo dar previsibilidade aos trâmites, tarefas e transações realizadas pelos serviços da Contratante. Além disso, devem colaborar com a identificação do ato de origem dos documentos, apresentando os recursos envolvidos em sua produção, como pessoas, sistemas e normas. Também é fundamental para permitir automação do todo ou de etapas do processo.

15.3. O fluxo do processo AS-IS (situação atual): deve trazer a fluxogramação do processo como ocorre atualmente, através do registro de verbalização, simulação e observação de desempenho do mesmo.

15.4. O fluxo do processo TO-BE (situação futura): deve trazer a fluxogramação do processo após validação das propostas, ajustadas à realidade operacional do serviço a ser transformado considerando o emprego das tecnologias implementadas nesse projeto.

15.5. A partir do processo TO-BE deverá ser proposto um Procedimento Operacional Padrão, contendo Folha de Rosto, Sumário,

Objetivo, Normas de Referência, Unidades Envolvidas, Definições (Glossário), Corpo Descritivo do Procedimento e anexos.

15.6. Deverá ser realizada a documentação do processo de cada serviço com base no mapeamento;

15.7. Para cada serviço deverá ser identificado os atores envolvidos no processo de entrega do serviço e a dinâmica de relacionamento entre eles, recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles;

15.8. Deverá ser realizado o mapeamento dos dados, mapeamento do fluxo de dados, visando a identificação de seu ciclo de vida

para cada serviço em processo de transformação digital devendo conter todas as operações de tratamento de dados, bem como seu fundamento legal e pontos de controle e segurança;

15.9. O mapeamento dos dados deverá compreender:

- a) A classificação dos dados pessoais conforme a Lei 13.709/2018 (dados pessoais, dados pessoais sensíveis e dados pessoais de criança e adolescente);
- b) Os atores envolvidos no tratamento;
- c) O tipo de tratamento de dados;
- d) A atividade relacionada ao processo do serviço;
- e) A finalidade, necessidade e a justificativa;
- f) O fundamento legal para o tratamento;

15.10. Também deverá ser identificado quando existir a transferência de dados pessoais para entes públicos ou privados, devendo ser relacionados: a finalidade da transferência e o órgão ou terceiro que irá realizar o tratamento de dados, justificativa, fundamento legal, entre outras informações necessárias para o cumprimento do acesso à informação do cidadão e a adequação à LGPD e a LAI;

15.11. Para cada serviço transformado digitalmente deverão ser especificadas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos, certidões, taxas), considerando que as entregas do serviço transformado deverão ocorrer precipuamente por meio eletrônico;

15.12. Deverão ser identificados os perfis (Personas) de cidadãos que se relacionam com o ÓRGÃO, suas características, ambições, necessidades e expectativas, os pontos de contato entre cidadão e governo, principais dificuldades e demais aspectos relevantes ao entendimento da jornada do cidadão no consumo dos serviços;

15.13. A construção da Carta de Serviços Digital deverá levar em consideração as particularidades de cada serviço, a possibilidade de não interação humana no processo e a diminuição considerável da necessidade de presença física das pessoas e representantes jurídicos durante cada solicitação deserviço.

15.14. Tomando como base as áreas de conhecimento do BPM CBOK, os serviços a serem executados foram organizados conforme a tabela abaixo:

Áreas de Conhecimento	Serviços
Planejamento	S0 - Planejamento da Demanda
Modelagem	S1 - Modelagem da situação atual dos processos ("AS IS")
Redesenho	S2 - Análise de melhorias na execução dos processos
	S3 - Desenho da situação futura dos processos, incorporando os resultados identificados durante a Análise de Processos ("TO BE")
	S4 - Benchmarking de processos
Implantação	S5 - Estruturação do monitoramento de desempenho de processos
	S6 - Gestão de Mudança Organizacional
	S7 - Elaboração de Plano de Implementação de novo processo

15.15. Para cada serviço foi definida uma lista de atividades e os produtos a ele associados, conforme abaixo:

S0 - Planejamento da Demanda	
ATIVIDADES	PRODUTOS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reuniões para entendimento preliminar do contexto da demanda;</li> <li>2. Analisar documentação para entendimento do(s) processo(s), incluindo: requisitos de negócio, leis, normas políticas, manuais internos e atores priorizados;</li> <li>3. Realizar reuniões para definições da equipe necessária, cronograma, estrutura de governança e reporte, método de coleta e demais entendimentos;</li> <li>4. Definir escopo da demanda, identificando e detalhando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• os processos a serem trabalhados;</li> <li>• limites (de-até) dos processos;</li> <li>• unidades organizacionais envolvidas.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plano de trabalho contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O número de processos (extensão dos processos), plataforma de referência e áreas envolvidas;</li> <li>○ Diagnóstico dos processos, incluindo requisitos de negócio, normas aplicáveis e os atores priorizados, assim como estratégia para coleta de informações (questionário, entrevistas, etc.);</li> <li>○ Estrutura de governança e reporte.</li> </ul> </li> <li>2. Projeto Executivo contendo processos priorizados, papéis e responsabilidades e o cronograma previsto, com o detalhamento da lista de atividades, recursos necessários, e estimativa de duração e formas de diagnóstico dos processos.</li> </ol>
S1 - Modelagem da situação atual dos processos ("AS IS")	
ATIVIDADES	PRODUTOS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar entendimento da situação atual dos processos, incluindo os limites do mesmo e sua localização na arquitetura de processos da organização;</li> <li>2. Construir os artefatos: Fluxo do Processo e Visão Executiva em notação BPMN, que representam a situação atual dos processos, seguindo metodologia alinhada com a Contratante;</li> <li>3. Realizar reunião para revisão dos artefatos que representam a situação atual dos processos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fluxo do Processo e Visão Executiva da situação atual em notação BPMN detalhando: atividades, descrição das atividades, eventos, interfaces internas e externas, unidade gestora e executoras, normativos, legislações, indicadores de</li> </ol>

	<p>processo, sistemas e ferramentas de TI, decisões, papéis e objetivo estratégico;</p> <p>2. Definição dos papéis, isto é, conjunto de responsabilidades / atribuições associadas à execução de um ou mais processos de negócio. O papel deve possuir uma descrição sucinta, a definição do(s) requisito(s) para exercer, sistemas associados e gestor responsável;</p>
<p>4. Realizar reunião para homologação dos artefatos que representam a situação atual dos processos;</p> <p>5. Registrar propostas de melhorias citadas durante as reuniões.</p>	<p>3. Arquitetura de processos da organização atualizada de forma a contemplar o processo modelado;</p> <p>4. Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc);</p> <p>5. Lista de melhorias citadas durante a modelagem.</p>

**S2 - Análise de melhorias na execução dos processos**

ATIVIDADES	PRODUTOS
<p>1. Realizar as seguintes análises conforme descritas no CBOOK: análise de interação com clientes, análise de desempenho atual do processo, análise de <i>handoffs</i>, análise de regras de negócio, análise de capacidade, análise de variação, análise de gargalos, análise de controles de processo, análise de sistemas de informação e análise de processos em geral;</p> <p>2. Identificar oportunidades de melhoria no(s) processo(s);</p> <p>3. Consolidar relatórios descrevendo os diagnósticos realizados;</p> <p>4. Realizar homologação da análise qualitativa de melhorias nos processos;</p> <p>5. Analisar relações de precedência e relevância dentre as melhorias identificadas nas análises realizadas;</p> <p>6. Apresentar diagnósticos realizados e sugestão de priorização das melhorias.</p>	<p>1. Relatório e apresentação de análise de processos (incluindo interação com clientes, desempenho atual, regras de negócio, <i>handoffs</i> e controles de processos, capacidade, variação e gargalos) detalhando problemas identificados e soluções propostas;</p> <p>2. Relatório de priorização de melhorias detalhando para cada melhoria identificada e avaliada os seguintes atributos: impacto, esforço, risco, prazo para implantação e recursos para suportar a implantação;</p> <p>3. Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc).</p>

**S3 - Desenho da situação futura dos processos, incorporando os resultados identificados durante a Análise de processos**

ATIVIDADES	PRODUTOS
<p>1. Realizar entendimento da natureza da mudança e os principais objetivos a serem atingidos;</p> <p>2. Desenhar situação futura dos processos, considerando as necessidades de dados gerados ao longo do processo, as regras de negócio, os <i>handoffs</i>, o valor criado para o cliente/sociedade e os indicadores de desempenho;</p> <p>3. Construir as opções de fluxos da situação futura dos processos;</p> <p>4. Construir manuais que detalhem o funcionamento da situação futura dos processos;</p> <p>5. Realizar reunião para revisão dos fluxos e manuais que representam a situação futura dos processos;</p> <p>6. Realizar reunião para homologação dos fluxos que representam a situação futura dos processos;</p> <p>7. Realizar análise comparativa dos fluxos finais, com foco na avaliação do ganho efetivo, nos resultados dos indicadores de desempenho e no custo das opções (recursos humanos, financeiros e de sistema).</p>	<p>1. Representação das opções da situação futura no Fluxo do Processo e Visão Executiva, em notação EPC, detalhando: atividades, descrição das atividades, eventos, interfaces internas e externas, unidade gestora e executora(s), normativas, legislações, sistemas e ferramentas de TI, decisões, papéis e objetivo estratégico;</p> <p>2. Manual descritivo das atividades do processo da situação futura detalhando tarefas e regras específicas. Este manual deve incluir regras de negócio e informações adicionais que complementam a descrição da situação futura dos processos;</p> <p>3. Relatório contendo a análise comparativa das opções de fluxos finais (comparação de eficiência, desempenho e custos associados);</p> <p>4. Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc).</p>

**S4 - Benchmarking de processos**

ATIVIDADES	PRODUTOS
<p>1) Realizar análise de benchmarking em relação a execução do processo em, no mínimo, três instituições de referência;</p>	<p>1) Relatório contendo a descrição do processo avaliado, as melhores práticas correspondentes, com identificação das instituições, e quando não for possível identificar a</p>
<p>2) Apresentar análise comparativa entre as melhores práticas de mercado e as práticas adotadas atualmente pela Contratante, tais como: estrutura organizacional, principais etapas do processo, tempo médio de execução, suporte tecnológico, recursos humanos envolvidos, dentre outros.</p>	<p>empresa, informar a qual setor, porte e contexto organizacional está inserida;</p> <p>2) Avaliação qualitativa do processo da Contratante frente as práticas de mercado identificadas no benchmarking.</p>

**S5 - Estruturação do monitoramento de desempenho de processos**

ATIVIDADES	PRODUTOS
<p>1. Identificar os indicadores e controles existentes;</p> <p>2. Definir novos indicador(es) de desempenho do processo;</p> <p>3. Construir planilha de indicadores e matriz de coleta de informações.</p>	<p>1) Planilha de indicadores detalhando a periodicidade de acompanhamento do indicador, a forma de coleta das informações, o responsável pela coleta, a fórmula de cálculo do indicador, o objetivo da mensuração, sua meta e limites de controle.</p>

**S6 - Gestão de Mudança Organizacional**

ATIVIDADES	PRODUTOS

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as partes interessadas impactadas com as melhorias priorizadas;</li> <li>2. Identificar riscos associados a mudança organizacional;</li> <li>3. Avaliar impacto da mudança organizacional;</li> <li>4. Construir plano de comunicação e estratégia de mudança organizacional para os processos;</li> <li>5. Apresentar e validar plano de comunicação e estratégia de gestão da mudança organizacional;</li> <li>6. Identificar necessidade de capacitação dos envolvidos do processo;</li> <li>7. Elaborar material de treinamento nos formatos educação a distância e presencial.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plano de comunicação e estratégia de Mudança organizacional dos Processos;</li> <li>2. Análise de Impacto da mudança organizacional junto às partes interessadas;</li> <li>3. Plano de capacitação para os envolvidos no processo, incluindo turmas, conteúdo programático, carga horária, objetivo de aprendizagem e cronograma;</li> <li>4. Material de treinamento nos formatos educação a distância e presencial.</li> </ol>
<b>S7 - Elaboração de plano de implementação de novo processo</b>	
<b>ATIVIDADES</b>	<b>PRODUTOS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar versão inicial do plano de implementação permitindo o sequenciamento das ações propostas, considerando critérios de relevância, disponibilidade de tempo, distribuição de carga de trabalho e precedência lógica entre as ações;</li> <li>2. Revisar plano de implementação, incorporando as contribuições oriundas das reuniões;</li> <li>3. Realizar reuniões para homologação do plano de implementação do processo que viabiliza o novo processo definido a partir das análises de processos, sistemas e recursos humanos realizados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plano de Implementação detalhando: etapas, sub-etapas, responsáveis, prazos e relacionamento com as análises realizadas;</li> <li>2. Construir matriz de impacto, listando as alterações em processos, sistemas de suporte e recursos humanos necessários a implantação do novo processo;</li> <li>3. Propor ações para mitigar os impactos identificados com a implementação do novo processo.</li> </ol>

15.16. Segue abaixo **Catálogo de Serviço** inicial que deve ser utilizado como referência para cálculo da medição:

<b>CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS E CONSULTORIA PARA ATENDIMENTO DA LGPD</b>			
Item	Complexidade	Descrição	Fator de Complexidade
1	Baixa	S0 - Planejamento da Demanda	1
2	Média	S1 - Modelagem da situação atual dos processos ("AS IS")	1,5
3	Média	S2 - Análise de melhorias na execução dos processos	1,5
4	Alta	S3 - Desenho da situação futura dos processos, incorporando os resultados identificados durante a Análise de Processos ("TO BE")	2
5	Alta	S4 - Benchmarking de processos	2
6	Alta	S5 - Estruturação do monitoramento de desempenho de processos	2
7	Alta	S6 - Gestão de Mudança Organizacional	2
8	Alta	S7 - Elaboração de Plano de Implementação de novo processo	2

## 16. DA MÉTRICA – UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

16.1. De acordo com a CGU – Controladoria Geral da União – uma Unidade de Serviço Técnico (UST) equivale a uma hora de esforço útil especializado, não individualizado, essa relação de hora de esforço pode ser alterada de acordo com o nível de complexidade dos trabalhos.

16.2. Ainda segundo a CGU uma hora de trabalho pode consumir até 10 (dez) USTs, caso esta seja de alta complexidade.

16.3. A conversão de hora para UST, nesta contratação terão correspondência de acordo com as complexidades abaixo relacionadas:

- a) 1 Hora de trabalho para 1 UST para complexidade baixa;
- b) 1,5 USTs para complexidade média;
- c) 2,0 USTs para complexidade alta;

16.4. A medição do esforço útil, feita em UST, vincula a remuneração sempre a resultados, na forma de entregáveis específicos, e a níveis de serviço pré-estabelecidos. Segundo a metodologia do órgão, a “estimativa de esforço útil” é uma estimativa provisória em UST da dimensão do esforço de determinado projeto que produza resultados. Uma vez aprovada pelo órgão, a estimativa passa a ser chamada de “medida do esforço”.

16.5. Previamente à execução de cada iteração, haverá necessidade de se estabelecer o tamanho do esforço útil em UST. A Contratada irá propor uma estimativa de esforço com base nas atividades a serem executadas para atendimento às demandas que compõem a iteração, e o órgão confirmará ou retificará a estimativa, conforme os parâmetros delineados em sua metodologia. A referência para o cálculo da estimativa de esforço é o catálogo de serviços.

16.6. Dada a variação na complexidade das atividades necessárias ao desempenho dos itens mensurados pela métrica UST, o cálculo dos

quantitativos dos serviços técnicos para fins de medição e faturamento mensal deverá levar em consideração as horas técnicas necessárias para a execução das atividades multiplicadas pelo respectivo Fator de Complexidade, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Total\_UST} = \text{QTD\_Horas} * \text{Fator\_Comp}$$

Onde:

- Total\_UST = Quantidade Total de USTs;
- QTD\_Horas = Quantidade Total de Horas técnicas aprovadas para a

execução das atividades requeridas; e

- Fator\_Comp = Fator de Complexidade para as atividades.

16.7. O valor a ser medido para o serviço que utilizam como unidade de medida UST será calculado por meio da seguinte fórmula:

Medição = Preço unitário da UST \* Total\_UST

16.8. A quantidade de consumo das USTs previstas neste projeto é uma estimativa, tendo como referência a estrutura e demanda da Contratante. A quantidade correta a ser demandada à Contratada estará descrita em Ordem de Serviço específica, de acordo com o Plano de Trabalho acordado no início da contratação.

16.9. Nos casos em que o catálogo não ofereça atividade que possa ser utilizada na medição de esforço requerido para execução de uma demanda, o órgão e a Contratada buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

1.6.9.1. Analogia com outros itens do Repertório;

1.6.9.2. Aferição empírica da dimensão do esforço, sem ônus para a Contratante, por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento por servidor órgão, do trabalho da Contratada.

16.10. O órgão é responsável final por definir a dimensão em UST do novo item do catálogo. As justificativas da Contratada deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas. Após o término de uma iteração que pode atender a uma ou mais demandas, na fase de encerramento, a Contratada poderá propor ao órgão a atualização do catálogo, contanto que detalhadamente motivada. Se, por exemplo, uma determinada atividade prevista no catálogo vier a apresentar esforço maior do que o originalmente previsto no catálogo, esse processo permitirá a medição mais precisa para iterações futuras.

16.11. O órgão poderá alterar a dimensão do esforço de determinado item no catálogo, tanto por provocação da Contratada, como por iniciativa própria, contanto que haja motivação para tal. Nesse caso, o catálogo só poderá ser atualizado para iterações futuras.

16.12. Atividades de liderança de equipe, coordenação ou de gerência, a exemplo do trabalho do preposto técnico ou líder de equipe de desenvolvimento, não serão remuneradas diretamente. Somente são remuneráveis os entregáveis, conforme especificado no catálogo de Atividades. A licitante deverá prever os custos indiretos dos entregáveis na precificação da UST.

### **ANEXO III - RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DAS CONDIÇÕES DE PARTE DO ACERVO DA SEADPREV**

(ID 4339760)

### **ANEXO IV - DOCUMENTAÇÃO DE SMS - SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE OCUPACIONAL**

**Apresentar as seguintes certidões e/ou comprovações na fase de habilitação como qualificação técnica:**

#### **1. PPRA atualizado - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais**

Tem por objetivo estabelecer medidas que visem a eliminação, redução ou controle desses riscos em prol da preservação da integridade física e mental do trabalhador. (Conforme NR 9)

#### **2. PCMSO atualizado - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional**

Tem como finalidade promover, com base nos riscos identificados no PPRA, a monitoração e preservação da Saúde Ocupacional através de realização dos exames admissionais, periódicos, demissionais, mudança de função, retorno ao trabalho; Emissão do ASO (Atestado de Saúde Ocupacional). (Conforme NR 7)

#### **3. PAE atualizado - Plano de Atendimento e emergência**

Estabelece as estratégias e os procedimentos que devem ser adotados para o controle de situações emergenciais que, por ventura, aconteçam no decorrer das atividades laborais, de modo a preservar vidas, bem como reduzir os possíveis danos, proteger a comunidade, minimizar impactos ambientais e patrimoniais. (Conforme NR 23)

#### **4. SST atualizado - Plano de Segurança de Saúde no Trabalho**

Visa garantir que o trabalho seja realizado em condições que contribuam para a segurança do trabalhador e de todo o grupo envolvido, tendo em vista que todos devem saber dos riscos envolvidos existentes no local de trabalho, tais como riscos de acidente, ergonômicos, físicos, químicos e biológicos. (Conforme NR 9)

#### **5. PGR atualizado - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde**

É um conjunto de planos, gestão, procedimentos, implementações e ações para diminuir a quantidade e descartar corretamente os resíduos produzidos pelo estabelecimento a partir de bases científicas e técnicas, normativas e legais, com o objetivo de proporcionar aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro, de forma eficiente, visando à proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente, seguindo, rigorosamente as legislações ANVISA RDC 306 e CONAMA 358. (Conforme NR 25)

**6. ASO** (Admissional, periódico, mudança de função, retorno ao trabalho e demissional) atualizado: Atestado de Saúde Ocupacional (Exame ocupacional e Exames complementares, exames periódicos)

Um importante documento da Medicina do Trabalho. Como o nome sugere, tem o objetivo de atestar se o funcionário está apto ou não para exercer as suas funções profissionais para o cargo indicado. (Conforme NR 7)

#### **7. Processo de Integração de novos colaboradores**

Treinamento integração, também chamado de treinamento admissional ou simplesmente integração, é o processo de capacitar um novo colaborador para que ele possa realizar seu trabalho com eficiência, além de familiarizá-lo com os novos colegas e espaço de trabalho. (Conforme NR 1)

#### **8. Permissão para trabalho**

Estabelece os requisitos mínimos e as medidas de proteção para o trabalho em altura, envolvendo o planejamento, a organização e a execução. As atividades de trabalho em altura não rotineiras devem ser previamente autorizadas mediante Permissão de Trabalho. (Conforme NR 35).

#### **9. Comprovação da NR-05 CIPA**

Comissão interna de Prevenção de Acidentes: será composta de representantes do empregador e dos empregados, devendo ter pelo menos 1 (um) representante titular e 1 (um) suplente, por grupo de até 50 (cinquenta) empregados em cada canteiro de obra ou frente de trabalho, respeitando-se a paridade prevista na NR5.

#### **10. Documento de Auditoria documental de terceiros**

Análise minuciosa de todos os processos e atividades de uma empresa. O objetivo é conferir se está tudo de acordo com o planejado. Pode ser classificado como auditoria externa ou interna.

#### **11. Ficha de Fornecimento de EPI's (Com base em disposições legais da NR 6)**

Documento que registra oficialmente o recebimento dos equipamentos conforme descrito na NR6.

Treinamento de segurança e específicos

Movimentação manual de carga NR 11

Plataforma de trabalho em altura NR-12

Trabalho em altura NR-35.

#### **12. Apresentação de Indicadores de Segurança**

Ferramentas estatísticas utilizadas para medir ou dimensionar eventos de interesse nesse segmento, em especial para a prevenção de acidentes. (NBR ABNT 14.280)

**Durante a vigência do contrato poderá ser solicitado, a qualquer momento:**

#### **1. Apresentação de Inspeções de segurança**

Realizadas na unidade periodicamente por profissional técnico em segurança do Trabalho. (NR 2 e NR 28)

#### **2. Planos de manutenção máquinas e equipamentos (Lista de verificação)**

De acordo com a NR- 12, todas as máquinas e equipamentos devem possuir procedimentos de segurança padronizados de inspeção a cada nova instalação, cada início de turno ou quando for utilizar o equipamento quando ele não for de uso rotineiro. (Conforme NR 12)

#### **3. Comprovação de existência de Profissional de Segurança do trabalho**

Conforme NR 4: (Técnico em segurança do trabalho é o profissional que tem a função de garantir a segurança do trabalho através da adoção de medidas com o objetivo de minimizar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade física e psíquica dos trabalhadores durante a atividade laboral. (Conforme NR 4)

#### **4. Comprovação de existência e utilização de Livro de registro de ocorrência**

Responsabilidade do profissional de SMS, Segurança ou Coordenação.

#### **5. Apresentação de instalação de Detectores de fumaça**

#### **6. Apresentação de laudo de vistoria.**

#### **7. Apresentação de Certificação do sistema de monitoramento e intrusão**

#### **8. Apresentação de certificado do fornecedor, contendo descrição da instalação do equipamento e descrição técnica do material utilizado.**

#### **9. Apresentação de documento (checklist) que comprove que os extintores estão mantidos e vistoriados.**

#### **10. Apresentação de lista de verificação (LV) e teste periódico do SPDA - Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas (NBR 5419)**

#### **11. Os painéis elétricos estão em bom estado de conservação e com circuitos sinalizados? (NR-10)**

12. Apresentação de certificado (CIP – Controle Integrado de Pragas) de todos os veículos da frota.

13. Disponibilizar sensores de intrusão ligados a um alarme sonoro local, monitorado em painel junto à Central de Segurança.

14. Certificados de desinsetização, descupinização e desratização de suas instalações;

#### ANEXO V - TERMO DE VISTORIA

A Contratante, através de seu representante abaixo assinado, declara que efetuou vistoria no ambiente da licitante, conforme avaliação a seguir, como condição para a assinatura do contrato:

LOCAL PARA ARMAZENAMENTO				
ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE	OBSERVAÇÕES
1	O local de armazenamento do acervo da Contratada deverá ser de uso exclusivo para atividades próprias de gestão documental, sendo vedada sua subdivisão e utilização para outras atividades que possam causar riscos à integridade e à segurança do acervo a ser custodiado.	( )	( )	
2	A Contratada deverá dispor de agente de vigilância especializada por 24 (vinte e quatro) horas, durante os 7 (sete) dias da semana, com registro de ocorrências.	( )	( )	
3	O ambiente deve dispor de sistema de monitoramento eletrônico e de segurança patrimonial 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com circuito interno de TV (Circuito Fechado de Televisão - CFTV), com gravação por câmeras internas e externas de vídeo.	( )	( )	
4	Deverá possuir sistema de monitoramento de temperatura e umidade, com temperatura ambiente constante entre 20°C e 23°C, e a umidade entre 45% e 55%, controlada com higrômetro e/ou termohigrógrafo para acompanhamento climático.	( )	( )	
5	O mobiliário deve conter prateleiras metálicas suspensas 25 cm do chão e com espaçamento mínimo de 0,50 cm entre o teto e a estante.	( )	( )	
6	A Contratada deverá possuir certificados, dentro da validade, quanto à aplicação de desinsetização e desratização do local destinado ao armazenamento de documentos.	( )	( )	
SISTEMA DE GESTÃO DE GUARDA DOCUMENTAL				
ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE	OBSERVAÇÕES
1	Possui acesso remoto via internet, através de site web com sistema de segurança HyperTextTransferProtocolSecure (HTTPS) e interface aos usuários no idioma português brasileiro.	( )	( )	
2	Realiza a identificação dos itens do acervo por meio de etiqueta de código de barras.	( )	( )	
3	Efetua pesquisas ao acervo implantado.	( )	( )	
4	Solicita consultas (empréstimos) e devoluções de itens documentais e permite acompanhar o andamento das solicitações.	( )	( )	
5	Permite à Contratante solicitar alterações de cadastro dos itens implantados.	( )	( )	
6	Mantém registro e histórico de todas as ordens de serviço realizadas.	( )	( )	
7	Permite à Contratante realizar auditoria com identificação clara das ações realizadas pelos usuários.	( )	( )	
	Permite rastrear o momento em que a caixa é			

8	coletada até o momento que ela é descarregada no galpão.	( )	( )	
9	Permite à Contratante gerar relatórios, parciais ou totais, das movimentações realizadas, do conteúdo das caixas (por caixa) e inventários.	( )	( )	
10	Permite acompanhamento através de painéis dashboard, conforme especificação posta neste Termo de Referência.	( )	( )	
11	Permitir a validação do acesso em 2 fatores com o QRCode de segurança;	( )	( )	
12	Controlar embalagens e itens avulsos com temporalidade vencidos e a vencer com notificação por e-mail de prazo de retenção;	( )	( )	
13	Gravar/salvar as pesquisas de objetos mais utilizadas como pesquisa favorita já recuperando todos os filtros selecionados pelo usuário;	( )	( )	
14	Permitir bloquear contas de usuários por um período de inatividade;	( )	( )	
15	Permitir o atendimento via Ordem de Serviço digital onde é possível realizar todo o atendimento digitalmente com notificação via e-mail, realizando assinatura digital sem a necessidade da impressão da OS;	( )	( )	
16	Permitir calcular a distância (em quilômetros) automaticamente entre a unidade de origem e a distância da entrega do objeto para as OS - Ordens de Serviço;	( )	( )	

**APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS**

ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE	OBSERVAÇÕES
1	Aplicativo para dispositivos móveis, para sistemas iOS e Android, para gestão inteligente de todo o acervo documental inventariado pela Contratada.	( )	( )	
2	Leitura de código de barras das etiquetas 2D e QRCODE através da câmera do celular.	( )	( )	

**EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE	OBSERVAÇÕES
1	Fornecer, sem ônus para seus funcionários, e/ou fiscalizar a utilização de equipamentos de segurança e outros necessários para a execução de serviços.	( )	( )	

**VEÍCULO PARA TRANSPORTE DE DOCUMENTOS**

ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE	OBSERVAÇÕES
1	A Contratada deverá possuir veículo, próprio ou alugado, com carroceria fechada para proteger a documentação transportada contra intempéries e danos físicos.	( )	( )	

**ANEXO VI - REGRAS, INDICADORES E ÍNDICES DE NÍVEL DE SERVIÇO**

1- Os níveis de atendimento dos serviços serão mensurados com base nos índices descritos na tabela a seguir. A recorrência de descumprimento dos níveis pactuados causará, a critério da CONTRATANTE, a notificação de inexecução parcial dos serviços prestados. A falta de resposta adequada, quanto ao reestabelecimento dos níveis pactuados, facultará a notificação de inexecução total;

2-O Acordo de Nível de Serviço (ANS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar os desempenhos relacionados com os serviços contratados, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível máximo esperado;

3-ANS para o Contrato:

Indicador	Indicador de Ordens de Serviços Executadas no Prazo
Descrição	Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Relatório de Ordens de Serviço Executadas, gerado por ferramenta de gestão dos serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE. Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da CONTRATADA ao ambiente

	tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.
Fórmula de Cálculo / Aferição	$IOSEP = (TM / TE) * 10$ <i>IOSEP = Índice de Ordens de Serviços Executadas no Prazo. TM = Tempo máximo de resolução (em dias corridos). TE = Tempo efetivo de resolução (em dias corridos).</i>
Níveis Mínimos Exigidos	<i>IOSEP Desejável: Maior ou igual a 10 (dez). IOSEP Aceitável: De 7 (sete) a 9 (nove). IOSEP Inaceitável: 6 (seis) ou inferior.</i>
Glosa	<i>IOSEP Desejável: Nenhuma. IOSEP Aceitável: Advertência. IOSEP Inaceitável: glosa de 1% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.</i>
Observações	Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente solicitadas ou aprovadas pela CONTRATANTE. Caso a alteração implique no aumento da quantidade de produtos, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o prazo e quantidade de produtos antiga e o prazo e quantidade produtos novos. No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pela CONTRATANTE, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantida ao inicialmente previsto. Caso a justificativa seja aceita pela CONTRATANTE, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Indicador	Índice de chamados reabertos (ICR)
Descrição	Caso o Chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será aberto um novo chamado vinculado ao chamado anterior. O novo chamado terá novo prazo conforme o estabelecido para o primeiro chamado.
Instrumento de Medição	Ferramenta de Gestão dos Serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE. Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da CONTRATADA ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.
Níveis Mínimos Exigidos	<i>ICR Desejável: Nenhuma. ICR Aceitável: 2 (duas) reabertura. ICR Inaceitável: Acima de 2(duas) reabertura.</i>
Glosa	<i>ICR Desejável: Nenhuma. ICR Aceitável: Advertência ICR Inaceitável: glosa de 1% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, no lote respectivo.</i>

Indicador	Índice de Objetos Recusados (IOR)
Descrição	Indicador de qualidade sobre os objetos entregues pela CONTRATADA. A recusa de um objeto solicitado por meio de uma OS, será adotada caso este apresente algumas das seguintes falhas: 1. não esteja devidamente disponível para uso; 2. não apresente informações verdadeiras; 3. não esteja de acordo com a proposta de atendimento assinada pela CONTRATANTE; 4. não seja entregue toda documentação listada neste TR. A CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, poderá acrescentar ou retirar características que sejam itens de avaliação para aprovação ou reprovação dos objetos entregues.
Instrumento de Medição	Relação dos objetos entregues pela CONTRATADA, contendo o número da OS, descrição do objeto, se aceite ou não, e o responsável da CONTRATANTE pela homologação. Os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato serão um período de adaptação da CONTRATADA ao ambiente tecnológico, e neste período não haverá glosa na fatura relativa a este indicador.
Fórmula de cálculo	$IOR = NOR / NOE$ <i>IOR = Índice de objetos recusados NOR = Número de objetos recusados NOE = Número de objetos entregues</i>
Níveis Mínimos Exigidos	<i>IOR Desejável: 0,0. IOR Aceitável: Acima de 0,0 a 0,2. IOR Recusável: Acima de 0,2 a 0,5. IOR Inaceitável: Acima de 0,5.</i>
Glosa	<i>IOR Desejável: 0,0. IOR Aceitável: glosa de 1% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE. IOR Recusável: glosa de 1,5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE. IOR Inaceitável: glosa de 2% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente no lote respectivo, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.</i>
Observações	1) As faixas de ajuste serão aplicadas imediatamente após a emissão do Termo de Aceite Definitivo e após o aceite de todos os objetos, ou seja, a mediação será realizada quando da primeira entrega e o mesmo objeto não pode ser contado mais de uma vez. 2) As partes, de acordo com as características e contexto dos vícios de qualidade, negociarão quais serão considerados como recusas, com o objetivo de evitar que simples erros de português, por exemplo, sejam tratados como recusa. 3) Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 dias, a CONTRATANTE poderá proceder a análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor, podendo ser convocado o segundo colocado.

Indicador	Índice de Cumprimento dos Prazos de Início do Serviço e Instalações.
Descrição	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estipulados neste Termo e no Contrato, para início da prestação dos serviços.
Glosa	0,1% (um por cento) do valor das Ordens de Serviços abertas no mês corrente, para cada dia de atraso no prazo não cumprido pela CONTRATADA.
Observações	CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista. A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega do serviço deverão ser submetidas para apreciação da CONTRATANTE que poderá acatar ou não a solicitação. No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pela CONTRATANTE, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantida ao inicialmente previsto. Caso a justificativa seja aceita pela CONTRATANTE, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

#### ANEXO VII - DA PROVA DE CONCEITO

1. O pregoeiro convocará a LICITANTE para início da Prova de Conceito em até dois dias úteis;
2. A prova de conceito se aplicará aos itens listados nos **ANEXOS I e II**, devendo a LICITANTE atender integralmente todos os itens;
3. O LICITANTE terá até 5 dias úteis para realizar apresentação prática das ferramentas ofertadas à equipe da CONTRATANTE, a fim de comprovar o atendimento das funcionalidades exigidas no edital;
4. O não comparecimento dentro da data prevista ou o não atendimento das especificações implicará na desclassificação da LICITANTE e a convocação do próximo LICITANTE para continuidade ao processo licitatório;

5. O fornecimento de todo o ambiente tecnológico necessário à realização da prova de conceito é de responsabilidade da LICITANTE na modalidade de laas;
6. Após o início da POC não será permitida a atualização de versões ou qualquer tipo de ajuste nos softwares instalados no ambiente. A licitante poderá parametrizar em tempo de POC o software, não sendo permitida qualquer alteração no código fonte;
7. A identificação de ajuste em tempo de POC será motivo para desclassificação da LICITANTE;
8. Informações adicionais:

I-A LICITANTE deverá, na data agendada para demonstração da solução junto a CONTRATANTE, trazer todos os itens que forem necessários à comprovação dos requisitos descritos deste edital;

II-A prova de conceito deverá demonstrar a conformidade e integração das plataformas aos requisitos definidos pela CONTRATANTE;

III-Será aprovado na Prova de Conceito o LICITANTE que comprovar o atendimento a dos itens solicitados para demonstração. A comissão de licitação juntamente com os demandantes julgará, com base nos itens constantes nos **Anexos I e II**, a aderência da proposta técnica;

IV- Na hipótese da proposta da LICITANTE ser desclassificada por não atendimento das especificações técnicas requeridas, serão convocadas as demais LICITANTES, obedecendo rigorosamente a ordem de classificação das propostas.

Teresina (PI)

**(Documento Datado e Assinado Eletronicamente)**



Documento assinado eletronicamente por **ARIANE SÍDIA BENIGNO SILVA FELIPE - Matr.0352898-7, Secretária de Administração e Previdência.**, em 25/07/2022, às 12:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.pi.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4934257** e o código CRC **1AE981F9**.

Av. Pedro Freitas, 1900 Centro Administrativo, BL1 - Bairro São Pedro, Teresina/PI, CEP 64018-900  
Telefone: (86) 3216-1720 - <http://www.seadprev.pi.gov.br/>



**Referência:** Caso resposta, indicar expressamente o Processo nº **00002.013088/2021-42**

**SEI nº 4934257**