



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
Secretaria de Governo Digital
Departamento de Plataformas
Coordenação-Geral de Automação e Atendimento

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 19974.100540/2019-21

REGISTRO DE PREÇOS PARA AQUISIÇÃO DE PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO DA PLATAFORMA GOV.BR

Brasília, junho de 2022

SECRETARIA GOVERNO DIGITAL/MINISTÉRIO DA ECONOMIA

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
16/10/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Integrantes Requisitantes e Técnicos
23/06/2021	1.1	Exclusão do lote 2 e ajustes no escopo da IRP	Integrantes Requisitantes e Técnicos
25/05/2022	1.2	Ajustes	Integrantes Requisitantes e Técnicos
03/06/2022	1.3	Ajustes	Integrantes Requisitantes e Técnicos
10/06/2022	1.4	Ajustes	Integrantes Requisitantes e Técnicos
29/06/2022	1.5	Ajustes	Integrantes Requisitantes e Técnicos

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, incluindo suporte técnico e treinamento, e integrações com plataformas GOV.BR, capazes de atender a órgãos e entidades da Administração Pública Federal com necessidade de automatizar serviços públicos e serviços administrativos por eles prestados, conforme condições e especificações contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos

1.2. O objeto será adjudicado por menor preço global, conforme especificações constantes neste Termo de Referência e licitado em lote único, contendo os itens a seguir

LOTE 1 - PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS						
item	Código CATSER	Descrição do Serviço	Unidade	(A)	(B)	(C = Ax B)
				Quantidade para 12 meses	Valor Unitário	Valor Total
1	26007	Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos	Ciclos processados		R\$ 0,67	
2	27596	Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS	HSTA		R\$ 304,68	
3	27081	Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos	HSTI		R\$ 321,76	
4	3840	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS	Horas-Aula		R\$ 330,68	

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 2.1. A solução a ser contratada está alinhada à nova Estratégia de Governo Digital - 2020 a 2022, de modo a possibilitar a disponibilização digital de 100% dos mais de 4 mil serviços da União, todos disponíveis no portal gov.br. Mantendo alinhamento estratégico entre as ações para transformação digital do governo e as medidas para estimular uma economia brasileira crescentemente digitalizada, dinâmica, produtiva e competitiva.
- 2.2. A solução irá proporcionar a continuidade da disponibilização de 480 serviços públicos já digitalizados, mantendo o histórico das mais de 7 milhões de solicitações realizadas por mais de 3 milhões de cidadãos. Também possibilitará a digitalização de novos serviços, sejam eles públicos ou administrativos, por meio do modelo SAAS (softwares disponibilizado por meio da internet, como um serviço) utilizando ferramenta LECOM BPMS.
- 2.3. Através do modelo SaaS busca-se acelerar a digitalização de serviços por meio de benefícios tais como, alta acessibilidade, facilidade de upgrade e integração simplificada. A solução será executada nos servidores das empresas provedoras, que têm a responsabilidade de gerenciar o acesso e manter a estrutura de segurança de dados, conectividade e servidores necessários para o serviço que permite aos órgãos e servidores concentrar em atividades estratégicas.
- 2.4. Essa solução tecnológica deverá ter capacidade para permitir a sua utilização por usuários, tanto do lado da sociedade (quem demanda o serviço público) quanto do lado do governo (quem atende às demandas e entrega o produto/resultado do serviço). A infraestrutura de nuvem deverá ser robusta e segura o suficiente para permitir, inclusive, inúmeros acessos simultâneos a diferentes serviços públicos segmentados para diferentes órgãos e entidades governamentais.
- 2.4.1. No caso dos serviços administrativos, os demandantes serão agentes públicos.
- 2.5. Além da ferramenta propriamente dita, a solução de TI como um todo, para a entrega de resultados contempla fundamentalmente o conjunto de atividades relacionadas à automação dos serviços públicos, conforme descrito no tópico 2.10.5. Item II - Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS.
- 2.6. No contexto da transferência de conhecimento, é importante que sejam ministrados treinamentos específicos para utilização da solução pelos profissionais diretamente envolvidos nas atividades de adequação e automação dos serviços públicos, de forma que as Equipes de Automação próprias assimilem o conhecimento necessário para operação da ferramenta além de capacitar as Equipes de Atendimento para que prestem os serviços públicos de forma eficiente e efetiva.
- 2.7. Torna-se necessário também a integração da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas, que existem para tornar a jornada do cidadão uma experiência única.
- 2.8. Todo este objeto e serviços contratados compõem a solução de TI como um todo e concorrem para o êxito da contratação.
- 2.9. O objeto deste Termo de Referência é composto por quatro itens. O primeiro item refere-se à disponibilização da solução tecnológica LECOM BPMS que será utilizada para a automação, disponibilização e sustentação de serviços. O segundo item é relativo ao esforço de adequação e automação dos serviços, sejam eles públicos ou administrativos. O terceiro item trata-se das integrações que devem ser realizadas pela CONTRATADA com as plataformas de governo. O quarto item contempla treinamento específico para utilização da solução, conforme tabela abaixo

2.10. DOS TERMOS E DEFINIÇÕES UTILIZADOS NA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.10.1. Considerando a necessidade de definir um vocabulário comum aos órgãos participantes e às empresas interessadas no provimento do objeto desta contratação, o Anexo I - GLOSSÁRIO apresenta o significado dos termos técnicos utilizados neste Termo de Referência

2.11. ITENS DA CONTRATAÇÃO

Itens	Descrição
I	Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos
II	Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS
III	Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos
IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS

2.11.1. A disponibilização da solução tecnológica de que trata o Item I se dará no modelo de Software como Serviço, do inglês, Software as a Service (SaaS). Em tal modelo, o fornecedor da solução se responsabiliza por toda a infraestrutura necessária à disponibilização do software (servidores, sistemas operacionais e auxiliares, conectividade, segurança da informação, qualidade do serviço, níveis de serviço, compartilhamento de dados, entre outros), enquanto o CONTRATANTE utiliza a solução via Internet, pagando um valor certo por seu efetivo uso, à semelhança do consumo de qualquer serviço. Ou seja, o foco deste modelo é o resultado, consubstanciado na efetiva disponibilização da solução, não nos meios necessários para tanto.

2.11.2. Da mesma forma, os Itens II, III e IV serão mensurados por suas entregas, não pelas atividades ou etapas intermediárias necessárias à sua consecução. Portanto, considerar-se-á determinado item concluído apenas quando da entrega e aceitação de seus produtos finais, que necessariamente se configurarão em situações práticas capazes de produzir resultados imediatos no âmbito dos órgãos e entidades atendidos.

2.11.3. A CONTRATADA deverá valer-se das melhores técnicas e práticas disponíveis no mercado conforme a especificidade do trabalho que será executado em cada item, a exemplo de metodologias ágeis. Contudo, não se considerará um item concluído se apenas etapas metodológicas forem seguidas, mas somente se os resultados finais, definidos neste Termo de Referência como entregáveis, forem alcançados.

2.11.4. Os prazos para entrega de produtos e realização de tarefas em geral estão estabelecidos ao longo deste Termo de Referência e, principalmente, no tópico 8.3 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, deste termo.

2.11.5. As atividades necessárias à consecução dos itens objeto deste Termo de Referência serão executadas predominantemente em Brasília - DF, uma vez que os órgãos e entidades cujos serviços públicos serão objeto de automação localizam-se majoritariamente na Capital Federal. Contudo, algumas atividades poderão ser realizadas presencialmente, fora de Brasília, ou remotamente, a critério da Administração.

2.11.6. Item I - Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos

2.11.6.1. A solução tecnológica consiste na ferramenta por meio da qual será realizada a solicitação dos serviços públicos. Para tanto, a solução tecnológica deverá atender a um conjunto de requisitos funcionais e técnicos. Os requisitos funcionais dizem respeito às funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta e estão separados em três categorias: interface da sociedade; interface de atendimento; e interface de configuração. Os requisitos técnicos, por sua vez, estão relacionados à infraestrutura e à tecnologia empregadas na solução.

2.11.6.2. Os requisitos funcionais devem ser atendidos nativamente ou por meio de plugins próprios ou comerciais - ou tipo de componente análogo - com manutenção, suporte técnico e treinamento profissionais, integrados à Solução Tecnológica por meio de API de extensibilidade. Não serão aceitas implementações na Solução Tecnológica, fora dos padrões mencionados, para o atendimento aos requisitos funcionais.

2.11.6.3. Além da ferramenta para disponibilização dos serviços automatizados, compõe a plataforma, as instâncias BPMS dos órgãos, Portal de Configuração das Instâncias - PCI, Portal de Configuração de Serviços - PCS, Portal Sociedade - PS e demais middlewares e componentes que dão suporte às integrações com as

plataformas de governo, a exemplo, do middleware do pagtesouro.

2.11.6.4. A solução tecnológica deverá ser disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS), ou seja, pronta para utilização pelos órgãos e entidades cujos serviços serão objeto de automação, sendo transparentes para o CONTRATANTE toda e qualquer questão tecnológica ou de infraestrutura relacionada à efetiva disponibilização da ferramenta, que será acessada via Internet (em nuvem).

2.11.6.5. A sociedade acessará os serviços públicos automatizados por meio do Portal do Governo Federal (www.gov.br). Após encontrar o serviço de interesse nesse portal, o usuário será direcionado para a solução tecnológica, onde fará a solicitação eletrônica do serviço em questão. Tal direcionamento deve ser transparente para o usuário, de forma que sua experiência de navegação seja única. Para tanto, a solução tecnológica deverá se integrar ao Portal do Governo Federal e às Plataformas de Governo, devendo ser realizadas as configurações necessárias na solução.

2.11.6.6. Para os serviços administrativos automatizados, o usuário acessará por meio da Intranet do órgão, onde, após encontrar o serviço de interesse nesse portal, será direcionado para a solução tecnológica, onde fará a solicitação eletrônica do serviço em questão.

2.11.6.7. A CONTRANTE também poderá optar que os serviços públicos administrativos automatizados sejam acessados diretamente pela instância BPMS.

2.11.6.8. Os requisitos técnicos relacionados a essas ações estão descritos no tópico 4 deste Termo – Especificação dos Requisitos da Contratação e os níveis mínimos de serviço estão definidos no item 7.3. deste Termo - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

2.11.6.9. A entrega deste item se caracteriza pela efetiva disponibilidade da solução tecnológica de BPM bem como dos ambientes de desenvolvimento e homologação para a CONTRATANTE, atendendo aos requisitos técnicos e funcionais e aos níveis de serviço definidos neste Termo de Referência. Será materializada (contabilizada) pela quantidade de ciclo de processos que foram executados no mês pela plataforma.

2.11.6.10. Cabe destacar ainda que a CONTRATADA deverá prover, durante a vigência do contrato, serviços técnicos de monitoramento e sustentação para todos os serviços automatizados por meio da solução tecnológica. Estes serviços técnicos de sustentação deverão ser realizados por equipe de profissionais especializados na plataforma, para intervir e corrigir eventuais problemas.

2.11.7. Item II - Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica

2.11.7.1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no mapeamento, modelagem, análise, desenho, ajuste, parametrização e disponibilização eletrônica de determinado serviço para a sociedade ou administração, por meio da solução tecnológica abordada no Item I.

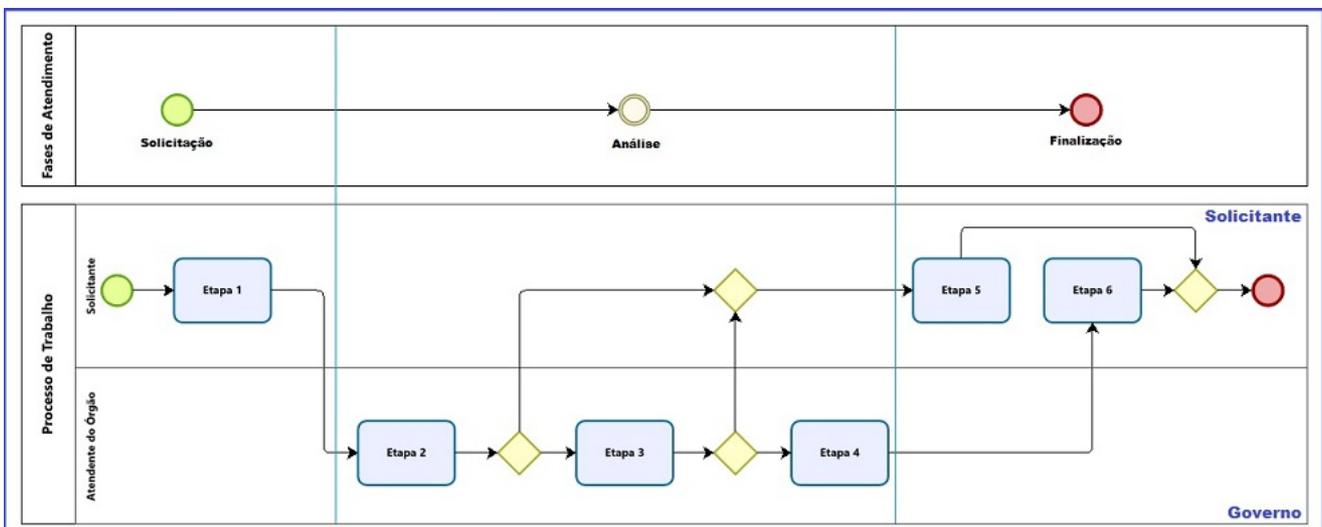
2.11.7.2. Nas automações realizadas pela CONTRATADA, a primeira tarefa consiste em entender o serviço, verificar as adequações e integrações que serão necessárias com vistas à sua automação e propor um desenho de arquitetura para o serviço.

2.11.7.3. Os serviços objeto de automação poderão sofrer ajustes em seu processo, tendo em vista particularidades inerentes a atendimentos automatizados, oportunidades de simplificação e de integração de dados, bem como características e limitações da solução tecnológica que será utilizada para tanto.

2.11.7.4. Para adaptação do processo referente ao serviço, a CONTRATADA deverá:

- Identificar os atores envolvidos no processo e a dinâmica de relacionamento entre eles, os recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles, principalmente como se dá o relacionamento entre o consumidor do serviço e o governo durante a prestação do serviço e as adequações que esta interação sofrerá com o uso da solução tecnológica;
- Precisar todas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos, certidões, certificados, extratos, taxas), considerando que as entregas do serviço deverão ocorrer precipuamente por meio eletrônico;
- Levantar os sistemas de informação e bases de dados que se relacionam com o processo em análise, bem como eventuais etapas realizadas sem o apoio de sistemas de software;
- Mapear a situação atual do processo, seus padrões de desempenho, indicadores e gargalos, construindo um entendimento comum sobre o processo junto aos atores nele envolvidos;
- Identificar os ajustes que serão necessários no processo, considerando etapas que possam ser suprimidas e outras que devam ser inseridas por conta das particularidades da solução tecnológica utilizada;
- Identificar robôs e integrações com sistemas de informação e bases de dados que serão implementadas, assim como as atividades que serão realizadas manualmente;
- Desenhar a situação futura do processo, apresentando-a por meio de protótipo do serviço, de forma que possa ser implantado com o uso da solução tecnológica.

2.11.7.5. Com base no processo adaptado, deverá ser feita uma correspondência entre o processo e as fases de atendimento que serão apresentados ao usuário do serviço. Ou seja, quem demanda o serviço deverá enxergar um fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na repartição pública.



2.11.7.6. Concluída e validada a modelagem do processo adaptado, o mesmo estará apto a ser implementado com o uso da solução tecnológica.

2.11.7.7. Durante a automação, a CONTRATADA observará, ao menos, os seguintes passos:

- Mapear o processo do serviço, identificando os atores e as etapas;
- Prototipar e validar as telas que serão visualizadas pelos diferentes usuários;
- Preparar o canal de relacionamento entre o prestador (governo) e o demandante do serviço;
- Disponibilizar o serviço para testes de navegação em ambiente de teste com envio prévio das orientações para acesso ao protótipo e fluxograma do processo (guia de navegação);
- Construir e validar os formulários completos, de acordo com as telas prototipadas, mas sem implementar as regras de negócio e integrações (primeira homologação);
- Automatizar o processo de trabalho (governo) e o fluxo de atendimento, implementando todas as regras de negócio e as integrações com operações de APIs já existentes nos órgãos, realizando todas as adequações pertinentes na solução tecnológica;
- Executar os testes para cobrir todas as regras e integrações e produzir as evidências;
- Homologar o serviço automatizado junto à Equipe Demandante (segunda homologação);
- Realizar os ajustes apontados na homologação anterior
- Realizar a homologação final do processo automatizado junto à Equipe Demandante (homologação final), quando nada restará pendente;
- Validar o serviço e suas contingências após a entrada em produção.

2.11.7.8. Os produtos que caracterizarão a conclusão deste trabalho serão:

2.11.7.9. **Para novas automações:**

- I - Processo automatizado disponível em produção;
- II - Evidências de testes;
- III - Guia de Navegação, contendo ao menos:
 - a) Descrição Básica do Serviço e Objetivos do Processo;
 - b) Detalhamento de como acessar o serviço;
 - c) Todas as credenciais de acesso ao ambiente de homologação no Portal e na ferramenta (cidadão e solicitante) identificando todos os atores;
- IV - Documento detalhado do processo automatizado, chamado de documento de serviço, contendo as seguintes informações:
 - a) Identificação do Serviço, contendo:
 - Identificação do Órgão demandante;
 - Nome do Serviço;
 - Descrição Básica e Objetivos do Serviço.
 - Equipes envolvidas na automação;
 - b) Documentação Negocial, contendo:
 - Fluxograma do Fluxo Principal e dos Auxiliares, se estes existirem;
 - A representação gráfica da relação entre Etapas e Fases;
 - A descrição das Etapas e Fases;
 - Todas as regras de Negócio.
 - c) Documentação Técnica para a Implantação, contendo:
 - Informações Técnicas do Serviço, como:
 - Tipo de distribuição dos processos na análise pelo órgão (centralizada - em um grupo/UF; descentralizada - em UFs diferentes; personalizada - em grupos específicos);
 - Formas de acesso (se login por CPF ou CNPJ ou ambos);
 - Atores e agrupamentos de usuários (perfil negocial, grupo, função, departamento, líder e regra adicional)
 - Etapas e Formulários (etapa, responsável, prazo, regra de negócio, formulários e descrição);
 - Campos de Formulários (campo, label, tipo, tamanho, observações);
 - Campos nas etapas (normal/somente leitura/obrigatório);
 - Implementações além do BPM (aqui são listadas funções Javascript, integrações e robôs java que são utilizados no serviço);
 - Especificidades do processo como: assinatura digital, fluxos auxiliares, robôs de mudanças de etapas, pagamentos, consultas à outras bases ou à base da própria CONTRATADA.
 - Informações para a integração com o SEI do órgão, quando couber;
 - Mapeamento de outras integrações realizadas, quando couber;
- V - Vídeo de curta duração e orientativo do processo, contendo ao menos:
 - tutorial do uso do serviço pela sociedade (com navegação pela página do serviço na Plataforma, passando por todos os formulários de preenchimento pelo cidadão e pela avaliação do serviço), contemplando as fases de ajustes da solicitação e obtenção da resposta da solicitação.
- VI - Relatório de Implantação do serviço a ser entregue após a validação do serviço em produção, contendo:

- Orientações para subida do serviço em produção;
- Orientações sobre a implantação de javascripts e códigos Java;
- Evidências de testes em ambiente de produção;
- Outras configurações que se façam necessárias e

2.11.7.10. Para adequações em automações

- I - Serviço alterado disponível em produção;
- II - Documento de Mudança;
- III - Documento de Serviço alterado, quando couber;
- IV - Evidências de testes;

2.11.7.11. Os anexos XIII, XIV, XV trazem o template do documento de serviço, exemplo de documento de serviço preenchido e template do documento de mudança.

2.11.8. Item III - Integrações com Plataformas de Governo

2.11.8.1. Este item é caracterizado pelo esforço utilizado para realizar atividades especialmente no que diz respeito às integrações. Essas integrações estão relacionadas com as plataformas de governo que existem para tornar a jornada do cidadão uma experiência única. São exemplos de plataformas de governo:

- I - Gov.br: trata-se de busca, identificação e informações básicas dos serviços públicos;
- II - Login Único: trata-se da plataforma de identificação do cidadão;
- III - Acompanhamento dos Serviços: trata-se da plataforma para registro das informações de acompanhamento de todas as solicitações do cidadão;
- IV - Avaliação: trata-se de uma plataforma de avaliação do serviço prestado;
- V - Pagamento: trata-se de uma plataforma de pagamento de taxas de um serviço público;
- VI - Notificação: trata-se de uma plataforma de envio de notificações, sobre temas diversos, para o cidadão;
- VII - SIOrg: trata-se de uma plataforma de identificação de órgãos do governo federal;
- VIII - Assinatura eletrônica: trata-se da plataforma de assinatura eletrônica;
- IX - LDAP: servidor de diretório do órgão;
- X - Chatbot: Ferramenta de chatbot do órgão.

2.11.8.2. A lista acima é apenas exemplificativa e não exaustiva das diferentes plataformas de governo existentes, podendo ser necessárias novas integrações ao decorrer do contrato. A arquitetura atual das integrações entre essas plataformas podem ser visualizadas no ANEXO X – DIAGRAMA DE ARQUITETURA DAS INTEGRAÇÕES ENTRE AS PLATAFORMAS DE GOVERNO.

2.11.8.3. As atividades deste item sempre serão medidas em horas com base no número de operações que serão utilizadas na API demandada.

2.11.8.4. As integrações com as plataformas de governo (serviços de avaliações, notificações, etc.) serão demandadas pela CONTRATANTE, conforme necessário para o correto funcionamento do serviço para o cidadão via Ordens de Serviços e estará sujeita aos prazos estipulados na seção 8.3. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

2.11.8.5. Realizada a integração, os produtos que caracterizarão a conclusão deste trabalho serão:

- documentação completa referente aos mecanismos de integração construídos, contendo no mínimo arquitetura da solução desenvolvida, regras de negócio, documentação das APIs (ex.: swagger), modelo/base de dados e código-fonte;
- evidências de testes e homologação das integrações implementadas.

2.11.9. Item IV - Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

2.11.9.1. Serão oferecidos treinamentos específicos para as diferentes equipes envolvidas na automação de serviços públicos, inclusive as Equipes de Atendimento, as Equipes de Automação Próprias e/ou as Equipes Demandantes, que abordem a utilização da ferramenta tanto para a automação do processo relacionado ao serviço público quanto para a operação do serviço propriamente dito.

2.11.9.2. Neste sentido, serão ofertados dois tipos de módulos, com as seguintes características:

a) Módulo de Atendimento:

- voltado para a operação do serviço público automatizado com o uso da solução tecnológica;
- ao final do treinamento, o aluno deverá estar apto a realizar um ciclo completo de resolução (atendimento) do serviço público com autonomia, orientando inclusive o cliente do serviço (sociedade) no que for necessário;
- a base serão os serviços públicos que foram objeto de automação em determinado órgão, mas os alunos deverão estar aptos a operar novos serviços, a partir do conhecimento da lógica de funcionamento da ferramenta;
- o treinamento percorrerá precipuamente as funcionalidades das interfaces de atendimento e da sociedade com objetivo de demonstrar a experiência de solicitação e atendimento do serviço público;
- o treinamento deverá incluir a demonstração da solução de relatórios e gráficos gerenciais para acompanhamento e gestão do serviço público;
- caso o serviço apresente no Item II contratado algum fator de complexidade de customização o mesmo deverá fazer parte do conteúdo programático;
- deverá ser realizado em ambiente de treinamento, com dados suficientes que permitam simulação de dados reais.

b) Módulo de Automação:

- voltado para a automação e implantação do serviço público com o uso da solução tecnológica;
- ao final do treinamento, o aluno deverá estar apto a automatizar, implantar, modificar e atualizar os processos referentes a serviços públicos com autonomia, sendo capaz portanto de realizar a automação completa de um serviço público;
- a base serão os serviços públicos que foram objeto de automação em determinado órgão, mas os alunos deverão estar aptos a criar novos processos;
- o treinamento percorrerá precipuamente as funcionalidades da interface de configuração, devendo percorrer funcionalidades das interfaces de solicitação e atendimento sempre que necessário para validar a implementação realizada;
- conhecimentos específicos deste módulo: estrutura/arquitetura da ferramenta, banco de dados, functions, boas práticas de implementação de serviços na ferramenta, desenvolvimento de novos serviços e construção de serviços conforme complexidades/funcionalidades de serviços já existentes, assim como os assuntos relacionados aos requisitos de projeto e de implementação e de implantação definidos neste TR.

2.11.9.3. A carga horária estipulada para os módulos poderá ser ajustada, a critério do CONTRATANTE, bem como poderá ser criado módulo com perfil distinto, a exemplo módulo de pós-serviço, módulo de desenvolvimento assistido de automações, módulo de pesquisa e inovação, entre outros assuntos, desde que o conteúdo programático seja compatível com os itens objeto deste Termo de Referência, o número de participantes por turma não ultrapasse 20 (vinte) alunos e a carga horária por módulo seja ajustada conforme necessidade da CONTRATANTE.

2.11.9.4. A CONTRATADA deverá apresentar proposta de conteúdo programático com carga horária compatível com a complexidade do conteúdo programático a ser abordado no treinamento por meio de artefatos incluídos na abertura da Ordem de Serviço.

2.11.9.5. Os treinamentos deverão ser solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS) e serão agendados para ter início com prazo não inferior a 14 (quatorze) dias corridos e não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da OS.

2.11.9.6. Respeitado o disposto no parágrafo anterior, a data para início de cada treinamento será definida em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por ocasião da emissão da respectiva OS.

2.11.9.7. A capacitação pode ocorrer de telepresencial ou por vídeo gravado. Nos dois primeiros casos, deve permitir interação direta com o instrutor, respondendo questionamentos sobre a plataforma e sobre as regras de negócio específicas do serviço referente ao treinamento.

2.11.9.8. Em caso de capacitação telepresencial, o ambiente virtual deve permitir a exposição de conteúdo on-line, permitir a interação escrita e oral entre os alunos e o instrutor, e acesso ao ambiente de treinamento para prática hands-on.

2.11.9.9. Caberá ao fiscal do Contrato, responsável pela abertura da OS, a escolha da modalidade do Treinamento: Telepresencial ou por vídeo.

2.11.9.10. Nos treinamentos telepresenciais, a CONTRATADA será responsável por disponibilizar a plataforma do curso e por garantir que o acesso esteja disponível a todos os alunos inscritos durante todo o treinamento sem prejuízo para a capacitação.

2.11.9.11. Com o objetivo de minimizar problemas durante o treinamento telepresencial, a CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE um Ponto Focal para ajudá-la a fazer testes de conectividade antes do treinamento.

2.11.9.12. Os treinamentos realizados em qualquer modalidade deverão ser avaliados pelos alunos ao final, conforme modelo no ANEXO VII - MODELO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO. Essa avaliação deverá ser disponibilizada on-line após o treinamento e deve ficar disponível para equipe de gestão e fiscalização do Contrato avaliá-lo a qualquer tempo com objetivo de realizar melhorias no conteúdo programático, dinâmica do treinamento, entre outros. No caso de não disponibilização da avaliação nos termos previstos será considerada a nota 0 para o treinamento.

2.11.9.13. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, fundamentado nas avaliações realizadas, que a CONTRATADA troque a plataforma do curso, com objetivo de possibilitar uma melhor capacitação aos alunos.

2.11.9.14. A CONTRATADA deverá gravar o Treinamento telepresencial e disponibilizar o vídeo para os participantes e para a CONTRATANTE em formato streaming com controle de acesso. O vídeo deverá ficar disponível para acesso pelo prazo da vigência do contrato.

2.11.9.15. Nos treinamentos por vídeo, a CONTRATADA deverá dividi-los por módulos de acordo com a solicitação do fiscal na abertura da OS. Caso o representante da área de negócio da Equipe Demandante identificado na Ordem de Serviço reprove o vídeo criado, a CONTRATADA deverá realizar as correções realizadas. Em treinamentos nesta modalidade, não será necessário lista de participantes e emissão de certificados. A carga horária final do treinamento por vídeo será equivalente à duração do vídeo disponibilizado.

2.11.9.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar o vídeo do Treinamento por vídeo em formato streaming com controle de acesso. O vídeo deverá ficar disponível para acesso pelo prazo da vigência do contrato.

2.11.9.17. A CONTRATADA deverá prover ambiente próprio ou instanciar no ambiente da solução tecnológica uma área específica para a realização do treinamento, em que serão carregadas as configurações referentes aos serviços públicos objeto de treinamento.

2.11.9.18. Os treinamentos deverão ser ministrados, no idioma português, por profissionais que conheçam em profundidade as funcionalidades da solução tecnológica, preferencialmente aqueles que participaram da execução dos itens que serão abordados no programa (ementa) de cada treinamento.

2.11.9.19. Os programas de cada treinamento devem ser apresentados ao CONTRATANTE para aprovação antes do início da respectiva turma, bem como o material de apoio, que deverá ser fornecido pela CONTRATADA e estar no idioma português.

2.11.9.20. O material de apoio deverá ser entregue a todos os participantes do treinamento até o início do mesmo.

2.11.9.21. A critério da CONTRATANTE, poderá ser realizada uma reunião técnica preparatória antes da data do início de cada turma em local a ser informado pelo CONTRATANTE, oportunidade em que serão definidos detalhes relativos à sua execução.

2.11.9.22. Caso o fiscal do contrato, responsável pela abertura da OS do Treinamento decida, a reunião técnica poderá ser realizada à distância, desde que não cause prejuízo para a capacitação.

2.11.9.23. Concluído um treinamento, a CONTRATADA fornecerá a cada participante que obtiver no mínimo 80% de presença, um certificado de participação.

2.11.9.24. O produto que caracterizará a conclusão deste item para os módulos de Atendimento e de Automação consistirá em:

a) Treinamento Telepresencial:

- Relatório contendo a lista dos participantes e respectiva frequência, nome dos instrutores e carga horária;
- Programa (ementa do treinamento);
- Material de apoio entregue aos alunos;
- Certificado de participação ao aluno;
- Avaliação de impacto dos alunos (que compreende a avaliação dos instrutores, da plataforma de acesso ao curso, do programa e a autoavaliação);
- Vídeo gravado do treinamento.

b) **Treinamento por Vídeo:**

- Programa (ementa do treinamento);
- Vídeo com o conteúdo do treinamento;

2.11.9.25. Caso seja solicitado a criação de módulo distinto, como citato no item 2.11.9.3, os entregáveis para esses módulos deverão ser acordados na abertura da Ordem de Serviço.

2.12. **Forma de Cálculo e Precificação dos Itens**

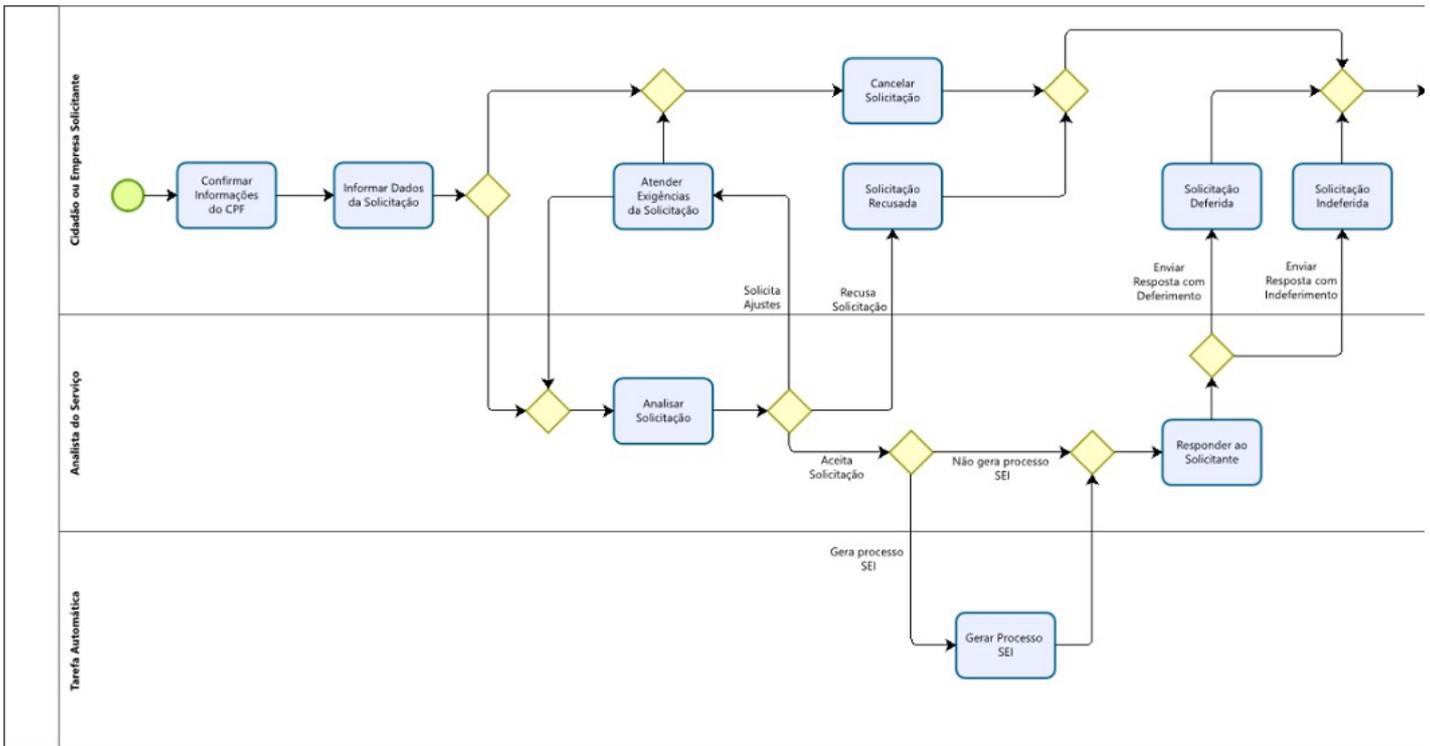
2.12.1. **Item I - Disponibilização de solução tecnológica para automação dos serviços públicos**

2.12.1.1. O cálculo para pagamento pelo Item I será consolidado, mensalmente, por ciclos de processos executados.

2.12.1.2. Entende-se que o ciclo de processo executado consiste na execução de uma etapa dentro processo mapeado no fluxo BPM.

2.12.1.3. Etapas em andamento não são contabilizadas pois não teve seu ciclo de processo executado.

2.12.1.4. Para facilitar o entendimento, são apresentados a seguir alguns cenários e a quantidade de ciclos de processos para cada um deles, considerando o processo abaixo:



Cenário 1: Solicitação deferida com integração SEI com processo finalizado			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada
3	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(01)	Realizada
4	Tarefa Automática	Gerar Processo SEI/(01)	Realizada
5	Analista do Serviço	Responder ao Solicitante/(01)	Realizada
6	Cidadão	Solicitação Deferida/(01)	Realizada
Total de Ciclos de Processos Executados: 6			

Cenário 2: Solicitação deferida com integração SEI sem processo finalizado			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada
3	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(01)	Realizada
4	Tarefa Automática	Gerar Processo SEI/(01)	Realizada
5	Analista do Serviço	Responder ao Solicitante/(01)	Realizada
6	Cidadão	Solicitação Deferida/(01)	Em andamento
Total de Ciclos de Processos Executados: 5			

Cenário 3: Solicitação em análise pelo órgão			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada
3	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(01)	Em andamento
Total de Ciclos de Processos Executados: 2			

Cenário 4: Solicitação em atender exigências da Solicitação pela quarta vez			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada
3	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(01)	Realizada
4	Cidadão	Atender Exigências da Solicitação/(01)	Realizada
5	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(02)	Realizada
6	Cidadão	Atender Exigências da Solicitação/(02)	Realizada
7	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(02)	Realizada
8	Cidadão	Atender Exigências da Solicitação/(03)	Realizada
9	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(03)	Realizada
10	Cidadão	Atender Exigências da Solicitação/(03)	Em andamento
Total de Ciclos de Processos Executados: 9			

Cenário 5: Solicitação recusada com processo finalizado			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada
3	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(01)	Realizada
4	Cidadão	Solicitação recusada/(01)	Realizada
Total de Ciclos de Processos Executados: 4			

Cenário 6: Solicitação recusada sem processo finalizado			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada
3	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(01)	Realizada
4	Cidadão	Solicitação recusada/(01)	Em andamento
Total de Ciclos de Processos Executados: 3			

Cenário 7: Solicitação parada com cidadão em Informar Dados da Solicitação			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Em andamento
Total de Ciclos de Processos Executados: 1			

Cenário 8: Solicitação parada com cidadão em Confirmar Informações do CPF			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Em andamento
Total de Ciclos de Processos Executados: 0			

Cenário 9: Cidadão cancelou solicitação sem enviar para análise do órgão			
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada

3	Analista do Serviço	Cancelar Solicitação/(01)	Realizada
Total de Ciclos de Processos Executados: 3			

2.12.1.5. O ciclo de processo poderá ser executado, por exemplo:

- a) pelo solicitante, ao avançar uma etapa.
- b) pelo atendente, ao realizar uma análise.
- c) pelo atendente, ao realizar parametrização de um fluxo de configuração do processo;
- d) pela tarefa automática, ao processar uma tarefa após regra de negócio que foi configurada.

2.12.1.6. Uma solicitação realizada pelo cidadão poderá ter "n" ciclos de processos executados e o faturamento do ciclo deverá considerar o mês de realização da etapa. O exemplo abaixo facilitar o entendimento:

Cenário 1: Solicitação deferida com integração SEI com processo finalizado				
#	Responsável	Etapa/(Ciclo)	Situação Etapa	Data de realização da Etapa
1	Cidadão	Confirmar Informações do CPF/(01)	Realizada	30/05/2022
2	Cidadão	Informar Dados da Solicitação/(01)	Realizada	31/05/2022
3	Analista do Serviço	Analisar Solicitação/(01)	Realizada	01/06/2022
4	Tarefa Automática	Gerar Processo SEI/(01)	Realizada	01/06/2022
5	Analista do Serviço	Responder ao Solicitante/(01)	Realizada	01/06/2022
6	Cidadão	Solicitação Deferida/(01)	Realizada	08/07//2022
Total de Ciclos de Processos Executados: 6				

2.12.1.7. Considerando o exemplo acima, 2 (dois) ciclos de processos seriam faturados na competência de maio/2022, 3 (três) ciclos de processos seriam faturados na competência de junho/2022 e 1 (um) ciclo de processo seria faturado na competência de julho/2022;

2.12.1.8. Caso haja falha na execução de uma tarefa automática e haja avanços de etapas de maneira incorreta nas solicitações, estes ciclos processados não serão contabilizados para fins de faturamento.

2.12.1.9. A CONTRATADA também deverá realizar o retorno das solicitações para as etapas anterior ao processamento incorreto.

2.12.1.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar de forma on-line, o relatório de consumo de ciclos processados. Esse relatório deverá possuir tempo máximo de atualização de 1 dia.

2.12.1.11. O relatório deverá possuir visão detalhada, que permita rastreabilidade, possuindo no mínimo, as seguintes informações: código do processo, código da etapa, código do ciclo, data da execução do ciclo.

2.12.1.12. A CONTRATANTE poderá também fazer a consulta dos ciclos executados pelos dados das solicitações que serão compartilhados pela CONTRATADA, conforme requisitos na Seção 4.11 Requisitos de Arquitetura Tecnológica.

2.12.1.13. Em caso de divergência dos números dos ciclos de processos executados entre o informado pela CONTRATADA e o aferido pela CONTRATANTE, será considerado o aferido pela CONTRATANTE, salvo ampla-defesa da CONTRATADA.

2.12.1.14. Em casos em que a CONTRATANTE possuir Equipe de Automação Própria, a mesma poderá solicitar a CONTRATADA, a disponibilização de um ambiente para o desenvolvimento das automações. Esse ambiente será remunerado pelos ciclos de processos executados e por não ser tratar de ambiente de produção, para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço, será apurado apenas o indicador Disponibilidade da Plataforma de Serviços Automatizados (Sequencial 1) da seção 8.3 Níveis Mínimos de Serviços Exigido.

2.12.1.15. Ao disponibilizar o serviço desenvolvido pela equipe própria em produção, A CONTRATADA também será remunerada por ciclos de processos executados. Nesse caso, não haverá diferença se o serviço foi desenvolvido pela CONTRATADA ou pela Equipe de Automação Própria e todos os indicadores da seção 8.3 Níveis Mínimos de Serviços Exigido serão considerados, sendo a CONTRATADA responsável por toda sustentação do serviço automatizado.

2.12.1.16. A seção 4.14 Requisitos de Implantação detalha os requisitos de implantação dos serviços desenvolvidos pela Equipe de Automação Própria.

2.12.1.17. A CONTRATADA se responsabiliza pela sustentação integral dos serviços legados desenvolvidos pela Equipe de Automação Própria e em produção.

2.12.1.18. O quantitativo do item I será estimado de acordo com a demanda consolidada para as duas formas de cálculo, dessa forma, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais por Ciclo de Processos Executados, conforme a Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo XI. Além disso, deverão preencher também a Planilha de Custos conforme demonstrada no ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

2.12.2. Item II - Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica

2.12.3. O pagamento pelo Item II, por sua vez, será realizado apenas nos meses em que se concluírem as Ordens de Serviço e será apurado por meio de Horas de Serviço Técnico de Automação (HSTA). No contexto deste Termo de Referência, a hora de serviço técnico é uma medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução de determinada tarefa que acarretará na entrega de produtos.

2.12.4. No caso do Item II, o quantitativo de HSTA será calculado por automação de serviço público e depende exclusivamente da complexidade do respectivo processo, sendo irrelevante para a formação de preços a composição ou o tempo efetivo de trabalho da equipe. No caso de automação de serviços por meio de Balcões Digitais, mesmo que haja múltiplos fluxos mapeados para atendimento aos serviços, será considerada uma única automação.

2.12.5. Para o cálculo do nível de complexidade de um processo de serviço público, deverão ser considerados fatores básicos, fatores de customização e fatores de configuradores de processo no desenvolvimento:

I - **Fatores Básicos:** são os elementos básicos que definem um processo. Um processo deve possuir obrigatoriamente um elemento de cada tipo no mínimo.

- **Formulários:** Telas utilizadas para realizar a entrada de informações e arquivos, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários do serviço público (solicitante) ou finalizadas, independentemente do número de campos, separadores, formatadores, validações e regras.

- Não serão contabilizados formulários de atendentes de serviços públicos.
- **Atores:** Responsáveis pelos eventos, etapas, decisões, divisão ou junção de caminhos do fluxo do processo. Utilizada para representar papéis internos ou departamentos de atendentes.
 - Os atores contabilizados são representados exclusivamente pelas raiais dos atendentes.
 - Não serão contabilizadas as raiais de solicitantes de serviços públicos e raiais criadas para representação de customizações.
- **Etapas do Atendente:** Atividades previstas no fluxo do processo que dependem da interação direta do atendente.
 - Etapas do atendente devem ser contabilizadas de forma separada das etapas automáticas.
 - As etapas do atendente são de uso exclusivo na raia de atendentes, não sendo considerado sua representação na raia de solicitante ou na raia de representação de customizações.

II - **Fatores de Customização:** são elementos de customização de um processo para cumprimento de regras negociais com soluções personalizadas.

- **Interface de integração:** Operações que permitem a integração do fluxo de automação do serviço público com sistemas de informação e/ou base de dados já existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar. Interfaces de integração serão contabilizadas por consumo de métodos.
- **Geração de documentos:** Geração de documentos a partir da utilização de processo de serviço público. Documentação gerada através de dados obtidos no preenchimento de formulários do solicitante e/ou etapas concluídas pelo atendente e/ou consulta em banco de dados. Exemplos:
 - Emissão de certificados, atestados, declarações, licenças, carteiras, pareceres e qualquer documento emitido pelo governo ao longo da solicitação do processo de serviço.
 - Criação de documentos em processos do sistema SEI, formatados a partir de dados da solicitação e do atendimento.
 - Os relatórios gerenciais gerados na interface de atendimento de uso do serviço não são considerados documentos criados.
- **Etapa Automática:** Utilizada para realizar processamentos de dados customizados para atendimento de regras negociais específicas de cada processo e que não se enquadram nos tipos de customização anteriores. A execução da etapa automática não é de responsabilidade de nenhum ator envolvido no processo, e deve ser acionada a partir de eventos específicos definidos de acordo com as regras negociais do processo.
 - Avanço de etapa: tarefa de monitoramento para realizar o avanço de etapa quando a condição para prosseguimento seja de acordo com fatores externos, combinação de dados, prazos integrados com outras bases, verificação de status dinâmicos, etc.
 - Aglutinação de processo: procedimento utilizado para concentrar o fluxo de processo em um cenário de paralelismo baseado em regras negociais. Ocorre quando a aglutinação precisa ser configurada por uma regra comercial customizada que controle as instâncias em paralelismo e as condições de concentração das mesmas.
 - Distribuição de processo: é o procedimento utilizado para encaminhar processos de acordo com critérios e regras personalizadas e preestabelecidas para uma determinada etapa seguinte. A distribuição de processos deve atender as regras negociais para realizar o envio de processos para grupos, atendentes ou solicitantes de acordo com a regra definida.
- **Configurador de Processo:** Etapa complementar ou auxiliar a execução do processo de serviço público principal. Utilizado para realizar a parametrização e manipulação de dados consumidos durante a solicitação ou durante a etapa de análise de atendente. O configurador de processo é disponibilizado somente para usuários do tipo "atendente". O configurador de processo pode ser realizado por carga de dados ou parametrização através de interface gráfica.
 - O configurador de processo pode incluir carga de dados inicial para viabilizar o início do serviço com todas as informações.
 - É possível haver interface de integração em configurador de processo e a mesma deve ser contabilizada.
 - As cargas de dados iniciais de tabelas relacionadas a dados de referência básicos presentes em formulários, tais como municípios, unidades federativas, países, sexo dentre outros, não serão consideradas configuradores de processo.

III - **Fatores de Diagnóstico e Homologação:** Representa o esforço envolvido nas atividades de diagnóstico e homologação através da pontuação geral do serviço. O cálculo deste fator é realizado com base no esforço envolvido na construção do serviço. Assim, com base na soma dos esforços dos fatores básicos e dos fatores de customização atribuídos verifica-se qual a respectiva faixa de complexidade envolvida no diagnóstico e homologação, conforme Nota Técnica SEI nº 12407080.

2.12.6. Cada fator deverá ser pontuado conforme as tabelas a seguir:

Fatores Básicos		
Fator	Quantidade	Horas
Formulários	1	12
	2 a 3	25
	4 a 6	63
	7 a 10	113
	11 a 14	160
	15 ou mais	225
Atores	1 a 2	2
	3 a 4	3
	5 a 9	4
	10 ou mais	6
Etapas dos Atendentes	1 a 10	10

	11 a 15	15
	16 a 24	24
	25 ou mais	34

Fatores de Customização		
Fator	Quantidade	Horas
Interface de Integração	x	4
Geração de Documentos	x	5
Etapas Automáticas	x	5
Configurador de Processo	x	8

Fatores de Diagnóstico e Homologação			
Faixa de Complexidade	Min	Máx	Horas
Grau 1	01 >=	< 20	04
Grau 2	20 >=	< 37	08
Grau 3	37 >=	< 45	16
Grau 4	45 >=	< 55	32
Grau 5	55 >=	< 85	48
Grau 6	85 >=	< 170	64
Grau 7	170 >=	-	80

2.12.7. As pontuações individuais dos fatores básicos, de customização e de diagnósticos em novas automações, deverão ser somadas para se obter a pontuação total referente ao serviço público que será automatizado.

2.12.8. Para ilustrar a aplicação do cálculos dos fatores, são apresentados a seguir alguns exemplos:

Novo Serviço "A"		
Fatores Básicos	Quantidade	Horas
Formulários	3	25
Atores	2	2
Etapas do Atendente	8	10
Fatores Customização	Quantidade	Horas
Interfaces de Integração	2	08
Geração de Documento	-	0
Etapa Automática	-	0
Configurador de Processo	-	0
Fatores Diagnóstico e Homologação	Total	Horas
Pontuação (FB + FC)	43	16
Total		59

Novo Serviço "B"		
Fatores Básicos	Quantidade	Horas
Formulários	8	113
Atores	4	3
Etapas do Atendente	16	24
Fatores Customização	Quantidade	Horas
Interfaces de Integração	-	0
Geração de Documento	5	25
Etapa Automática	-	0
Configurador de Processo	2	16
Fatores Diagnóstico e Homologação	Total	Horas

Pontuação (FB + FC)	181	80
Total		261

Novo Serviço "C"		
Fatores Básicos	Quantidade	Horas
Formulários	2	25
Atores	2	2
Etapas do Atendente	3	10
Fatores Customização	Quantidade	Horas
Interfaces de Integração	2	8
Geração de Documento	2	10
Etapa Automática	2	10
Configurador de Serviço	-	0
Fatores Diagnóstico e Homologação	Total	Horas
Pontuação (FB + FC)	65	48
Total		113

2.12.9. Quando a CONTRATADA for chamada para realizar ajustes no serviço público já automatizado com o uso da ferramenta disponibilizada no Item I do mesmo lote (que decorram, por exemplo, como alterações no processo referente ao serviço público), será calculado o esforço referente aos Fatores Básicos e de Customização que sofrerão ajustes, considerando as seguintes regras:

2.12.9.1. **Regra 1:** Para pontuação, será considerado a tabela de fatores básicos e fatores de customização do item 2.12.6;

2.12.9.2. **Regra 2:** Fatores que não sofrerão ajustes, não serão pontuados em hipótese alguma na Ordem de Serviço;

2.12.9.3. **Regra 3:** Caso seja desenvolvimento de fatores novos em serviço existente, pontua-se de acordo com a tabela de fatores básicos e fatores de customização do item 2.12.6 sem aplicar o deflatores;

2.12.9.4. **Regra 4:** Caso seja alteração em fator já existente, pontua-se de acordo com a tabela de fatores básicos e fatores de customização do item 2.12.6 e aplica o fator de deflação de 50%;

2.12.9.5. **Regra 5:** Após somar as pontuações obtidas nas Regras 3 e 4, aplica-se o fator de Diagnóstico e Homologação e pontua-se com 50% da faixa de pontuação obtida.

2.12.10. Esse fator de 50% foi baseado no Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3, pág. 18, onde manutenções evolutivas recebem um fator de impacto de 50% para funcionalidade de sistema desenvolvida ou mantida por meio de um projeto de melhoria pela empresa CONTRATADA.

2.12.11. Para ilustrar a aplicação do cálculos dos fatores nas melhorias, são apresentados a seguir alguns exemplos:

Ajuste Serviço "D"				
Fatores	Fatores Impactados		Pontuação	
	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente
Formulário	0	1	0	6 (12 * 0,5)
Etapas do Atendente	0	2	0	5 (10 * 0,5)
Atores	2	2	2	1 (2 * 0,5)
Interfaces de Integração	1	4	4	8 (16 * 0,5)
Geração de Documento	1	5	5	12,5 (25 * 0,5)
Etapa Automática	1	2	5	5 (10 * 0,5)
Configurador de Processo	1	1	8	4 (8 * 0,5)
Soma Pontuação			24	41,50
Pontuação Total (Novo Desenvolvimento + Alteração Existente)			65,50	
Fatores de Diagnóstico e Homologação		48	24 (48 * 0,5)	
Total Ajuste Serviço "D"			89,50	

Ajuste Serviço "E"				
Fatores	Fatores Impactados		Pontuação	
	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente
Formulário	0	2	0	12,5 (25 * 0,5)
Etapas do Atendente	0	0	0	0
Atores	0	0	0	0
Interfaces de Integração	0	1	0	2 (4 * 0,5)
Geração de Documento	0	1	0	2,5 (5 * 0,5)
Etapa Automática	0	1	0	2,5 (5 * 0,5)
Configurador de Processo	2	0	16	0
Soma Pontuação			16	19,5
Pontuação Total (Novo Desenvolvimento + Alteração Existente)			35,50	
Fatores de Diagnóstico e Homologação		08	04 (8 * 0,5)	
Total Ajuste Serviço "E"			39,50	

Ajuste Serviço "F"				
Fatores	Fatores Impactados		Pontuação	
	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente
Formulário	1	2	12	12,50 (25 * 0,5)
Etapas do Atendente	1	1	10	5 (10 * 0,5)
Atores	1	1	2	1 (2 * 0,5)
Interfaces de Integração	2	0	8	0
Geração de Documento	1	0	5	0
Etapa Automática	2	0	10	0
Configurador de Processo	2	0	16	0
Soma Pontuação			63	18,50
Pontuação Total (Novo Desenvolvimento + Alteração Existente)			81,50	
Fatores de Diagnóstico e Homologação		48	24 (48 * 0,5)	
Total Ajuste Serviço "F"			105,50	

Ajuste Serviço "G"				
Fatores	Fatores Impactados		Pontuação	
	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente	Novo Desenvolvimento	Alteração Existente
Formulário	0	1	0	6 (12 * 0,5)
Etapas do Atendente	0	0	0	0
Atores	0	0	0	0
Interfaces de Integração	0	0	0	0
Geração de Documento	0	0	0	0
Etapa Automática	0	0	0	0

Configurador de Processo	0	0	0	0
Soma Pontuação			0	6
Pontuação Total (Novo Desenvolvimento + Alteração Existente)			06	
Fatores de Diagnóstico e Homologação		04	02 (04* 0,5)	
Total Ajuste Serviço "G"		08		

2.12.12. O quantitativo de HSTA será calculado por automação e depende exclusivamente da complexidade do processo respectivo. É importante destacar que pode haver uma automação que contenha vários serviços. Nesse caso, o pagamento será realizado por automação independente da quantidade de serviços contidos nesta automação.

2.12.13. Após a entrega dos serviços, na oportunidade do fechamento de cada Ordem de Serviço (OS), será novamente verificado o quantitativo exato de fatores referentes a cada processo automatizado, podendo ser revista a pontuação total e ajustado o preço final da OS.

2.12.14. As Equipes de Automação próprias poderão automatizar serviços na plataforma CONTRATADA. Nestes casos, a implantação dos serviços deverá ser realizada pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE. Ressalvada a verificação da documentação mínima do serviço conforme detalhado à seção 4.13. Requisitos de Implantação.

2.12.15. Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais da HSTA, conforme a Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo XI. Além disso, deverão preencher também a Planilha de Custos conforme demonstrada no ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS.

2.12.16. Item III - Integrações com Plataformas de Governo

2.12.16.1. Para o item III, o quantitativo será calculado com base nas Horas de Serviço Técnico de Integração (HSTI), ou seja, na quantidade de horas por operação conforme anexo V. No início de cada demanda, haverá necessidade de se estabelecer o tamanho do esforço em horas. A referência para cálculo dessa estimativa apresenta-se abaixo:

Descrição da demanda	Estimativa em Horas
Novas integrações	10h por operação
Atualização em integrações existentes	5h por cada atualização em operação já existente

2.12.16.2. Quando se tratar de ajuste em integração já existente, o valor da hora será definido pela metade do valor de uma nova integração. Esse fator de 50% também foi baseado no Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3, pág. 18, onde manutenções evolutivas recebem um fator de impacto de 50% para funcionalidade de sistema desenvolvida ou mantida por meio de um projeto de melhoria pela empresa CONTRATADA.

2.12.16.3. Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais da HSTI, conforme a Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo XI. Além disso, deverão preencher também a Planilha de Custos conforme demonstrada no ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

2.12.16.4. A CONTRATADA será remunerada somente quando se tratar de integrações entre sistemas externos e a solução CONTRATADA. Não haverá remuneração quando se tratar de integração entre sistemas da própria CONTRATADA.

2.12.17. Item IV - Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

2.12.18. O pagamento pelo Item IV será realizado apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço e será feito com base no número de horas-aula envolvido em cada treinamento. Salvo ajustes a critério do CONTRATANTE, conforme estipulado neste Termo de Referência, o número de participantes por turma será de até 20 (vinte) alunos e a carga horária ajustada conforme necessidade da CONTRATANTE.

2.12.19. No caso de treinamentos por vídeo a quantidade de horas-aula do treinamento será igual ao tempo de duração do vídeo produzido.

2.12.20. Sendo assim, em sua proposta, os licitantes deverão informar o valor em reais por hora aula, conforme a Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo XI. Além disso, deverão preencher também a Planilha de Custos conforme demonstrada no ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Por meio do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016 e suas alterações, o governo federal instituiu a Plataforma GOV.BR, ferramenta que estabelece meios para uma ação integrada do Estado quanto à disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços, bem como à oferta direta de serviços públicos digitais. De acordo com o art. 1º do Decreto em questão, a Plataforma tem como finalidade:

- facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes da federação a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;
- implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes da federação, inclusive por meio de dispositivos móveis; simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;
- dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos;

- promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidas na prestação dos serviços públicos.

3.1.2. Ainda, de acordo com o Decreto citado, a Plataforma é composta dos seguintes componentes:

- portal único gov.br, no qual as informações institucionais, as notícias e os serviços públicos prestados pelo Governo federal serão disponibilizados de maneira centralizada;
- mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço solicitado;
- ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos;
- ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;
- agendamento eletrônico, quando couber;
- painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

3.1.3. Desse modo, este estudo engloba o item a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos. O item supracitado é atualmente prestado pela empresa Lecom Tecnologia S/A que possui uma contratação para a automação de serviços públicos conforme processo nº 05110.006569/2016-21 - Ata de Registro de Preços do Pregão Eletrônico nº 3/2017. Por meio dessa Ata, o extinto ministério do Planejamento realizou a assinatura de dois contratos administrativos, o Contrato Administrativo 05/2017 e o 01/2018.

3.1.4. Por meio dos contratos supracitados, a Secretaria de Governo Digital estabeleceu uma estratégia, baseada em tipos de automação (esteiras) que variam conforme o grau de detalhamento e recursos tecnológicos utilizados, que permitiu acelerar a transformação digital de mais de 480 serviços públicos de mais de 50 diferentes órgãos públicos pela Plataforma de Automação.

3.1.5. Desse modo, o primeiro objetivo dessa contratação é possibilitar a continuidade dos serviços públicos já transformados e disponibilizados por meio da Plataforma de Automação.

3.1.6. Há ainda uma grande demanda por transformação digital de serviços públicos de mais de 600 serviços federais ainda não digitais e o objetivo estratégico de promover "a transformação digital de cem por cento dos serviços públicos digitalizáveis até o ano de 2022", expressa na Estratégia de Governo Digital (Decreto nº 10.332/20), configura-se a oportunidade deste novo estudo com objetivo de uma nova contratação.

Por fim, ao longo de quase 5 anos de execução do presente processo, foi possível identificar diversas oportunidades de melhorias no modelo atual, conforme a seguir:

- Demandas por maior grau de automação de processos e ganhos de eficiência maiores da administração pública, como por exemplo o autosserviço por meio da automação de processos repetitivos, como análise de documentos ou integração de sistemas legados;
- Melhorias no modelo de métricas adotado, tanto adotados na medição de tamanho dos itens contratados, quanto na medição de níveis de serviço, a partir de uma base histórica de mais de 480 serviços automatizados e mais de 2,5 milhões de demandas de cidadãos atendidos;
- Melhorias nos mecanismos contratuais e serviços adicionais para mitigar o risco de aprisionamento tecnológico;
- Melhorias no modelo de gestão contratual; e
- Oportunidade para incluir demandas por automação em processos de área meio da administração pública como um todo, tendo em vista os mesmos ganhos de eficiência obtidos nos processos de serviços públicos.

3.1.7. O Governo Federal, além da necessidade de continuar a oferta de serviços públicos digitais, como toda grande organização, tem necessidade de automatizar suas atividades de área-meio, através dos serviços administrativos. Atualmente, há uma necessidade grande de desenvolvimento de software para soluções administrativas de baixa ou média complexidade que podem ser atendidas por uma plataforma BPMS, acelerando a entrega e reduzindo os custos do desenvolvimento de software tradicional.

3.1.8. O investimento na plataforma BPMS pode ser reduzida com processos de contratação mais eficientes e planejados previamente de forma centralizada em conjunto por grupos de órgãos e entidades.

3.1.9. Além de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, como os Termos de Referência, um planejamento integrado de compra reduz a multiplicidade de esforços entre os órgãos e otimiza o trabalho dos técnicos das áreas de licitações e contratos, ensejando ainda economia processual.

3.1.10. O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do Estado. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia de escala, a Administração Pública pode obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais.

3.1.11. Esta é uma inteligência trazida pelo Sistema de Registro de Preços - SRP, utilizado sempre que conveniente a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade ([Inciso III do Art. 3º do Decreto nº 7.892/2013](#)), que trabalham de forma integrada suas estimativas de consumo e os aspectos técnicos da contratação.

3.1.12. Com esta motivação, o Ministério da Economia (ME) vem conduzindo pregões para contratação de bens e serviços por meio de licitações centralizadas na sua estrutura administrativa conhecida como Central de Compras, a qual se encontra localizada dentro da Secretaria de Gestão (SEGES).

3.1.13. Os serviços de prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, incluindo suporte técnico e treinamento, e integrações com plataformas GOV.BR enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#), e o [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#), por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, devendo ser este Registro de Preços licitado por meio da modalidade de licitação conhecida como Pregão. Além disso, conforme competência originária da Central de Compras ([Inciso VI do Art. 131 do Decreto nº 9.745/2019](#)) para realizar aquisições de bens e serviços de TIC em comum.

3.1.14. A contratação objetiva, por fim, respeitada a isonomia entre os licitantes e o desenvolvimento nacional sustentável, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos governamentais.

3.1.15. A contratação dos serviços abrangerá diversos órgãos e entidades federais, conforme levantamento preliminar de necessidades de automatização de serviços públicos e serviços administrativos e também junto à Secretaria de Governo Digital (SGD), registrados no Estudo Técnico Preliminar deste processo de contratação.

3.1.16. Além disso, o Ministério da Economia é um órgão central da Administração Pública Federal que tem por missão planejar e coordenar as políticas de gestão da administração pública federal, para fortalecer as capacidades do Estado para promoção do desenvolvimento sustentável e do aprimoramento da entrega de resultados ao cidadão.

3.1.17. Ademais, será permitida a adesão tardia para contratação máxima de 200% (duzentos por cento) do quantitativo total registrado na ata, considerado para este limite o somatório dos quantitativos requeridos pelos órgãos e entidades não participantes, por meio de adesão, em consonância com decreto federal em seu [art. 22 do Decreto nº 7.892 de 2013](#).

3.1.18. Enfatiza-se que os serviços objetos da presente contratação configuram-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares, não inerentes à categorias funcionais abrangidas por seus respectivos planos de cargo e, por essa razão, não se enquadram nas vedações legais constantes do art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Plano Diretor de Tecnologia da Informação - V.1.2 - PDTI/ME 2020 - 2022				
ID	Objetivos Estratégicos	ID	Necessidades	Metas
OE.01	Simplificar os serviços entregues ao cidadão por meio da transformação digital	N2	Provisionamento, manutenção, atualização e revisão de soluções tecnológicas, para atendimento aos objetivos estratégicos, considerando o compartilhamento de dados e respeitando os padrões governamentais	M.03 Desenvolver, aprimorar e manter soluções de TI

Estratégia de Governo Digital 2020-2022			
ID	Objetivos	ID	Iniciativa
1	Oferta de serviços públicos digitais	1.1	Transformar todas as etapas e os serviços públicos digitalizáveis, até 2022.
3	Canais e serviços digitais simples e intuitivos	3.1	Estabelecer padrão mínimo de qualidade para serviços públicos digitais, até 2020.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
16	Gestão das ações de simplificação, desburocratização e transformação digital dos serviços públicos e administrativos

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
48	Automação de Processos - Solução
49	Automação de Processos - Desenvolvimento
50	Automação de Processo - Integração
51	Automação de Processo - Treinamento

Informações obtidas por meio do SEI: 15768452 e 15660608

3.3. Estimativa da demanda

A tabela abaixo apresenta o quantitativo total de Ciclos executados, HSTA, HSTI, Horas-aula que comporá o presente registro de preços, considerando os serviços públicos que serão automatizados no âmbito dos órgãos e entidades atendidos.

Lote	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd Estimada
Único	I	Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos	ciclos executados	
	II	Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS	HSTA	
	III	Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos	HSTI	
	IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS	Hora-Aula	

O ANEXO II – PAUTA DE DISTRIBUIÇÃO POR UASG apresenta o quantitativo detalhado por UASG.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. A contratação será em lote único dividida em quatro itens: disponibilização de plataforma (item I), automação de serviços (item II), integração de plataformas (item III), treinamento (item IV), eles são altamente dependentes entre si. Ou seja, os serviços técnicos especializados devem ser executados por empresa que possui expertise na plataforma que será CONTRATADA, logo o parcelamento desses serviços em lotes diferentes comprometeria o conjunto da solução por separar serviços com alto grau de interdependência, o que poderia acarretar a não integração das partes da solução, com consequente não atendimento da necessidade que originou a contratação ou a necessidade de realizar nova contratação para integração das partes da solução.

3.4.2. Ademais, seria um dificultador, senão um fator de impossibilidade, que uma empresa participante do processo pudesse realizar o levantamento de custos adequados para os itens II, III, IV, sem ter conhecimento de qual plataforma estaria sendo licitada (item I), o que poderia, inclusive, ocasionar custos adicionais para compensar esta imprevisibilidade.

3.4.3. Por último, outro fator adverso, seria a dificuldade de se exigir, para os itens II, III, IV, a comprovação de capacidade técnica na prestação de serviços em determinada plataforma sem que a mesma tenha sido definida.

3.4.4. Haveria ainda o risco de gestão do contrato em que problemas na implantação dos serviços automatizados na plataforma tecnológica seriam de difícil identificação de responsabilidade. Motivo pelo qual os itens I a IV devem possuir um mesmo fornecedor e estar agrupados em um mesmo lote.

3.4.5. Diante do exposto, o modelo de adjudicação será em lote único com itens de I a IV, conforme a seguir:

Lotes	Itens	Descrição
Único	I	Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos
	II	Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS
	III	Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos
	IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

1. Facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial, conforme Decreto nº 8.936 de 19/12/2016 que institui a Plataforma GOV.BR;
2. Evitar descontinuidade dos 480 serviços públicos automatizados.
3. Implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
4. Possibilitar a automação de serviços administrativos pelos órgãos do Executivo Federal.
5. Disponibilizar o acesso às informações e à prestação direta de serviços públicos;
6. Simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;
7. Dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos;
8. Promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos;
9. Contratação integrada de empresa responsável tanto pelo sistema quanto pelo esforço de adequação e automação de processos e demais componentes da solução;
10. Necessidades de desenvolvimento e equipe de operações são significativamente reduzidos;
11. Requisitos de infraestrutura de TI e operações de pessoal são reduzidos significativamente;
12. Custos iniciais são mais baixos e o SaaS permite às empresas experimentar antes de comprar com mais facilidade do que outras formas de aquisição de software, dado que não há necessidade de instalação na estrutura do cliente;
13. Como o SaaS é baseado em assinatura, os custos estão diretamente relacionados ao uso/demanda do sistema, portanto com foco em resultados efetivos;
14. A CONTRATADA é responsável por lidar com a obsolescência de hardware/software.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos Funcionais para o BPMS

Os requisitos funcionais foram organizados de acordo com três interfaces, uma para cada grupo de usuários:

- Interface Sociedade: uma interface voltada à sociedade: porta de entrada do relacionamento do cidadão com a Administração Pública Federal, permitindo funções como agendamento de serviços, notificações automáticas, preenchimento de formulários relacionados ao serviço, acompanhamento do status da solicitação, pesquisa de assuntos relacionados, avaliação da qualidade dos serviços, interação "on-line" com os atendentes, dentre outras;
- Interface de Atendimento: uma interface voltada ao atendente, permitindo a agilidade na prestação dos serviços, com funções de verificação da consistência das informações transitadas e respectivos ajustes, geração de declarações e certidões, gestão do atendimento e resposta aos apontamentos do cidadão, fluxo de trabalho automático, dentre outras;
- Interface de Configuração: uma interface voltada à configuração do serviço, de uso interno, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, a gestão dos serviços, a modelagem dos processos que sustentam a prestação dos serviços e a gestão de usuários, dentre outras.

Além disso, os requisitos funcionais foram agrupados em Classes de Requisitos, sendo elas:

Gestão do Atendimento: Funcionalidades associadas à solicitação e ao acompanhamento do progresso de demandas por parte da sociedade. Desse modo, o software deve permitir a configuração das fases de atendimento de um determinado serviço, o que permitirá ao solicitante acompanhar o ciclo de vida do atendimento. Tal funcionalidade deve conter o histórico de comunicações, previsão de prazo para atendimento e alertas sobre problemas e pendências no atendimento. O objetivo é promover a transparência na execução das fases de atendimento relacionadas à prestação do serviço público.

A ferramenta deve ter a capacidade de modelar o processo referente ao serviço que será nela implantado por meio de motores gráficos. O processo desenhado deve estar associado com as fases de atendimento, o que é uma visão simplificada e útil ao usuário. A partir do desenho do processo e da implementação das regras, o sistema deve ser capaz de executar o processo. Além disso, o software deve possuir capacidade nativa de se conectar a sistemas de informação e a bases de dados existentes utilizando, por exemplo, a tecnologia de Webservices, assim como possibilitar que outros sistemas de governo possam integrar-se com a ferramenta de automação.

O sistema deve fornecer recursos para a gestão centralizada dos atendimentos, permitindo a organização do processo de trabalho interno com os registros referentes aos atendimentos e histórico dos serviços anteriormente requisitados. Permitir a geração de relatórios personalizados com todas as informações do serviço, tais como etapas realizadas em determinados períodos, prazos vencidos ou a vencer, por órgãos e/ou serviços, tempo de atendimento, quantitativos, etc. (dados dos processos), assim como outras informações geradas durante o atendimento pelo cidadão e/ou atendente, como por exemplo, descrição de solicitações deferidas/indeferidas, certificados emitidos, documentos, etc., (dados dos serviços).

Uma vez implementadas as regras de negócio, será possível organizar e priorizar o atendimento, garantindo desta forma maior qualidade nos resultados oferecidos. A documentação do processo de trabalho interno do órgão para o atendimento é importante para construir a base de conhecimento, o que reduz o tempo necessário para treinar novas equipes envolvidas no processo.

Ao longo do atendimento, o sistema deve oferecer recursos de comunicação entre o solicitante e os atendentes. Tais comunicações devem ser todas armazenadas e estarem disponíveis para consulta a demanda.

Gerador de Formulários: É um conjunto de funcionalidades relacionadas à configuração e ao uso de formulários de dados. O sistema deve conter uma ferramenta de construção de formulários para entrada de dados, eliminando assim a necessidade do envio de documentos gerados por editores de texto e geradores de planilhas pelo cidadão. O software deve oferecer recursos avançados de edição de formulários, no estilo "drag and drop", sem exigir a necessidade de programação na maioria dos casos. Desse modo, deve ser possível gerar e configurar a apresentação de dados, máscaras de preenchimento e subdivisões dos formulários com dinamismo.

Os formulários devem ser associados com o fluxo de trabalho desenhado, permitindo a automação do passo a passo da prestação do serviço e guiando o solicitante no preenchimento das informações na ordem e no momento corretos. Além disso, deve haver a possibilidade de formulários de preenchimento específico pelos atendentes.

Deverão ser observadas boas práticas para construção dos formulários para o cidadão, de tal forma evitar o abandono da solicitação do serviço público, concentrando-se na experiência do usuário e minimizando o número de campos. Os nomes dos campos devem ser claros e fáceis de entender, a ferramenta deverá maximizar a performance para tornar agradável a experiência do cidadãos, foco em design para dispositivos móveis, por fim e mais importante, deverá ser possível por meio de pesquisa, aferir a razão da desistência do preenchimento do formulário.

Por fim, o sistema deve permitir o preenchimento de dados de forma automática, realizando buscas em sistemas ou base de dados externas quando possível, desonerando o solicitante de fornecer dados que já são de domínio da Administração Pública Federal.

Notificação: O canal de comunicação está diretamente relacionado com a agilidade do processo de atendimento e, portanto, a modernização destes canais é importante para estreitar a interação entre o governo e a sociedade. É preciso investir em comunicação por canais ágeis e "on-line", tais como o e-mail, o SMS e o chat, tendo em vista a facilidade de acesso a estas novas tecnologias por parte do cidadão. A solução deverá armazenar todas as mensagens geradas na interação entre o governo e a sociedade, independentemente do canal de comunicação. Esse canal não invalida os outros canais de comunicação que porventura sejam utilizados pelos órgãos atualmente.

Gestão de usuários: A ferramenta deve ter a capacidade de apresentar todas as informações referentes ao usuário a fim de facilitar o processo de fiscalização e pagamento. Dentre as informações consideradas essenciais, destaca-se a quantidade de usuários ativos e inativos, bem como a quantidade de usuários por perfis de acesso, grupos de atendimento e serviços. Também considera-se importante a data de criação, de ativação e de último acesso do usuário. Além disso, o software deve fornecer recursos para a visualização dentro da própria ferramenta e com a opção de exportação para arquivo.

Assinador digital: A assinatura de documentos deverá ser centralizada sem qualquer instalação de aplicativo na estação de trabalho dos atendentes e cidadãos. O serviço de assinatura deverá ser totalmente web atrelado à própria solução tecnológica e integrado à Plataforma de Governo de Assinatura Eletrônica.

Indicadores de monitoramento: A ferramenta deverá ser capaz de gerar dados sobre o comportamento dos usuários nos formulários e fluxos de atendimento. A apresentação dos dados dos indicadores deverá ser totalmente web, disponibilizada pela própria solução tecnológica ou disponibilizada através da integração com outras ferramentas de análise de dados do mercado.

Finalmente, as tabelas a seguir apresentam os requisitos de cada Classe de Requisitos para cada um dos Grupos de Usuários:

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Fases do Serviço	<p>S1. Permite acompanhar as fases previstas do serviço requisitado e as respectivas estimativas de prazos.</p> <p>S2. Apresenta os prazos previstos para o atendimento, que serão baseados no prazo legal da fase e/ou média histórica de atendimento.</p> <p>S3. Todas as fases e os respectivos prazos deverão ser exibidos graficamente em uma linha do tempo "timeline" com a duração da fase atual.</p>	<p>A1. Acompanha os serviços requisitados com o detalhamento de todas as informações referentes ao atendimento.</p>	<p>C1. Define as fases do serviço que serão apresentadas ao cidadão.</p> <p>C2. Acompanha a conformidade dos atendimentos realizados.</p> <p>C3. Configura fluxo de fases, estabelece prazos e define metodologia de atendimento (especificação da equipe de atendimento, envolvimento de outras equipes, balanceamento dos recursos humanos).</p> <p>C4. Prover facilidade na elaboração e emissão de relatórios gerenciais dos atendimentos para todas as informações geradas durante o fluxo do processo de atendimento.</p>
Fluxo de trabalho do Serviço	<p>S4. Atualiza o andamento das fases de atendimento conforme andamento das etapas do fluxo de trabalho interno.</p>	<p>A2. Possibilita o atendimento do serviço de acordo com o fluxo de trabalho automatizado.</p> <p>A3. Permite o atendente distribuir a demanda para outro atendente da mesma equipe.</p> <p>A4. Possibilita o atendente recém habilitado no grupo de atendimento visualizar e atender solicitações em andamento inclusive as anteriores a sua habilitação.</p> <p>A5. Visualiza no atendimento a correlação entre etapas do fluxo de trabalho (sociedade) e as fases fluxo de atendimento (governo)</p>	<p>C5. Permite a inserção do fluxo de trabalho interno do serviço público em notação BPMN 2.0 ou superior com auxílio de modelador gráfico, de forma amigável ao usuário. Facilidade de desenho por meio de interface gráfica, sem necessidade de programação.</p> <p>C6. Permite associar o fluxo de trabalho de atendimento interno com as fases de atendimento ao cidadão (conforme conceito demonstrado na seção 2.2.2 deste Termo).</p> <p>C7. Implementa as regras de negócio do atendimento dos serviços.</p> <p>C8. Automatiza o fluxo de trabalho projetado.</p>

Chat	S5. Permite ao cidadão interagir com os atendentes por meio de chat "online". S6. Permite ao cidadão visualizar todo o histórico de comunicação na linha do tempo do atendimento.	A6. Permite ao atendente interagir com os cidadãos por meio de chat "on-line". A7. Permite ao atendente envolver outros atendentes na demanda, inclusive para interação "online" com o cidadão.	C9. Permite configurar o uso e permissões para o chat "online" por serviço e/ou equipe de atendimento.
Histórico das Requisições	S7. Lista de todos os serviços anteriormente solicitados. S8. Detalhamento das informações relativas aos atendimentos.	A8. Pesquisa os serviços anteriormente requisitados para a equipe de atendimento. A9. Detalhamento das informações relativas aos atendimentos da equipe.	N/A.
Resolução de pendências	S9. Apresenta graficamente alertas por fase (cores, marcações etc.) contendo um descritivo da pendência e orientação do ajuste necessário. S10. Possibilidade de receber informações sobre a necessidade de ajuste de pendência por e-mail e/ou SMS.	A10. Recebe alerta do ajuste de pendência realizado pelo cidadão.	N/A.
Organização do atendimento	S11. Obtém um número de protocolo único para cada atendimento. S12. Lista todos os atendimentos em andamento.	A11. Organiza e prioriza os atendimentos das requisições conforme critérios, tais como, agrupamento por etapas, prazos vincendos e pendências de análise exibidas de forma estruturada e que possibilite a aplicação de filtros de pesquisa. A12. Analisa as requisições com o auxílio de "checklist" com o objetivo de obter conformidade do trabalho. A13. Emite alertas sobre término de prazos do fluxo de trabalho interno para o grupo de atendentes. A14. Permite ao atendente distribuir uma demanda ou um conjunto de demandas para outro atendente.	C10. Acompanhamento do desempenho da execução dos serviços públicos com a identificação de eventuais desvios e gargalos. C11. Relatórios gerenciais das filas de atendimentos, "backlog" de demandas abertas, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por atendente. C12. Configura calendário útil de trabalho com períodos de feriados, inclusive feriados locais, cujas datas deverão ser desconsideradas para efeito de cálculo de prazos do fluxo.
Integração com base de dados e sistemas externos	N/A	A15. Possibilidade de consultar informações de bases de dados externas para fins de análise da requisição.	C13. Configura interfaces de integração para consulta de informações de sistemas legados dos órgãos e/ou entidades e base de dados externas.
Base de conhecimento	N/A.	A16. Interface de consulta a base compartilhada de conhecimento para atendimento dos serviços solicitados pela sociedade. A17. Busca indexada para auxílio na análise e solução dos atendimentos, pontuação e classificação do conhecimento, com vistas a reduzir a curva de aprendizado dos atendentes.	C14. Mantém informações da base de conhecimento.
Publicação de serviços (gestão de mudanças)	N/A	N/A	C15. Ambiente de gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases/etapas do fluxos de atendimentos dos serviços públicos. C16. Permitir o acesso ao detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto a autorização de mudança. C17. Permitir o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior, contendo o devido controle de versões. C18. Ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços públicos em ambientes de testes e produção com vistas a publicação do serviço.

GERADOR DE FORMULÁRIOS			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Construção de formulários	S13. Realiza a requisição do serviço público por meio de fase de preenchimento de formulário.	A18. Visualiza todas as informações contidas nos formulários preenchidas durante a requisição dos serviços públicos.	C19. Configura formulários personalizados associados ao fluxo de atendimento contendo campos de dados, separadores, regras de validação, "check list" de pendências, informações de ajuda, download/upload de arquivos.

	<p>S14. Opção de download e upload de arquivos anexos.</p> <p>S15. Preenche pesquisa para aferir a razão da desistência do preenchimento do formulário.</p>	<p>A19. Campos customizados para preenchimento de informações referente a análise da requisição, sem que estas informações fiquem visíveis para a sociedade.</p>	<p>C20. Desenvolvimento de formulários por meio de interface gráfica amigável, sem necessidade de programação.</p> <p>C21. Define formulários com apresentação dinâmica de campos, na medida em que itens do mesmo formulário são selecionados, sem necessidade de programação.</p> <p>C22. Define máscaras de entrada de dados para campos específicos.</p> <p>C23. Permite a integração de campos do formulário com consulta a informações de sistemas ou bases de dados externas.</p> <p>C24. Define modelos padronizados de formulários com base nas necessidades mais comuns dos órgãos. Organiza os modelos de formulário de forma a serem utilizados na configuração de outros serviços (reuso).</p> <p>C25. Define relação de hierarquia entre campos de dados do tipo 1-N (pai /filhos).</p>
Regras de validação das informações	<p>S16. Validação dos dados preenchidos no formulário conforme regras definidas.</p> <p>S17. Campos do formulário contendo texto de ajuda na forma de "hints" conforme regras de validação das informações.</p>	N/A.	<p>C26. Define regras de validação dos dados do formulário sem necessidade de programação.</p>

NOTIFICAÇÃO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Envio de notificação	<p>S28. Recebe notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento do serviço público.</p> <p>S29. Comunica-se com a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço por mensagens.</p>	<p>A25. Organiza os eventos de comunicação conforme canais de atendimento.</p> <p>A26. Comunica-se com o requisitante do serviço público.</p>	<p>C33. Configura as regras de negócio referente aos eventos de notificação considerando as fases e características das etapas de atendimento do serviço público.</p>
Histórico de informações	<p>S30. Opção de consulta do histórico das notificações trocadas entre o requisitante do serviço e a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço.</p>	<p>A27. Lista histórico das notificações trocadas entre a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço e os requisitantes.</p>	<p>C34. Lista relatório gerencial com informações consolidadas das notificações.</p>

GESTÃO DE USUÁRIOS			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Gestão de usuários	N/A.	N/A.	<p>C35. Gerencia perfis de de acesso e atributos dos usuários, com no mínimo, perfis de atendimento, status, serviços, órgãos e solicitações.</p> <p>C36. Ativa, desativa ou desaloca os Usuários de Governo provisionados pela CONTRATADA para os serviços públicos automatizados.</p> <p>C37. Emissão de relatórios de forma unificada com perfis de acesso, atributos e quantitativos de usuários, com no mínimo, serviços, órgãos e solicitações.</p> <p>C38. O sistema deverá permitir atividades de cadastramento em lotes, tais como inativação e ativação de usuários, definição de perfis de acesso, redefinição de senhas, entre outras.</p> <p>C39. O sistema deve permitir encontrar a data de criação, de ativação e inativação e data de último acesso do usuário.</p> <p>C40. O CONTRATANTE deverá possuir acesso de administrador para cadastrar os usuários dos órgãos e das entidades responsáveis pela ativação/desativação de usuários na plataforma. A ativação de usuário deve estar relacionada a um serviço público automatizado na ferramenta.</p> <p>C41. O CONTRATANTE poderá ativar e desativar usuários de governo provisionados na ferramenta.</p> <p>C42. O CONTRATANTE poderá associar ou realocar os usuários de governo a determinado serviço público automatizado.</p> <p>C43. O sistema deverá possuir a funcionalidade para permitir a substituição de servidores em férias ou outros impedimentos. Os novos usuários cadastrados para esse fim deverão herdar as configurações e permissões dos usuários ausentes.</p> <p>C44. O sistema deve permitir a rastreabilidade entre as operações realizadas pelos usuários, informando em um log: - funcionalidade/operação alterada, adicionada ou excluída; - usuário responsável pela mudança; - data, hora, minuto e segundo da mudança.</p>

ASSINADOR DIGITAL			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Assinatura de documentos	<p>S31. Assina documentos gerados pela solução tecnológica.</p>	<p>A28. Assina documentos gerados pela solução tecnológica.</p>	<p>C45. O sistema deverá permitir habilitação de suporte a assinatura digital de documentos.</p>

Assinatura em lotes	S32. O sistema deverá permitir a assinatura simultânea de mais de um documento em diversas solicitações em uma única interface.	A29. O sistema deverá permitir a assinatura simultânea de mais de um documento em diversas solicitações em uma única interface.	C46. O sistema deverá permitir habilitação do recurso de assinatura em lotes em uma única interface.
---------------------	---	---	--

INDICADORES DE MONITORAMENTO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Dados do fluxo do processo de atendimento dos serviços públicos	N/A.	A30. Disponibilizar indicador do percentual de "taxa de sucesso" de pessoas que concluíram o formulário até o final, proporcional ao número de pessoas que iniciaram o formulário por serviço público. A31. Disponibilizar indicador de tempo total e da média para conclusão dos formulários, desde o início até a conclusão do preenchimento do formulário por serviço público.	C47. Disponibilizar informações consolidadas por órgão e por serviço público dos indicadores de monitoramento.

4.2. Requisitos de Desempenho

4.2.1. Disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (datacenter uptime 99,741%).

4.2.2. Desempenho medido por Tempo Médio de Resposta correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos.

4.2.3. A CONTRATADA deverá oferecer um painel de medições de desempenho, por meio de uma interface web, contemplando pelo menos as seguintes medidas obrigatórias e atualizadas diariamente:

- Tempo Médio de Resposta;
- Tempo de Resposta;
- Disponibilidade do software.

4.2.4. A solução deve prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade.

4.2.5. Acesso a relatórios de estatística com informações sobre desempenho do funcionamento, acessos, auditoria de registros, ou logs, de desempenho e possuir acesso a estatísticas de qualidade de serviço conforme SLA contratado.

4.2.6. Monitoração de software e infraestrutura através de ferramenta de coleta de dados e mitigação de problemas de acesso com gerência proativa de desempenho e utilização. Consulta sobre performance de acesso e escalabilidade dos recursos computacionais provisionados. Sem custo adicional por aumento do número de transações.

4.2.7. A ferramenta deve possuir escalabilidade, em termos de armazenamento e performance, para suportar a demanda de automação de serviços de alta volumetria (com alto número de requisições e acessos simultâneos).

4.2.8. Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se à demanda.

4.2.9. A infraestrutura de nuvem deverá ser robusta e segura o suficiente para permitir, inclusive, inúmeros acessos simultâneos a diferentes serviços públicos segmentados para diferentes órgãos e entidades governamentais.

4.2.10. A solução tecnológica deverá ter capacidade para permitir a sua utilização por um número indeterminado de usuários do lado da sociedade (quem demanda o serviço público), bem como uma grande quantidade de usuários do lado do governo (quem atende às demandas e entrega o produto do serviço), em regime de 24 horas por dia e 07 dias por semana ou conforme característica de cada serviço. Além de suportar quantidade e tamanho ilimitados de processos, requisições, etapas, formulários, arquivos, a solução tecnológica deverá permitir o acesso dos robôs, quando houver, sem qualquer tipo de limitação.

4.3. Requisitos de Negócio

4.3.1. A solução a ser contratada está alinhada à nova Estratégia de Governo Digital - 2020 a 2022, de modo a possibilitar a disponibilização digital de 100% dos mais de 4 mil serviços da União, todos disponíveis no portal gov.br. Mantendo alinhamento estratégico entre as ações para transformação digital do governo e as medidas para estimular uma economia brasileira crescentemente digitalizada, dinâmica, produtiva e competitiva.

4.3.2. A solução irá proporcionar a continuidade da disponibilização de 480 serviços públicos já digitalizados, mantendo o histórico das mais de 7 milhões de solicitações realizadas por mais de 3 milhões de cidadãos. Também possibilitará a digitalização de novos serviços, sejam eles públicos ou administrativos, por meio do modelo SAAS (softwares disponibilizado por meio da internet, como um serviço) utilizando ferramenta LECOM BPMS.

4.3.3. Através do modelo SaaS busca-se acelerar a digitalização de serviços por meio de benefícios tais como, alta acessibilidade, facilidade de upgrade e integração simplificada. A solução será executada nos servidores das empresas provedoras, que têm a responsabilidade de gerenciar o acesso e manter a estrutura de segurança de dados, conectividade e servidores necessários para o serviço que permite aos órgãos e servidores concentrar em atividades estratégicas.

4.3.4. Essa solução tecnológica deverá ter capacidade para permitir a sua utilização por usuários, tanto do lado da sociedade (quem demanda o serviço público) quanto do lado do governo (quem atende às demandas e entrega o produto/resultados do serviço). A infraestrutura de nuvem deverá ser robusta e segura o suficiente para permitir, inclusive, inúmeros acessos simultâneos a diferentes serviços públicos segmentados para diferentes órgãos e entidades governamentais.

4.3.5. No caso dos serviços administrativos, os demandantes serão servidores públicos ou similares.

4.3.6. Além da ferramenta propriamente dita, a solução de TI como um todo, para a entrega de resultados contempla fundamentalmente o conjunto de atividades relacionadas à automação dos serviços públicos, conforme descrito no tópico 2.10.5. Item II - Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS.

4.3.7. No contexto da transferência de conhecimento, é importante que sejam ministrados treinamentos específicos para utilização da solução pelos profissionais diretamente envolvidos nas atividades de adequação e automação dos serviços públicos, de forma que as Equipes de Automação próprias assimilem o conhecimento necessário para operação da ferramenta além de capacitar as Equipes de Atendimento para que prestem os serviços públicos de forma eficiente e efetiva.

4.3.8. Torna-se necessário também a integração da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas, que existem para tornar a jornada do cidadão uma experiência única.

4.4. Requisitos de Capacitação

- 4.4.1. Não há requisito formal de capacitação para os servidores da CONTRATANTE receberem os produtos resultantes da prestação de serviços pela CONTRATADA.
- 4.4.2. Os Serviços de treinamento (Item 04 da contratação) deverão ser executados sob demanda conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 4.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE manual de utilização da Plataforma LECOM BPMS, em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva da solução, independente da execução do serviço específico de treinamento.

4.5. Requisitos Legais

- Lei nº 8.666/1993: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- Lei nº 10.520/2002: institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- Decreto nº 2.271/1997: dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- Decreto nº 3.555/2000: aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- Decreto nº 5.450/2005: regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- Decreto nº 7.892/2013: regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dá outras providências;
- Decreto nº 8.936/2016: institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa nº 05/2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa nº 01/2019: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Decreto nº 10.332/2020: institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Observar as disposições da Lei 12.065 de 23/04/2014 – Marco Civil da Internet.

4.6. Requisitos Temporais

- 4.6.1. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento
- 4.6.2. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia conforme os prazos.
- 4.6.3. Os prazos definidos neste Termo de Referência deverão ser estritamente observados sob pena da aplicação de sanções conforme previsto na seção 9.4 deste Termo de Referência
- 4.6.4. Caso a CONTRATADA não atenda algum requisito deste Termo de Referência, a mesma terá o prazo de 4 meses para aderência, após solicitação da CONTRATANTE.
- 4.6.5. Considera-se horário útil (comercial), de segunda a sexta das 8h às 18h e sábado das 08h às 13h.

4.7. Requisitos de Segurança**4.7.1. Segurança da Informação da CONTRATADA**

- 4.7.1.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA comprometem-se em cumprir suas obrigações, quando houver tratamento de dados pessoais, no que couber, ao abrigo da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 4.7.1.2. Conforme a LGPD, dados pessoais são quaisquer informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. Já dados pessoais sensíveis são dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- 4.7.1.3. Ainda consoante a LGPD, o tratamento destes dados pessoais, sensíveis ou não, será toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 4.7.1.4. A CONTRATADA prestará à CONTRATANTE os serviços previstos com atenção às regras de proteção de dados e a partir das premissas da LGPD, em especial os seus princípios, conforme descrito no Art. 9º desta lei.
- 4.7.1.5. A CONTRATADA somente poderá realizar o tratamento dos dados que lhe forem repassados pela CONTRATANTE conforme as instruções desta e nos exatos limites do contrato. Os dados pessoais que forem repassados desta forma serão acessados somente por funcionários da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade o estabelecimento dos termos e controles de sigilo sobre estes acessos.
- 4.7.1.6. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar os dados fornecidos pela CONTRATANTE para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como jamais colocará, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação das leis de proteção de dados.
- 4.7.1.7. Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o tratamento dos dados pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução da CONTRATANTE pode infringir a LGPD ou outras leis relacionadas à proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções.
- 4.7.1.8. Quando solicitado, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula contratual.
- 4.7.1.9. A CONTRATADA compromete-se a eliminar os dados pessoais, sensíveis ou não, aos quais teve acesso em razão do contrato firmado com a CONTRATANTE assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for

encerrado a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato originário firmado com a CONTRATANTE e/ou nos casos contidos na Lei de Acesso à Informação.

4.7.1.10. A CONTRATANTE terá o direito de auditar o tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, realizado pela CONTRATADA com base nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, as medidas técnicas e organizacionais implementadas pela CONTRATADA.

4.7.1.11. A CONTRATADA indenizará à CONTRATANTE qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, penalidades ou custos investigativos relativos às demandas que surgirem em razão do não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações previstas na LGPD especificamente direcionadas aos operadores, conforme já definido no presente instrumento.

4.7.1.12. Se o titular dos dados, a autoridade de proteção de dados ou terceiro solicitar informações da CONTRATADA relativas ao tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

4.7.1.13. CONTRATANTE e a CONTRATADA, na condição de agentes de tratamento, adotarão medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.7.1.14. Na hipótese de ocorrer um incidente de segurança, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca desta, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão pelo menos:

- a) quais dados foram vazados;
- b) informações sobre possíveis acessos suspeitos e as respectivas credenciais utilizadas; endereços IPs e portas utilizadas nos acessos suspeitos; registros de logs; eventuais técnicas de ataque identificadas pela equipe de tratamento de incidente;
- c) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número e identificação de titulares de dados impactados, bem como as categorias e o número de registros de dados impactados;
- d) os riscos relacionados ao incidente;
- e) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e
- f) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

4.7.1.15. A Solução de TIC deve possuir controles necessários à segurança da informação e privacidade, contemplando autenticação multifator (MFA – Multi Factor Authentication); controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação; registro de eventos e incidentes; registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria; medidas de salvaguarda para os logs; controles específicos para registro das atividades dos administradores; execução periódica de análise de vulnerabilidades.

4.7.1.16. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo solicitado ou acordado, resguardados aspectos de confidencialidade, documentos comprobatórios referentes à estruturação de segurança e privacidade no contexto ao qual a Solução de TIC se insere, tais como: Política de Segurança da Informação; Relatório de Análise de Impacto à Proteção de Dados Pessoais; Política de Backup; Processo de Gestão de Riscos da Solução de TIC; Processo de Gestão de Incidentes; Política de Controle de Acesso; Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência; Documento de Arquitetura Física e Lógica da Solução de TIC.

4.7.1.17. A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança da Informação vigente e atualizada, possuindo ainda processo de revisão periódico formalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações que serão tratados pela Solução de TIC.

4.7.1.18. Em caso da ocorrência de incidentes de segurança, a CONTRATADA deverá observar e seguir todas as orientações da NC21/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, homologada por meio da Portaria nº 40, de 8 de outubro de 2014.

4.7.1.19. Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnica, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.

4.7.1.20. Em caso de utilização de solução de nuvem pública, a CONTRATADA deverá seguir todas as orientações da NC14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, homologada por meio da Portaria nº 9, de 15 de março de 2018.

4.7.1.21. Mantendo-se a aplicação das normas vigentes, a CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

4.7.1.22. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pelo provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto nesse Termo de Referência, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do CONTRATANTE.

4.7.1.23. A CONTRATADA deverá entregar periodicamente, em prazo a ser combinado entre as partes, uma análise e avaliação de riscos da solução tecnológica e dos processos de negócio nela hospedados.

4.7.1.24. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituam informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

4.7.2. **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**

4.7.2.1. A CONTRATADA e a solução ofertada/disponibilizada deverão estar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações, fornecendo à CONTRATANTE, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da CONTRATANTE. Além disso, a CONTRATADA deverá observar o “GUIA DE BOAS PRÁTICAS DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS”, elaborado pela Secretaria de Governo Digital (SGD/ME) (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/guia-de-boas-praticas-lei-geral-de-protecao-de-dados-lgpd>).

4.7.2.2. A CONTRATADA deverá mapear os processos (ciclo de vida) que envolvam o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, além de propor mecanismos e medidas de mitigação de riscos à essas informações. Para isso, deverá produzir o RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - RIPD.

4.7.2.3. O RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - RIPD deverá conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados.

4.7.2.4. A documentação e processo de que trata o item acima deverá ser mantida atualizada durante toda a vigência do Contrato. A CONTRATADA terá 120 dias após a assinatura do Contrato para a entrega da primeira versão do RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - RIPD e dos processos mapeados.

4.7.2.5. A CONTRATANTE poderá solicitar o mapeamento e a produção do RIPD de processos específicos que envolvam a solução CONTRATADA, sendo acordado entre as partes o prazo para entrega.

4.7.3. Segurança da Informação da Solução

- 4.7.3.1. Deverão ser disponibilizados mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.
- 4.7.3.2. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo, ágil e conforme SLA contratado.
- 4.7.3.3. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do CONTRATANTE.
- 4.7.3.4. A partir do ponto de entrada/saída da internet nos datacenters do provedor ofertado deverão observar as seguintes disposições:
- Inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;
 - Inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;
 - Não fornecimento a terceiros de dados da CONTRATANTE, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;
 - O provedor deve utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado.
- 4.7.3.5. A solução deverá dispor de sistema de hardware e dados para missão crítica com política de "Disaster Recovery", balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas e de Recovery Point Objective (RPO) de 1 hora.
- 4.7.3.6. A Solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações. Para isso, deve lançar mão de técnicas, mas não apenas essas, como criptografia e anonimização de dados.
- 4.7.3.7. É vedada à CONTRATADA ou ao provedor acesso aos dados hospedados na infraestrutura da solução ofertada, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE.
- 4.7.3.8. A Solução deverá dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) podendo a CONTRATANTE realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a CONTRATADA mantém esse requisito.
- 4.7.3.9. A Solução deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.
- 4.7.3.10. A solução deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados.
- 4.7.3.11. Caso a solução ofertada esteja hospedada em nuvem pública, o provedor que integra a solução deve possuir, no mínimo, as certificações: ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016, e ABNT NBR ISO/IEC 27018:2018 ou CSA STAR Certification LEVEL TWO ou superior; ou ISO/IEC 27018:2014, com validade vigente na data de assinatura do contrato, referentes à infraestrutura de datacenter no Brasil onde os serviços em nuvem estarão hospedados.
- 4.7.3.12. As certificações ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 e ABNT NBR ISO/IEC 27018:2018 poderão ser apresentadas nas suas versões originais em inglês: ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2014. Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à CONTRATANTE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.
- 4.7.3.13. A CONTRATADA deverá criar uma política de atualização de versão de software, indicando sua criticidade e acordar junto à CONTRATANTE qual a melhor data para ser aplicada.
- 4.7.3.14. A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, cópias dos logs de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de APIs para análise de segurança e auditorias.
- 4.7.3.15. A solução deverá dispor de recursos que garantam a segurança da informação dos dados da CONTRATANTE, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações), solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS) e Solução anti-DDoS.
- 4.7.3.16. O modelo de segurança das interfaces do provedor deve ser desenvolvido com base em padrões de mercado, conforme Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de autenticação forte de usuários e controle de acesso, utilizando inclusive autenticação de duplo fator, para restringir o acesso aos dados do cliente.
- 4.7.3.17. A infraestrutura do provedor deve, ainda, implementar controles para isolamento e segurança de sistema operacional, utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado, bem como implementar políticas de atualização de versão de software e aplicação de correções.
- 4.7.3.18. A solução deve possuir mecanismo para proteção contra upload ou download de arquivos contendo conteúdo malicioso com registro dessas informações e eventos em log.

4.7.4. Segurança de Identidades

- 4.7.4.1. A solução deve dispor de mecanismo de garantia de identidade realizada previamente à execução das requisições dos usuários.
- 4.7.4.2. A solução deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para a CONTRATANTE e para seus usuários.
- 4.7.4.3. A solução deve permitir que somente os usuários autorizados pela CONTRATANTE tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 4.7.4.4. A solução deve permitir duplo fator de autenticação, especialmente para contas com privilégios de administração do ambiente, e soluções de gestão de credenciais de usuário para controlar o acesso aos dados, como mecanismos de controle de acesso, como políticas de permissões e Listas de Controle de Acesso (ACLs) para conceder seletivamente permissões para usuários e grupos de usuários.
- 4.7.4.5. A solução deve permitir realizar de forma segura o upload/download de dados, utilizando os protocolos SSL e HTTPS.
- 4.7.4.6. A solução deve permitir definir regras que se aplicam, em geral, a todas as solicitações para seus recursos, tais como a concessão de privilégios de gravação para um subconjunto dos recursos contratados.

4.7.5. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.7.6. Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto com a CONTRATANTE deverão cumprir os seguintes requisitos:

- a) apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;
- b) respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- c) atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

4.7.7. Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

- a) deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);
- b) as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;
- c) utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da Contratante.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. A solução deverá ser segmentada para cada órgão e entidade, assim como o atendimento técnico, tendo cada órgão e entidade autonomia para abrir e fechar chamados no que for necessário diretamente junto à CONTRATADA. Os níveis de serviço relacionados a suporte, atendimento, correção de falhas, segurança, disponibilidade, entre outros, estão definidos no item 8.3. deste Termo - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.8.2. O sistema deve permitir a automação dos serviços por meio de Balcões Digitais que são caracterizados por soluções para o recebimento de múltiplos tipos de demandas a partir de um mesmo fluxo de processo, em geral padronizado e simplificado.

4.8.3. Atender e manter atualizado, sempre que necessário, o padrão de interface do Governo Federal, Design System, visando garantir a experiência única na interação com os sistemas do Governo Federal (gov.br/ds).

4.8.4. A solução tecnológica deve oferecer funcionalidades de acesso e integração para autenticações por padrões Single sign-on (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP), Active Directory (AD), OpenId Connect e OAuth2.

4.8.5. Mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada e única de registros de logs e dashboard para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo, ágil e conforme SLA contratado. O sistema deve manter LOG de integração entre sistemas externos e internos da empresa e o mesmo deve conter os dados enviados e recebidos sejam JSON, XMLs ou similares.

4.8.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos para download completo do LOG citado no item acima.

4.8.7. Disponibilização de forma automática do banco de dados em formato SQL dos dados preenchidos pelos usuários nos formulários bem como os documentos gerados pelo software ou enviados pelos usuários. Essa disponibilização deve ser, no mínimo, diária ou conforme solicitação.

4.8.8. A ferramenta deve disponibilizar os dados de solicitação de serviço e preenchimento de formulários via API REST em formato JSON ou XML, conforme a seguinte estrutura:

1. As entradas para a consulta deve conter, no mínimo, o nome do órgão, nome do serviço e protocolo de atendimento;
2. O retorno deve conter, no mínimo, os dados preenchidos nos formulários pelo cidadão e atendente, inclusive anexos, status do serviço, nome e CPF do cidadão, dados do atendente. Além disso, devem vir organizados por etapa do fluxo de atendimento com as respectivas datas de abertura e encerramento;
3. O Anexo II - Padrão Mínimo para Exportação de Dados do Serviço Público, traz um modelo de arquivo XML e seu XSD a ser seguido e tratado como requisito mínimo para os dados do serviço público.

4.8.9. A ferramenta deve possuir um painel de gestão de usuários governo contemplando, no mínimo, a quantidade de usuários por órgão, por serviços, por atendimento, por perfis de acessos, por usuários ativos e inativos, data de criação, data do último acesso, data de inativação, perfil, login, e-mail, grupos dentre outros. Deve permitir ainda acesso a log completo de alteração, exclusão e inclusão de usuários, permitindo, por exemplo, saber os atributos alterados de um perfil de acesso.

4.8.10. A ferramenta deve suportar o atendimento multi-órgãos, permitindo tratamento automático das hierarquias das estruturas organizacionais, suportando a operação de múltiplas instituições com diferentes naturezas jurídicas e administrativas.

4.8.11. A ferramenta deve ter capacidade que garanta atuação independente e isolamento de dados dos diversos órgãos/entidades prestadores de serviços públicos, sem prejuízo de visões consolidadas por parte de usuários administradores do sistema como um todo.

4.8.12. A ferramenta deve permitir que novos usuários tenham acesso a todo processo movimentado na plataforma de acordo com suas credenciais de acesso, mesmo que seja um processo anterior ao seu registro na plataforma.

4.8.13. Permitir tramitação automática para os processos que possuem fluxo definido, ou seja, o usuário não precisa informar qual a próxima unidade/usuário que irá receber o processo.

4.8.14. A ferramenta deve permitir a atribuição de tarefas automáticas a usuários ou unidades responsáveis (user task assignment) conforme políticas customizáveis.

4.8.15. A ferramenta deve permitir a geração de relatórios padrões, permitindo que sejam parametrizados os períodos ou até mesmo períodos dos acontecimentos das etapas.

4.8.16. A ferramenta deve permitir a geração de documentos a partir de modelos pré-definidos, como por exemplo certificados, declarações, autorizações, etc.

4.8.17. A ferramenta deve permitir a assinatura digital de documentos com a utilização de certificado digital (token). O serviço deverá ser executado em portas padrão segura de internet, sem a necessidade de liberação de regras de conexão/firewall e/ou atualização do programa de assinatura em estação de trabalho.

4.8.18. A solução tecnológica deverá permitir a realização das operações de CRUD (criação, consulta, atualização e exclusão) nas informações das tabelas de domínio dos serviços públicos a serem automatizados, por meio de interface gráfica acessível a usuários habilitados, permitindo a inclusão e exportação em massa dos dados (em csv, xls e outros formatos) bem como o registro em log de todas as operações.

4.8.19. A ferramenta deve permitir verificação da autenticidade de documentos a partir de QR Code e/ou códigos de autenticação que são digitados em interface web e que permitem o download do documento original.

4.8.20. A ferramenta deve permitir a geração de QR Code dinâmicos e únicos.

- 4.8.21. A ferramenta deve possuir visualizar de documentos .pdf de maneira nativa pela plataforma, sem exigência de download do arquivo para leitura.
- 4.8.22. A ferramenta deve prover mecanismos para a verificação da autoria e da integridade dos documentos.
- 4.8.23. A solução tecnológica deve permitir alta produtividade para automação dos serviços públicos, ser de fácil aprendizado de uso e configuração e não demandar a necessidade de profissionais especialistas na ferramenta.
- 4.8.24. A ferramenta deverá possuir ambiente de bases de conhecimento para registro dos erros mais comuns, assim como as medidas aplicadas para correção. A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo solicitar relatório detalhado dos incidentes para fins de controle e gestão.
- 4.8.25. O sistema deve permitir realizar a transferência de processos, em lote, para outras unidades.
- 4.8.26. O sistema deve permitir o paralelismo de fluxos de processo, para isso a ferramenta deverá suportar nativamente o conceito de gateways paralelos ("parallel gateways"), inclusive o comportamento de separação (fork) e de junção/aglutinação (join) de fluxos conforme definido na especificação BPMN 2.0. Como exemplo, deve ser possível que o processo siga com uma tarefa ao solicitante e paralelamente o atendente também se envolva em outro subfluxo. Ou deve ser possível a criação de mais de uma tarefa para que diferentes unidades/usuários possam trabalhar de forma paralela no processo.
- 4.8.27. O sistema deve permitir configurar gateways via expressões, scripts ou similares.
- 4.8.28. O sistema deve disponibilizar os eventos de Temporização (timer events) e de Desvios Condicionados por Evento (event based gateways) conforme especificados no BPMN 2.0. Deve ser disponibilizada configuração de recorrência temporal, possibilitando ciclos de tempo que variam em dias, horas e minutos, para o evento de temporização, permitindo a execução automática de elementos do fluxo. Como exemplo, o sistema deve permitir que um processo archive determinada solicitação ou avance para uma próxima etapa caso certo prazo seja expirado.
- 4.8.29. O sistema deve suportar External Tasks, permitindo que componentes de software externo (robôs) acesse e execute tarefas inerentes ao serviço público.
- 4.8.30. Todas as necessidades de modelagem, análise e desenho de processos identificadas já previstas no padrão BPMN 2.0 devem ser suportadas de forma simples e direta sem que haja necessidade de customizações na plataforma que comprometam a produtividade no desenvolvimentos dos serviços.
- 4.8.31. Atender às recomendações de padronização descritas na última versão do guia e-ARQ - Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos.
- 4.8.32. A solução deve seguir o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil), quando a solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010 e suas atualizações.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

- 4.9.1. Na entrega da automação dos serviços, caso tenha sido necessário para atendimento dos requisitos o desenvolvimento de scripts ou plugins customizados, poderá ser requerida a entrega dos códigos fonte relacionados, independentemente da linguagem de programação utilizada (por exemplo, java, javascripts, go), para que sejam realizados testes de qualidade destes códigos. Estes artefatos deverão ser entregues junto das demais entregas no Item II.
- 4.9.2. A documentação que também consiste a entrega deve ser detalhada e consistente o suficiente para:
- Permitir a discussão e compreensão do fluxo do processo de negócio de forma gráfica e interativa;
 - Auxiliar na definição de atividades, tendo em vista atingir os objetivos da organização;
 - Servir como elemento fundamental na especificação dos fluxos do processo;
 - Servir como base na melhoria contínua (análise, eficiência e eficácia);
 - Simular alternativas ou novas soluções para os processos.
- 4.9.3. A CONTRATANTE poderá requerer à CONTRATADA a entrega das evidências dos testes realizados conforme modelo de artefato contendo roteiro de testes a ser definido com no mínimo casos de testes, fluxo e etapas percorridas, regras de negócio, integrações realizadas, contingências previstas e observações.

4.10. Requisitos de Implantação

- 4.10.1. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de integração contínua entre os ambientes de desenvolvimento/homologação e produção, de forma que a exportação e importação dos pacotes completos dos serviços entre ambientes seja automatizada.
- 4.10.2. A solução deverá possuir processo de entrega contínua que garanta a não indisponibilidade de demais serviços durante a implantação de novos serviços.
- 4.10.3. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de automação e de implantação contínua.
- 4.10.4. Deverá ser adotado práticas ágeis pela CONTRATADA na operação, implantação e automação de serviços e rotinas de trabalho.
- 4.10.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar os mecanismos de acesso à CONTRATANTE para acompanhamento e implantação dos serviços em ambiente de produção. Tais como, por exemplo, ativação do serviço, configurações, parametrizações e abertura de solicitações em modo teste.
- 4.10.6. A CONTRATADA deverá automatizar e manter os procedimentos necessários para a publicação de serviços no ambiente de produção por meio interface que possibilite a inserção de dependências, procedimentos de infraestrutura, perfis de acesso, fluxos automatizados e suas configurações.
- 4.10.7. A CONTRATADA deverá, a critério da CONTRATANTE, instituir a qualquer tempo operação assistida dos serviços automatizados implantados, durante o período de 15 dias, por meio de grupo de comunicação a ser definido, que podem ser integrados Equipes Demandantes, Equipes de Atendimento e outras equipes designadas pela CONTRATADA.
- 4.10.8. A CONTRATANTE deverá possuir acesso aos scripts de Atendimento de Suporte dos Serviços, para conhecimento e sugestão de melhorias.
- 4.10.9. Em caso de problemas nos serviços, após a correção do problema, a CONTRATADA deverá informar no chamado aberto a solução do problema e o problema técnico que ocasionou o erro.
- 4.10.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente de desenvolvimento/homologação e de treinamento para uso das Equipes de Automação próprias. O ambiente de desenvolvimento/homologação será utilizado para a automação de novos serviços públicos e a homologação junto das Equipes demandantes e o ambiente de treinamento será utilizado para a realização dos treinamentos previstos no Item IV - Treinamento específico para utilização da solução tecnológica, no caso dos serviços automatizados pelas Equipes de Automação próprias.
- 4.10.11. O ambiente deve ser acessível via Internet e isolado do ambiente da CONTRATADA. Esse ambiente apartado deve possuir arquitetura e requisitos mínimos que garantam um funcionamento adequado desse ambiente e, se necessário para o desenvolvimento das automações, deve-se permitir o acesso às Equipes de Automação próprias aos bancos de dados, servidores, etc.
- 4.10.12. Quando se tratar de serviço público automatizado por Equipes de Automação próprias:

- Após a automação/desenvolvimento do serviço, será agendado um Repasse técnico do serviço para a CONTRATADA a fim de que a mesma possa realizar a internalização do serviço desenvolvido e sua sustentação em produção, inclusive evoluções nesses serviços. Nesse caso, entenda-se internalização como o processo de entendimento, por parte da empresa, de todo o funcionamento técnico e negocial do serviço automatizado, esclarecendo por exemplo as regras de negócio, e aspectos técnicos a fim de que ela possa sustentar e evoluir o serviço automatizado;
- As Equipes de Automação próprias deverão gerar uma documentação mínima dos serviços automatizados no ambiente de homologação e desenvolvimento disponibilizado pela CONTRATANTE, de acordo com o ANEXO XIII – MODELO (TEMPLATE) DE DOCUMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL e poderão adicionalmente alinhar com a CONTRATADA demais artefatos técnicos necessários para a realização da subida de serviços em produção. Essa documentação mínima dos serviços será insumo para a CONTRATADA no momento da realização do Repasse de forma que ela possa internalizar o serviço;
- A CONTRATADA deverá ter disponibilidade para a implantação em produção dos serviços desenvolvidos por Equipes de Automação próprias de acordo com cronograma a ser definido pela CONTRATANTE, alinhado com o framework de automação de serviços, indicado no ANEXO III;
- A subida desses serviços no ambiente de produção da CONTRATADA deverá ser feita pela CONTRATADA, mediante o envio pela CONTRATANTE de todos os artefatos necessários, fazendo-se necessária ainda a adoção de processo/protocolo a ser pactuado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- Para garantia dos serviços automatizados pela CONTRATANTE ou por Equipes de Automação próprias, no ambiente de produção, a CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, poderá estabelecer os critérios mínimos de QA (Quality Assurance), para garantir a qualidade das entregas considerando as particularidades da plataforma, funcionalidades nativas e extensões que porventura sejam necessárias o desenvolvimento. No caso de não haver manifestação por parte da CONTRATADA, assume-se que os critérios foram cumpridos integralmente e que a garantia de sustentação sobre estes serviços será prestada pela CONTRATANTE.

4.11. Requisitos de Garantia

4.11.1. Conforme seção 17 deste termo de referência.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os requisitos de experiência profissional estão descritos no ANEXO IX – REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Os requisitos de experiência profissional estão descritos no ANEXO VIII – PERFIS PROFISSIONAIS

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. Para o Item I desta contratação:

4.14.1.1. A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

4.14.1.2. A CONTRATADA deve fornecer número telefônico gratuito ou 0800 para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

4.14.1.3. A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.14.2. Para o Item II desta contratação:

4.14.2.1. A seguir estão listadas as atividades do framework de automação para o perfil profissional do Analista de Processos, alinhadas a base histórica, juntamente com o esforço em horas necessárias para execução, considerando a média para a automação de serviços públicos:

Fase	Atividades	Horas
Iniciação	<ul style="list-style-type: none"> • Teste de acesso ao SEI de Homologação; • Conhecimento do plano de serviço; • Elaboração do desenho do fluxo; • Validação do cronograma. 	4
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Reunião para validação do desenho do fluxo; • Reunião para definição das regras de negócio; • Reunião para levantamento dos formulários do serviço; • Elaboração de documento sobre o que foi discutido em reunião. 	16
Desenvolvimento do protótipo funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste do fluxo do processo; • Criação das etapas do processo; • Definição das fases do processo; • Associação das etapas/fases do processo; • Criação dos formulários do solicitante; • Definição de regras de negócio (formulário do solicitante); • Criação dos formulários de atendimento; • Definição de regras de negócio (formulário de atendimento); • Roteamento das etapas; • Configuração das interfaces de integração do SEI de homologação; • Elaboração dos templates de documentos; • Implementação de assinatura eletrônica (quando houver); 	32

	<ul style="list-style-type: none"> ● Criação de perfis de acesso ao protótipo; ● Criação de grupos/ funções do processo; ● Configuração do serviço na página de homologação. 	
Apresentação do protótipo (Homologação parcial)	<ul style="list-style-type: none"> ● Reunião para apresentação e validação do protótipo do processo; ● Reunião para identificação de regras de negócio não definidas; ● Elaboração de documento sobre o que foi discutido em reunião. 	16
Ajuste Parcial do protótipo	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementação das novas regras de negócio identificadas na reunião de apresentação do protótipo do processo; ● Realizar ajustes identificados na reunião de apresentação do protótipo do processo; ● Elaboração e compartilhamento do guia de navegação do protótipo do processo; ● Criação e compartilhamento da planilha de ajustes; ● Disponibilização do protótipo do processo para testes. 	8
Ajuste final do protótipo	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar ajustes identificados e informados na planilha de ajustes compartilhada durante a fase de testes do protótipo do processo. 	16
Homologação final	<ul style="list-style-type: none"> ● Apresentação do processo de ponta a ponta, percorrendo todos os caminhos e possibilidades; ● Realização de ajustes e configurações (real-time). 	16
Finalização técnica dos produtos	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaboração do documento de processo contendo todas as regras de negócio, formulários e campos do processo; ● Configuração do processo no ambiente de produção; ● Realização de testes do processo no ambiente de produção; ● Elaboração do vídeo explicativo da solicitação do processo; ● Elaboração da evidência do serviço configurado no ambiente de produção. 	16
Total de horas por média de serviço automatizado		124

4.14.2.2. A seguir estão listadas as atividades do perfil profissional Gerente de Projeto, alinhadas a base histórica, juntamente com o esforço em horas necessárias para execução considerando a média para a automatização de processo:

Fase	Atividade	Horas
Gestão da OS	Avaliar OS	2
	Aceitar OS	
	Revisar contagem da OS	
	Dar ciência da recontagem da OS	
Iniciação da automatização	Avaliação de Plano de Serviços	2
	Análise do cronograma	
	Indicação do analista de processo	
Participação de reuniões	Semanais com o CONTRATANTE	2
	Internas	4
Total de horas por média de processo automatizado		10

4.14.2.3. A seguir estão listadas as atividades do perfil profissional Preposto, alinhadas a base histórica, juntamente com o esforço em horas necessárias para execução considerando a média para a automatização de processo:

Fase	Atividade	Horas
Participação de reuniões	Internas com os demais colaboradores da CONTRATADA para entender o andamento operacional, gerencial e contratual do projeto	1
	Participação de reuniões com o CONTRATANTE para tratar de assuntos diversos relacionados ao projeto	1
Gestão do Contrato	Participação nos procedimentos de análise dos ofícios de faturamento, emissão de notas fiscais e acompanhamento das contas a receber do projeto	0,5
Total de horas por média de serviço automatizado		2,5

4.14.2.4. No que couber, quando não especificado de outra forma, o processo de trabalho é aquele descrito no Framework de Automação de Serviços Públicos, conforme detalhado no [ANEXO xxx – FRAMEWORK DE AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS](#).

4.14.2.5. Em casos de ajustes nos serviços já automatizados com o uso da ferramenta, o Ministério da Economia recebe uma solicitação da Área de Negócio do Órgão com o escopo da necessidade. Essa demanda é incluída no planejamento das frentes e ao iniciar o desenvolvimento, contera as seguintes fases:

- I - Diagnóstico;
- II - Desenvolvimento;
- III - Homologação e Ajustes
- IV - Publicação da nova versão do serviço

4.14.3. Para o Item III desta contratação:

- 4.14.3.1. Nos casos de integração com plataformas, é essencial realizar ao menos as seguintes atividades após formalização da demanda:

- I - Diagnóstico;
- II - Desenvolvimento;
- III - Homologação e Ajustes
- IV - Testes finais;
- V - Publicação da nova integração;

4.14.4. Para o Item IV desta contratação:

4.14.4.1. Serão oferecidos treinamento para os atendentes do serviço com o objetivo de assegurar a melhor qualidade do serviço prestado, onde deverão ser observados os passos a seguir:

Atividade	Descrição	Responsável
Alinhamento do Treinamento	Assegurar que as Equipes de Atendimento consigam operar a plataforma e tenham conhecimento do fluxo processual do serviço, desenhado pelo representante da área de negócio da Equipe Demandante com o objetivo de alinhar o tipo de treinamento, datas possíveis e quantidade de atendentes e particularidades do treinamento.	Fiscal Requisitante/representante da área de negócio da Equipe Demandante
Abertura de Ordem de Serviço	Após definida a data de treinamento é aberta a ordem de serviço pelo fiscal requisitante da CONTRATANTE com a indicação do tipo de treinamento escolhido e a data do treinamento. Os participantes do treinamento não precisam ser necessariamente indicados na abertura da Ordem do Serviço, entretanto deverá ser observado o limite de 20 participantes por turma. Na abertura da Ordem de Serviço, o fiscal requisitante deverá indicar a necessidade da realização da reunião técnica preparatória.	Fiscal Requisitante
Anuência de Ordem de Serviço	Após a abertura da Ordem de Serviço é necessário que o representante da área de negócio da Equipe Demandante formalize a anuência ao treinamento com a confirmação das informações contidas na Ordem de serviço. No caso de divergência, deverá solicitar ajustes ao fiscal requisitante.	Representante da área de negócio da Equipe Demandante
Aceitação da Ordem de Serviço	Após anuência do fiscal requisitante, o preposto da CONTRATADA deverá aceitar a Ordem de Serviço no prazo de 02 úteis. No caso da não aceitação, a CONTRATADA deverá informar os motivos e caberá ao fiscal requisitante a avaliação da recusa.	Preposto da CONTRATADA
Inserção do Programa de Treinamento	A CONTRATADA deverá enviar o programa de treinamento para avaliação do fiscal requisitante em até 05 dias antes da realização do treinamento.	Analista de Processo da CONTRATADA
Avaliação do Programa de Treinamento	Avaliar se o conteúdo programático está aderente ao serviço público que foi automatizado, as funcionalidades da plataforma de automação, fluxo e regras definidas para o atendimento do serviço quando o mesmo for disponibilizado para sociedade.	Fiscal Requisitante
Realização da reunião Técnica Preparatória	No caso da opção para a realização da reunião preparatória, a mesma deverá ser realizada até 03 dias antes da realização do treinamento, com o objetivo de alinhar informações de logística, como por exemplo, detalhes da infraestrutura, solução para videoconferência, etc.	Fiscal Requisitante/Instrutor da CONTRATADA
Execução do Treinamento	A CONTRATADA deverá enviar um e-mail para todos os participantes no dia anterior ao treinamento com o objetivo de lembrar o compromisso, assim como a execução do treinamento conforme conteúdo programático aprovado.	Analista de Processo da CONTRATADA
Avaliação de Impacto	Após a realização do treinamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar aos participantes do treinamento a avaliação do impacto até 01 dia útil.	Analista de Processo da CONTRATADA
Disponibilização dos produtos	A CONTRATADA deverá disponibilizar em até 10 dias corridos os produtos do treinamento realizado.	Analista de Processo da CONTRATADA
Aceitação do Demandante	O representante da área de negócio da Equipe Demandante deverá confirmar a realização do treinamento nos termos da Ordem de Serviço aberta.	Representante da área de negócio da Equipe Demandante
Validação do Fiscal Requisitante	O fiscal requisitante avaliará todos os entregáveis para fiscalização da Ordem de Serviço	Fiscal Requisitante

4.14.4.2. Quando se tratar de treinamento por vídeo não haverá a execução da atividade Avaliação de Impacto pela CONTRATADA.

4.14.5. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus técnicos todos os recursos necessários para a execução dos serviços.

4.14.6. Cabe destacar que essas atividades listadas para os itens I, II, III e IV são apenas uma proposta inicial de metodologia que pode sofrer melhorias durante a execução do contrato conforme acordado entre as partes.

4.15. Requisitos de Usabilidade

4.15.1. Possuir interface visual simples, intuitiva, totalmente WEB e responsiva, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de "hints" nos principais campos das telas e/ou help on-line.

4.15.2. A solução deve ser responsiva em todas as interfaces que apresentam interação com os usuários finais (internos/externos), excetuando-se as interfaces administrativas e de parametrização. Também deverá permitir a visualização de relatórios via dispositivos móveis (smartphones e tablets) com sistema operacional iOS e Android em suas versões atuais.

4.15.3. Atender e manter observância aos requisitos e recomendações de padronização descritos na última versão do guia e-MAG Acessibilidade de Governo Eletrônico - Cartilha Técnica (<http://emag.governoeletronico.gov.br/>) e às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) conforme Portaria nº 3, de 7 de maio de 2007 e suas atualizações, bem como às recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C.

- 4.15.4. A solução tecnológica deverá prover ao usuário acesso a diversos sistemas de informações e bases de dados com interface de padrão visual único, parecendo ser uma solução única aos olhos do usuário.
- 4.15.5. Possuir interface de atendimento e configuração de fácil entendimento para criação de processos, rotinas operacionais, com acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento dos serviços públicos previstos, sem a necessidade de geração de código-fonte de programação de computador, ou seja, para a utilização direta destas funcionalidades e recursos pelo usuário final.
- 4.15.6. A ferramenta deverá ter a usabilidade adequada, inclusive para pessoas com deficiência (PcD), que permita ao cidadão brasileiro médio interagir sem maiores dificuldades.
- 4.15.7. Atender aos requisitos e recomendações de padronização descritas em Boas Práticas para Acessibilidade Digital na Contratação de Desenvolvimento WEB.
- 4.15.8. A visão cidadão, ou seja, os formulários de solicitação e acompanhamento dos serviços devem estar aderente ao padrão mínimo de qualidade dos serviços digitais e preferencialmente avançado de qualidade dos serviços digitais, conforme Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022.

4.16. **Requisitos de Autenticação/Autorização**

- 4.16.1. A solução tecnológica deverá integrar com solução de autenticação, nominada Login Único, fornecida pelo Ministério da Economia, através do padrão OAuth2, o qual implementa em parte a especificação OpenId Connect e o JWT; ou do padrão SAML 2.0.
- 4.16.2. A solução tecnológica deverá oferecer autenticação por padrões Single sign-on (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD) assim como possibilitar o suporte a esquema de autenticação do governo federal (Login Único).
- 4.16.3. A integração com o Login Único, citada no Item III - Integrações com Plataformas de Governo, é pré-requisito para a disponibilização de um serviço público em produção.
- 4.16.4. A solução deve permitir a utilização de diferentes políticas de autorização para acesso a um serviço público, podendo possuir diferentes níveis de autorização tanto para solicitação quanto para atendimentos às demandas dos serviços de acordo com o nível de exigência de cada serviço público definido pelo gestor do serviço.
- 4.16.5. A solução deve fornecer gerenciamento de direitos e permissões para usuários do sistema, incluindo, se necessário para tanto, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre eles.
- 4.16.6. Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, e suas atualizações, quando houver necessidade de utilização de certificação digital.
- 4.16.7. Aderência a um certificado digital válido pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Linux, Android e iOS.

4.17. **Requisitos de Manutenção, Suporte Técnico e Ordens de Serviço**

- 4.17.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em nível corporativo com, no mínimo, as seguintes características:
- I - Manter central de atendimento para abertura de chamados no regime 365x24x7 para atendimento dos chamados de suporte técnico.
 - II - A abertura de chamados deverá ser por meio de ligação gratuita ou por solução web. A indisponibilidade dos canais de abertura de chamados, independente se concomitante, configura-se infração gravíssima e poderá haver penalidades.
 - III - O atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa padrão Brasil;
 - IV - Suporte a ambientes de produção;
 - V - Orientações relacionadas à arquitetura, projeto, design, operação e à resolução de problemas;
 - VI - A CONTRATANTE poderá definir períodos personalizados da Central de Atendimento para alguns serviços;
 - VII - Outros órgãos e entidades que sejam atendidos pela solução da CONTRATANTE, devem ter autonomia para abertura de chamados;
 - VIII - Disponibilizar página web de suporte, com documentação relativa à Solução Tecnológica, para acesso pela CONTRATANTE e pelos órgãos e entidades envolvidos.
- 4.17.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de informação por meio do qual será realizada a gestão de Ordens de Serviço e Chamados.
- 4.17.3. O sistema deverá permitir o cadastramento dos perfis de Gestor do Contrato, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo, Equipe Demandante, Área de Negócio do Órgão/Unidade e Área de TI do Órgão/Unidade, responsáveis pelas diversas atividades relacionadas à condução do contrato.
- 4.17.4. Uma vez que os produtos serão recebidos e controlados por meio do sistema, ele deverá ser capaz de fazer upload e download de arquivos em diferentes formatos, registrando inclusive a versão de tais documentos.
- O sistema deverá permitir a abertura, adequação, acompanhamento e conclusão das Ordens de Serviço, bem como os procedimentos referentes à aceitação dos produtos, descritos neste Termo de Referência e ilustrados exemplificado no Fluxo de Gestão constante do Anexo XVI - Fluxo de Gestão dos Itens Contratados, inclusive no que se refere ao controle de prazos relacionados aos níveis de serviço descritos na seção 8.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, deste Termo de Referência.
- 4.17.5. A CONTRATADA deverá implementar futuras atualizações e melhorias nesse sistema de informação de Ordens de Serviço a pedido da CONTRATANTE, sem ônus.
- 4.17.6. O sistema deverá dispor de formulários e requisitos de autenticação/autorização apropriados inclusive para emissão dos Termos de Recebimento provisórios e definitivos, registro de informações, tomada de decisões.
- 4.17.7. O sistema deverá permitir, ainda, a abertura e acompanhamento de demandas, a exemplo de chamados para correção de erros. A critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitado o atendimento de determinados chamados via telefone, conferência, serviço de mensageria ou outra forma de comunicação.
- 4.17.8. O sistema deverá prover um painel de medições, contendo, no mínimo:
- tempo de correção de cada erro (defeito);
 - prazos associados ao fluxo de gestão dos itens contratados;
 - saldos contratuais para fins de gestão contratual;
 - verificação automática do atendimento ou não dos SLAs de cada item contratual e em caso de glosa, calcular automaticamente a devida glosa.

4.17.9. Independente da disponibilização do painel de medições, que deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá fazer verificações manuais a fim de mensurar os observar indicadores de níveis de serviço. A CONTRATADA deverá prover os meios necessários para realização da medição manual dos indicadores, a exemplo acesso a base de dados e demais fontes de informação.

4.17.10. O sistema deverá permitir integração com o sistema SEI do CONTRATANTE ou de outros órgãos para fins de geração de documentação exigida para gestão contratual das Ordens de Serviço.

4.17.11. Os critérios de classificação dos chamados em cada tipo de prioridade serão definidos pela CONTRATANTE.

4.17.12. A CONTRATADA deverá fornecer interface de integração (API) para abertura automática de chamados por meio de ferramenta de monitoramento a ser definida pela CONTRATANTE.

4.18. **Requisitos de Monitoramento**

4.18.1. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento contínuo 24x7x365 (vinte e quatro horas nos sete dias da semana e durante todo o ano) e proativo da solução ofertada e suas instâncias.

4.18.2. Todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços serão disponibilizados única e exclusivamente pela CONTRATADA, às suas custas, e em quantidade suficiente para cumprir as exigências de níveis mínimos de serviço previstas neste Termo de Referência.

4.18.3. O monitoramento constante dos ambientes que suportam a solução ofertada deverá gerar uma base histórica de monitoramento desses itens.

4.18.4. O monitoramento contínuo (24x7x365) justifica-se em razão da necessidade de disponibilidade dos serviços digitais em tempo integral para garantir o cumprimento da missão institucional do CONTRATANTE.

4.18.5. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento de software e infraestrutura através de ferramenta de coleta de dados e mitigação de problemas de acesso com gerência proativa de desempenho e utilização. Deverá oferecer também consulta sobre performance de acesso e escalabilidade dos recursos computacionais provisionados, sem custo adicional por aumento do número de transações.

4.18.6. Ao término da resolução do incidente ou problema, os profissionais da CONTRATADA que realizaram o serviço de operação efetuarão o registro do tempo gasto no atendimento, descrição das providências adotadas e informações sobre a resolução do problema ou solução de contorno empregada, na solução integrada de monitoramento e gestão de demanda.

4.18.7. A CONTRATADA deverá prover, durante a vigência do contrato ou quando formalmente solicitado, à critério da CONTRATANTE, plano de manutenção e mecanismos de acompanhamento dos recursos de infraestrutura de todos os serviços computacionais que compõem a arquitetura da solução tecnológica implantada, a exemplo, nome do serviço, configurações, recursos de processamento, memória e armazenamento, assim como qualquer informação relacionada a manutenção dos ambientes.

4.18.8. Deverá ser seguido o Plano de Monitoramento (plano de ação e plano de comunicação), elaborado pela CONTRATADA. Tal documento deve conter as seguintes informações:

1. Processos para resolução automática dos alarmes identificados como incidentes, sempre que possível;
2. Processos para resolução manual dos alarmes identificados como incidentes, sempre que não for possível a resolução automática;
3. Processos para automatização, solicitação e criação de rotinas automatizadas para execução no console de monitoração;
4. Processos para geração e divulgação de relatórios operacionais e gerenciais;
5. Processos para integração da solução integrada de monitoramento e gestão de demanda ao ambiente do CONTRATANTE;
6. Plano de ação contendo cada uma das atividades que o centro de serviço de monitoração exerce, em detalhes, e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes (podendo ser apresentado em forma de fluxograma).

4.18.9. Criar plano de comunicação, contendo quem deverá ser acionado por tipo de alarme e incidente, incluindo acionamento de empresas terceiras e servidores do CONTRATANTE.

4.18.10. Realizar as tarefas de resposta aos incidentes e verificar o sucesso das tarefas automatizadas, essa quando solicitado e autorizado pelo CONTRATANTE.

4.18.11. Garantir o registro de alertas, incidentes, problemas, erros conhecidos, andamento dos chamados e quaisquer outros registros inerentes aos atendimentos realizados pela equipe de monitoramento, nas ferramentas da CONTRATADA ou do CONTRATANTE quando solicitado.

4.18.12. Executar, conforme scripts pré-definidos, tarefas de baixa complexidade como desbloqueio de contas, reinício de servidores, verificação de disponibilidade de acessos, entre outros previstos na base de conhecimento, quando solicitado e autorizado pelo CONTRATANTE.

4.18.13. **Detalhamento das atividades de Monitoramento**

4.18.13.1. Monitorar a disponibilidade e a performance de todos os sistemas e serviços providos pela CONTRATADA.

4.18.13.2. A ferramenta de coleta de dados deverá permitir o monitoramento em nível adequado que possibilite a aferição dos níveis mínimos de serviços previstos à seção 8.3 Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

4.18.13.3. Documentar as soluções na base de conhecimento fornecidas pelo CONTRATANTE.

4.18.13.4. Realizar o atendimento telefônico e registro de interações, atuando como a central de serviço e monitoramento 24x7x365.

4.18.13.5. Registrar incidentes e requisições sob sua responsabilidade dentro do prazo estipulado.

4.18.13.6. Realizar a verificação de incidentes de sua competência, identificando os impactos e procedendo com o acompanhamento até a sua solução.

4.18.13.7. Executar tarefas rotineiras de testes e verificação de serviços e do ambiente, quando solicitado e autorizado pelo CONTRATANTE.

4.18.13.8. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e executar o plano de ação e comunicação, visando a disponibilidade permanente dos ambientes.

4.18.13.9. A CONTRATANTE, pode a qualquer tempo, solicitar o envio de eventos de segurança para plataforma centralizada de monitoramento.

4.19. **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.19.1. A CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING), conforme a Portaria Normativa SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005.

4.19.2. A solução tecnológica deverá possuir integração através de protocolos comerciais mais utilizados atualmente para integração, como SOAP, REST, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros, observando os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING).

4.20. As integrações com as API's da Plataforma de Governo Digital citadas no Item III - Integrações com Plataformas de Governo, são pré-requisitos para a construção de automações dos serviços públicos.

4.20.1. A solução deverá oferecer mecanismo de exportação de serviços digitais em formato aberto obrigatoriamente em conformidade com a e-PING. Em particular, deve permitir a geração em formato XML da estrutura de formulários e da estrutura de fluxos de etapas e fases de todos os serviços públicos automatizados.

4.20.2. A ferramenta deve fornecer uma camada de API que permita a integração com outras ferramentas/ aplicações por meio da especificação OpenAPI, devendo permitir, no mínimo:

- abertura, aprovações, listagem, informações, redirecionamento e cancelamentos de instâncias de processos;
- incluir, editar e excluir documentos;
- listar, obter informações de definições de processos e categorias;
- gerenciamento de usuários e grupos:
 - criar, Editar, Listar Usuários;
 - criar, Editar, Adicionar e Remover usuários de Grupos, Departamentos e Funções.

4.20.3. A ferramenta deve possuir capacidade para fácil integração, conforme Padrões de Interoperabilidade (e-PING), com as principais soluções de RPA do mercado como UiPath, Automation Anywhere, BluePrism além de outras soluções de robôs desenvolvidos com frameworks em python.

4.20.4. Algumas entregas consistem na disponibilização ou customização de sistemas, outras na elaboração de documentos. No caso de documentos, os produtos deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato de arquivo que permita a leitura e edição por softwares livres ou que já sejam de propriedade do CONTRATANTE. Como exemplos de formatos de arquivos aceitos, citam-se aqueles classificados como "Adotados" ou "Recomendados" nas especificações técnicas referentes ao Segmento 3 (Meios de Acesso) da arquitetura e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico.

5. DEVERES E RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- a) Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;
- b) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;
- c) Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso (Anexo B) e no Termo de Sigilo e Ciência (Anexo C);
- d) Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;
- e) Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;
- f) Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato.
- g) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- h) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- i) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- j) Dar recebimento aos serviços executados pela CONTRATADA que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- k) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- l) Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.
- m) Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.
- n) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- o) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - p) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - q) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
 - r) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;
 - s) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- t) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- u) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- v) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- w) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;

- x) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- y) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- z) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a) Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;
- b) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.
- c) Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais
- d) Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- e) Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- f) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- g) Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo *call center* para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;
- h) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- i) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- j) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- k) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis nas capitais e em 04 dias úteis nas demais localidades, a contar de sua solicitação;
- l) Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- m) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- n) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
 - Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- o) Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;
- p) Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;
- q) Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- r) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- s) Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.
- t) Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
 - Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- u) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- v) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos
- w) Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- x) Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- y) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- z) Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;

- aa) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- ab) Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- ac) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- ad) Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- ae) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- af) Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- ag) Garantir sigilo e inviolabilidade das mensagens SMS enviadas e recebidas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
 - A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.
 - A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, constante no Anexo B deste Termo de Referência, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Sigilo e Ciência e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade (Anexo C), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.
- ah) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- ai) Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;
- aj) Avisar a CONTRATANTE, com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência, no caso de paradas agendadas para manutenção e/ou ajustes da plataforma; e
- ak) Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

5.3.1. O órgão gerenciador será a Central de Compras, vinculada à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES-ME)

5.3.2. São deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços:

- a) Compilar as demandas envolvidas, os quantitativos mínimos por requisição e os máximos, os locais de entrega e prazos, entre outras informações fornecidas pelos órgãos participantes, para sistematizar e harmonizar as disposições do Edital e Termo de Referência, e dispor os itens do objeto licitatório da forma mais adequada para a obtenção da melhor proposta para a Administração Pública;
- b) Confirmar junto aos órgãos participantes a sua concordância com o objeto a ser licitado, inclusive quanto aos quantitativos e termo de referência;
- c) Realizar o pregão, efetuar o registro do licitante vencedor, efetivar a homologação da licitação e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- d) Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- e) Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
 1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
 2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- f) Cumprir outras obrigações que se apliquem ao objeto da contratação.

6. CONDIÇÕES MÍNIMAS DE PARTICIPAÇÃO DOS ÓRGÃOS

- 6.1. Não há condições mínimas para participação dos órgãos, exceto as previstas na instrução normativa nº 01/2019, que regula o processo de contratação de soluções de tecnologia da informação para contratações aplicadas de forma centralizada, viabilizadas na forma do Sistema de Registro de Preços (SPR).
- 6.2. Caso sejam registrados quantitativos muito pequenos, a SGD poderá agrupá-los em um contrato único a ser formalizado pela SGD.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Da Iniciação dos Serviços

7.1.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.1.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN nº 01/2019 SGD/ME e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.1.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada.
 - A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual
- b) Recebimento dos termos de compromisso e manutenção de sigilo.

- c) Recebimento das comprovações relacionadas aos perfis profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA.
- d) Previsão das necessidades da CONTRATADA;

7.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Inserção* e Plano de Execução**, respectivamente, em até 3 (três) dias e 8 (oito) dias úteis após a Reunião Inicial de Alinhamento.

7.1.4.1. A CONTRATANTE deverá aprovar o Plano de Execução em até 2 (dois) dias da apresentação do mesmo pela CONTRATADA.

7.1.5. Em 90 dias após a assinatura contratual, será considerado o fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade.

7.1.6. A fim de facilitar o entendimento das fases, segue quadro detalhado:

Marco	Ação Prevista	Responsável
AC	Assinatura contratual (AC)	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 5 dias úteis	Reunião inicial	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 8 dias úteis	Plano de Inserção (*)	CONTRATADA
AC + 13 dias úteis	Plano de Execução (**)	CONTRATADA
AC + 15 dias úteis	Aprovação do Plano de Execução	CONTRATANTE
AC + 90 dias corridos	Fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade	CONTRATADA

(*) Plano de Inserção - documento fornecido pela contratada que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, conforme ANEXO I.

(**) Plano de Execução - documento elaborado pela contratada e aprovado pela contratante que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes ao adequado fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, por meio da definição dos principais procedimentos de execução contratual.

7.1.7. Rotinas de Execução

7.1.8. As ordens de serviço e os chamados realizados deverão ser obrigatoriamente registrados no sistema conforme citado na seção 4.21 Requisitos de Suporte Técnico e Ordens de Serviço, deste Termo de Referência.

7.1.9. Em consonância com o art. 29 da Instrução Normativa SGD nº 01/2019, a equipe do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato será composta por Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato.

7.1.10. Os originadores das demandas deverão prestar apoio à equipe de fiscalização da CONTRATANTE. A Equipe Originária da demanda, aqui designada Equipe Demandante, quando necessário, será composta pelos representantes das Áreas de Negócio e de Tecnologia da Informação (TI) dos órgãos e/ou entidades responsáveis pelos serviços públicos. A Equipe Demandante deverá ajudar a elucidar possíveis dúvidas sobre as necessidades, funcionalidades, características ou até sobre o que se pretendia ao solicitar aquele entregável (ou determinada tarefa).

7.1.11. A execução do contrato se dará por demanda, a partir da emissão de Ordens de Serviço (OS) pelo CONTRATANTE, tendo como base o modelo disponível no Anexo XVII, que poderá ser adaptado a critério do CONTRATANTE, em cada caso concreto.

7.1.12. Todos os trabalhos serão iniciados, executados, entregues e avaliados em função de Ordem de Serviço específica.

7.1.13. A OS deverá indicar, no mínimo, as seguintes informações, conforme o item:

- Item I: a estimativa de número de ciclos de processos executados e o período de competência;
- Item II: os serviços públicos objeto de automação, o esforço e a estimativa correspondente de HSTA para cada processo, o preço resultante, o prazo para disponibilização do serviço automatizado e o prazo para entrega dos produtos;
- Item III: as APIs de Integração e suas operações, a quantidade de operações utilizadas, o esforço e a estimativa correspondente de HSTI para cada operação, o preço resultante, o prazo para conclusão da integração e entrega dos produtos;
- Item IV: as turmas de treinamento programadas, o número de horas aula correspondente, o módulo de treinamento, o prazo para início das turmas e o preço resultante;

7.1.13.1. Para o Item I, a OS poderá ser aberta e faturada proporcionalmente aos dias do mês, possibilitando que a CONTRATANTE, a partir do segundo mês de contrato, consiga abrir OS compreendendo o 1º dia útil do mês e o último dia útil do mês.

7.1.13.2. Essa excepcionalidade tem o objetivo de facilitar a gestão e fiscalização do contrato por parte da CONTRATANTE.

7.1.14. Para os Itens II, III e IV, a OS também deverá ser assinada por Fiscais Requisitantes e/ou Técnicos do Contrato e deverá contar com a anuência de representantes da Equipe Demandante. Para o Item I, não será necessária anuência da Equipe Demandante.

7.1.15. A CONTRATADA não poderá recusar a execução de nenhuma OS, sob pena de incorrer em inexecução parcial. Porém, poderá questionar e solicitar adequações na OS, desde que aderentes aos itens previstos, bem como ao contrato e a este Termo de Referência, para garantir a qualidade das entregas.

7.1.15.1. Caberá ao CONTRATANTE acatar ou não as requisições da CONTRATADA.

7.1.15.2. A CONTRATADA, caso necessário, terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, após a emissão da OS, para questionar ou solicitar adequações junto ao CONTRATANTE.

7.1.15.3. O CONTRATANTE analisará os questionamentos ou solicitações da CONTRATADA e, em acatando, providenciará as adequações necessárias na OS emitindo-a novamente.

7.1.16. Estando aceita a OS, a CONTRATADA está autorizada a iniciar a execução dos serviços.

7.1.17. As datas de início e término da execução dos trabalhos serão registradas na própria Ordem de Serviço.

7.1.18. Após a execução dos itens, a CONTRATADA deverá encaminhar os produtos ao CONTRATANTE.

7.1.19. A OS poderá ser replanejada a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, fato que deverá ser formalmente registrado e comunicado, ensejando a devolução (reabertura) dos prazos para execução dos itens objeto de alteração.

7.1.20. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos itens contratados, impactando os prazos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelos órgãos e entidades envolvidos, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

7.1.21. O processo de validação das entregas e das emissões dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo serão realizados conforme previsto à seção 8.1 Critérios de Aceitação dos Produtos.

7.1.22. A CONTRATANTE deverá reunir, ao menos, mensalmente com a CONTRATADA para planejamento das OS dos Itens II e III previstas.

7.1.22.1. Caso solicitado pela CONTRATANTE durante a reunião, a CONTRATADA deverá ter capacidade de executar 125% do quantitativo das OS dos Itens II e III planejadas no mês anterior.

7.1.23. A CONTRATANTE deverá reunir, ao menos, mensalmente com a CONTRATADA para análise dos chamados no suporte técnico. A CONTRATADA deverá fornecer relatório com os chamados abertos no período, causa-raiz do problema e se foi implementado solução definitiva ou solução de contorno. Em caso em que foram aplicadas soluções de contorno, deverá justificar o porque não foi possível a implementação da solução definitiva.

7.1.24. A CONTRATANTE deverá reunir, ao menos, trimestral com a CONTRATADA para análise das avaliações dos treinamentos realizados no período e verificar possibilidade de alterações nas dinâmicas dos treinamentos, com objetivo de aperfeiçoá-los.

7.2. Continuidade do Negócio e Transferência de Conhecimento

7.2.1. A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.

7.2.2. Neste Termo de Referência, a estratégia de transferência de conhecimento se apoia, principalmente, nos treinamentos específicos de que trata o Item IV, porém não se resume a eles.

7.2.3. A documentação técnica referente aos produtos entregues em cada item, a realização de reuniões, a execução de tarefas em conjunto também contribuirão para a transferência de conhecimento e para a continuidade do negócio.

7.2.4. Visando atender aos requisitos de disponibilidade e a execução de procedimentos que garantam a adoção de medidas em caso de ocorrências de incidentes que ameacem o ambiente de infraestrutura no qual está hospedada a solução, e conseqüentemente as plataformas de serviços digitais, a empresa deverá estabelecer e implementar tecnologias, processos e procedimentos que proporcionem a continuidade de negócios, de recuperação, de comunicação, testes e revisões;

7.2.5. Para atendimento do item em epígrafe, os processos que visem a gestão de continuidade de negócios deverão estar em conformidade com as normas ABNT NBR ISO 22301:2013 e NBR ISO/IEC 17799-1:2007, além de boas práticas previstas pelos institutos DRII (Disaster Recovery Institute International) e BCI (Business Continuity Institute).

7.2.6. A CONTRATADA deverá observar, entre outros, os seguintes itens abaixo:

- Analisar os processos de negócio e a sua infraestrutura tecnológica, buscando identificar e conhecer os fatores críticos e seus impactos no negócio;
- Elaborar as estratégias de Continuidade de Negócios da solução, que deverão ser aprovadas pela CONTRATANTE;
- Desenvolver o Plano de Gerenciamento de Incidentes, Plano de Administração de Crises, Plano de Recuperação de Desastres, Plano de Continuidade Operacional e Plano de Gestão de Continuidade que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE;
- Sob supervisão da CONTRATANTE, executar os testes, manutenção dos planos e demais documentos da GCN;
- Elaborar uma Política e Programa de Continuidade de negócios que deverá ser aprovada pela CONTRATANTE;
- Apresentar semestralmente relatório de análise de impacto da solução, dos ambientes hospedados e processos que compõem a solução.
- Conduzir no mínimo semestralmente, caso solicitado pela CONTRATANTE, uma simulação de instalação emergencial do ambiente de produção nas dependências da CONTRATANTE, observando os procedimentos e documentos definidos, que atendam a continuidade de negócio em casos de impedimento da manutenção dos serviços contratados.

A partir do primeiro ano de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e/ou ao término do contrato, a CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, deverá entregar:

- os modelos de dados da solução tecnológica;
- as bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata (fluxos, formulários, anexos, regras de negócio etc.);
- a modelagem do serviço nos formatos BPMN 2.0 ou superior ou XPD 2.2 ou superior. Diagramas, mapas e modelos devem ser exportados;
- os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato inclusive outras documentações, caso existentes, tais como arquivos de parametrização, relatórios, especificações, descrições técnicas.

Os dados exportados dos serviços relacionados aos formulários, anexos e regras de negócio, fluxo de automação do serviço, bem como integrações a sistemas e base de dados externas devem considerar as informações relacionadas aos atendimentos prestados, dados preenchidos nos formulários pelos cidadãos e atendentes nas diversas etapas do atendimento e lista de acompanhamento dos serviços da área do cidadão .:

A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela CONTRATADA para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.

A CONTRATANTE poderá validar a conformidade destas entregas com os requisitos técnicos e solicitar os ajustes devidos que porventura forem identificados.

7.2.7. Custódia de Software

Caso o fornecedor da solução fique impedido de manter os serviços contratados, sejam por motivos contratuais ou adversos à administração pública (falência, perda de contrato de parcerias e etc) o fornecedor deve ofertar a custódia do software por tempo indeterminado, bases de dados, códigos e eventuais scripts da solução, sem ônus para a CONTRATANTE, visando a instalação emergencial do ambiente de produção nas dependências da CONTRATANTE prevendo a mitigação dos riscos de indisponibilidade dos serviços.

7.3. Manutenção e Atualização de Plataforma

7.3.1. A CONTRATADA deverá criar uma política de atualização de versão de software, indicando sua criticidade, riscos e impactos e acordar junto à CONTRATANTE qual a melhor data para ser aplicada.

7.3.2. Caberá a CONTRATADA a realização dos testes na plataforma e nos serviços após cada atualização de versão de software, sendo que caso encontrado algum problema, total responsabilidade da mesma o restabelecimento dos serviços, sendo possível a aplicação da seção 8.3 **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

7.3.3. A CONTRATANTE, a seu critério, poderá também realizar os testes, não dispensando o item 7.3.2 deste termo de referência.

7.3.4. As atividades de atualização e manutenções programadas deverão ocorrer preferencialmente em horário de baixa demanda de solicitações de serviços públicos.

7.3.5. A CONTRATADA deve realizar a gestão e o controle das atualizações e manutenções programadas e emergenciais, de acordo com os requisitos e conforme as melhores práticas de gerenciamento de mudanças previstas na metodologia ITIL.

7.4. Integrações com as Plataformas de Governo

7.4.1. Para cada integração com as Plataformas de Governo, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de implantação que detalhe, pelo menos: a proposta de arquitetura da integração, cronograma de trabalho, passos a serem percorridos, recursos humanos (da CONTRATADA e da CONTRATANTE) que serão empregados, pontos de controle, testes previstos e contingências após a entrada em produção.

7.4.2. A CONTRATANTE acionará a CONTRATADA via Ordem de serviço registrada no sistema conforme citado na seção 4.21 Requisitos de Suporte Técnico e Ordens de Serviço, deste Termo de Referência.

7.5. Mecanismos formais de comunicação

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas.

7.6. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS V – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO e VI – MODELO DE TERMO DE SIGILO E CIÊNCIA

7.7. Papéis e Responsabilidades

7.7.1. São papéis desempenhados na gestão do contrato oriundo deste Termo de Referência:

Responsável/Função	Atribuições
Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicador por autoridade competente. Encaminhar Ordem de Serviço e informar desvios de qualidade quando necessário. Monitorar a execução do contrato. Autorizar a emissão/pagamento de notas fiscais.
Preposto da empresa contratada	Acompanhar a execução do contrato, atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual
Fiscal técnico do contrato	Servidor público com conhecimentos de fiscalização de contratos de TI. Monitorar e fiscalizar tecnicamente o contrato. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço. Apoiar o Gestor do contrato quanto às questões técnicas contratuais. Acompanhar implantação da solução, atestar o funcionamento da solução, e, no caso de falhas ou dúvidas, acionar o suporte técnico contratado junto com a solução para garantir manutenção e operacionalidade.
Fiscal administrativo do contrato	Servidor público lotado na área administrativa com conhecimentos administrativos. Fiscalizar o contrato do ponto de vista administrativo. Verificação de aderência aos termos contratuais. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

	Apoiar o Gestor do contrato quanto às questões administrativas contratuais.
Fiscal requisitante do contrato	Servidor público lotado na área requisitante com conhecimentos do negócio relacionado à solução. Fiscalizar o contrato do ponto de vista da demanda, avaliar a efetividade, a qualidade dos serviços prestados e realização do recebimento definitivo. Atestar a solução do ponto de vista de negócio e funcional. Apoiar o Gestor na abertura de ordens de serviço. Realizar análises de impacto do estudo de viabilidade e na implantação das demandas.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Critérios de Aceitação

8.1.1. Após o recebimento das entregas solicitadas, os fiscais requisitantes e/ou técnicos emitirão o Termo de Recebimento Provisório (TRP), conforme modelo constante no Anexo XVIII, que poderá ser adaptado a critério do CONTRATANTE, em cada caso concreto.

8.1.2. A Equipe Demandante deverá verificar se as entregas estão de acordo com os padrões e critérios de qualidade, compatibilidade técnica, conformidade e integridade melhor detalhados à seção 8.3. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

8.1.3. Estando os produtos em desacordo com os padrões e critérios estabelecidos, ou no caso de estarem incompletos, deverão ser apresentadas as justificativas e os motivos da não aceitação da entrega e devolverão à CONTRATADA para os ajustes necessários.

8.1.4. Após receber novamente as entregas, os representantes da Equipe Demandante verificarão se os ajustes pertinentes foram efetivados, podendo, conforme a análise realizada:

- recomendar a aceitação;
- devolver à CONTRATADA para novos ajustes;
- recomendar a rejeição da entrega.

8.1.5. A partir da avaliação realizada pela Equipe Demandante, o Gestor e Fiscais Requisitante e Técnico do Contrato realizarão sua análise, com base na qual emitirão Termo de Recebimento Definitivo (TRD) ou Termo de Recusa, conforme modelos constantes nos Anexos XIX e XX, respectivamente. Ambos termos poderão ser adaptados a critério do CONTRATANTE, em cada caso concreto.

8.1.6. Caso o prazo total dos ciclos de ajustes exceda o “prazo total para correção” prescrito na seção 8.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, deste documento, a CONTRATADA estará sujeita às glosas ali estabelecidas.

8.1.6.1. Havendo não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa em no máximo 48 horas ao Gestor do Contrato, que decidirá quanto à aceitação.

8.1.6.2. Na hipótese da verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como não justificado e prosseguirá com a glosa no pagamento.

8.1.7. A interrupção na execução dos trabalhos não interrompe a contagem dos prazos estipulados neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE.

8.1.8. A partir da data de recebimento dos produtos, a Equipe Demandante deverá se manifestar pela aceitação, rejeição ou devolução para ajustes.

8.1.9. O prazo total para o Gestor e Fiscais Requisitante e Técnico do Contrato emitirem o Termo de Recebimento Definitivo ou rejeitar os produtos, incluso o prazo de verificação da qualidade pela Equipe Demandante, não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, nos termos do § 3º do art. 73 da Lei nº 8.666/1993, exceto se a CONTRATADA der causa ao atraso.

8.1.10. A contagem do prazo de 90 (noventa) dias será reiniciada sempre que o produto for reapresentado pela CONTRATADA para verificação pelos representantes da Equipe Demandante.

8.1.11. O pagamento das Ordens de Serviço somente será realizado após o recebimento definitivo dos respectivos produtos.

8.1.12. A CONTRATADA se obriga a manter consistentes e atualizados todos os produtos gerados durante a execução do contrato, conforme forem solicitados por meio de Ordem de Serviço.

8.1.13. Como padrão e quando não especificado, os trabalhos no âmbito dos órgãos e entidades envolvidos serão realizados em dias úteis. Considerar-se-á dia útil o período de 10 horas úteis, das 8h às 18h, nos dias em que houver expediente na repartição pública. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil.

8.1.14. Os prazos específicos, quando não fixados neste Termo de Referência, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço.

8.1.15. A CONTRATADA apresentará, até o décimo dia útil do mês, relatório com todas as ordens de serviços executadas que tiveram TRDs emitidos pela CONTRATANTE no mês anterior. O relatório deverá ser agrupado por itens do contrato e detalhado por OS's.

8.1.16. O relatório citado no item anterior deve ser enviado ao gestor do contrato, por e-mail, antes da emissão da fatura, para validação, e deve constar a aferição dos Níveis de Serviços, assim como o cálculo das glosas, para posterior validação dos demais fiscais do contrato, procedendo-se ao aceite se estiver em conformidade.

8.1.17. Concluída a avaliação do relatório recebido, a CONTRATANTE confeccionará ofício contendo a autorização para emissão e posterior pagamento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS), podendo complementar com outras informações que achar relevante.

8.1.18. Após emissão da Nota Fiscal, o Fiscal Administrativo do contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

8.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.2.1. A CONTRATANTE poderá realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a CONTRATADA mantém os requisitos de testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades e avaliação de segurança dos serviços).

8.2.2. A critério da CONTRATANTE, testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste Termo de Referência.

8.2.3. No caso de ausência de alguma funcionalidade, a CONTRATADA terá até 180 dias para desenvolvimento da mesma, a contar da data do comunicado pela CONTRATANTE.

8.2.4. Na ausência de especificações idênticas às mínimas exigidas, serão aceitas especificações superiores.

8.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

8.3.1. Objetivos

8.3.1.1. Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.

8.3.1.2. Este documento prevê, com base em análises e relatórios o perfeito gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

8.3.2. Implementação

8.3.2.1. A implementação do NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS visa os seguintes benefícios:

- I - Estabelecer uma via de responsabilidade de mão dupla;
- II - Criar níveis de serviços padronizados;
- III - Documentar níveis de serviço;
- IV - Definir critérios para a avaliação do serviço;
- V - Fornecer ferramentas para fiscalização visando a melhoria da execução do serviço; e
- VI - Padronizar métodos para comunicar as expectativas de execução do serviço.

8.3.3. Normas Gerais de Execução dos Serviços

8.3.3.1. Os serviços serão executados, conforme disposto na especificação técnica dos serviços.

8.3.4. O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa, limitada ao valor total da fatura, em decorrência de execução fora dos níveis de serviço prescritos, conforme a seguir, sendo as ocorrências apuradas e calculadas mensalmente para cada contrato firmado.

8.3.5. Para mensuração dos indicadores e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios com os devidos cálculos dos indicadores, contemplando todas as ocorrências de não atendimento das métricas previstas.

8.3.5.1. A CONTRATANTE fará a apuração dos níveis de serviços exigidos mensalmente, analisando os relatórios fornecidos pela CONTRATANTE e também com base em medições próprias.

8.3.6. Indicadores de Nível de Serviços para o Item I - Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	CONDIÇÕES DE EXCEÇÃO/APURAÇÃO	Faixa de ajuste de pagamento
1. Disponibilidade da Plataforma de Serviços Automatizados	Mínimo de 99,741% do tempo, aferido mensalmente.	Será desconsiderado períodos de indisponibilidades justificados, tais como: 1. Períodos de interrupção previamente acordados com a CONTRATANTE; 2. Falhas ocasionadas por terceiros, desde que a CONTRATADA comprove com evidências fundamentadas não possuir responsabilidade sob a indisponibilidade; 3. Motivos de força maior (exemplos: desastres naturais ou calamidade pública).	Verificada a disponibilidade inferior ao mínimo contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 100%.
2. Tempo médio de Resposta (Response Time Testing)	Correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos para cada requisição realizada	Será desconsiderado períodos de indisponibilidades justificados, tais como: 1. Períodos de interrupção previamente acordados com a CONTRATANTE; 2. Falhas ocasionadas por terceiros, desde que a CONTRATADA comprove com evidências fundamentadas não possuir responsabilidade sob a indisponibilidade; 3. Motivos de força maior (exemplos: desastres naturais ou calamidade pública).	Verificado tempo médio, apurado no mês, de resposta maior que o mínimo contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por segundo ou fração, até o limite de 100%
3. Resolução no Primeiro Contato	Mínimo de 70% dos chamados, aferido mensalmente $RPC(\%) = 100 * (TPRPM / TCR)$	Será desconsiderado: 1. os chamados abertos com informações incompletas, onde torna-se obrigatoriamente a necessidade de complementação de informações. 1. .1 A análise se o chamado foi aberto sem informações	Verificado o $RPC(\%) < 70\%$, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I

	RPC(%): índice de resolução de problemas no primeiro contato TPRPM: Total de problemas resolvidos no primeiro contato TCR: Total de chamados resolvidos	suficientes é de responsabilidade do fiscal técnico do Contrato. 2. os chamados resolvidos pela CONTRATANTE, onde não houve ação da CONTRATADA.	
4. Tempo médio de Atendimento	Máximo de 8 horas, aferido mensalmente TMA = $\sum TRC/QC$ TMA = Tempo médio de atendimento TRC = somatório de tempo em que o chamado ficou sob análise da CONTRATADA QC = quantidade de chamados atendidos	Não se aplica	Verificado TMA > 8 horas, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I
5. Prazo para Atendimento de chamados de prioridade Alta	Início do atendimento em até 02 (duas) horas após a abertura do chamado. Solução em até 04 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado.	1. Apenas os fiscais do contrato poderão abrir chamado com prioridade Alta. 2. Classificam-se como prioridade alta, por exemplo: a) Paralisação total para envio de novas solicitações b) Paralisação total para análise de solicitações c) Erro ou falha que diminua o envio de solicitações ou análise das solicitações em ao menos 50%. Para fins de balizamento, o item c) não será considerado em cima de solicitações abertas e sim, em cima de solicitações enviadas ou solicitações analisadas.	Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1% por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 100%.
6. Prazo para Atendimento de chamados de prioridade média.	Início do atendimento em até 02 (duas) horas após a abertura do chamado. Solução em até 08 (oito) horas corridas após a abertura do chamado.	Classificam-se como prioridade média, por exemplo: a) Erro ou falha que alcança o envio ou análise de mais de uma solicitação ou análise em processos críticos ou importantes	Verificado o tempo gasto para atendimento do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1% por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 100%.
7. Prazo Atendimento de chamados de prioridade Baixa	Solução em até 16 (dezesesseis) horas úteis após a abertura do chamado.	Classificam-se como prioridade baixa, por exemplo: a) Erro ou falha que alcança o envio ou análise de apenas uma solicitação ou análise em processos críticos ou importantes b) Erro ou falha que alcança o envio ou análise uma ou mais solicitações ou análises em processos não críticos.	Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1% por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 100%.
8. Índice de Satisfação do Usuário	Mínimo de 80% dos chamados encerrados como regulares ou bom. $ISU(\%) = 100 * ((QCAB + QCAR) / TCA)$ ISU(%): índice de satisfação do usuário QCAB: Quantidade de chamados avaliados como bons QCAR: Quantidade de chamados avaliados como regulares TCA: Total de chamados avaliados	Os atendimentos dos chamados serão classificados como bom, regular ou ruim. Serão desconsiderados os chamados resolvidos pela CONTRATANTE, onde não houve ação da CONTRATADA.	Verificado ISU(%) < 80%, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I
9. Chamados encerrados sem causa-raiz	Máximo de 10% dos chamados encerrados com a informação da	Serão desconsiderados os chamados resolvidos pela CONTRATANTE, onde não	Verificado CESC(R%) > 10%, desconto de 5% do valor da

	<p>causa-raiz do problema</p> <p>$CESCR(\%) = 100 * (\sum CESCQR / QC)$</p> <p>CESCR(%) = índice de chamados encerrados sem causa-raiz</p> <p>CESCR = chamados encerrados sem causa-raiz</p> <p>QC = quantidade de chamados atendidos</p>	<p>houve ação da CONTRATADA.</p>	<p>Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I</p>
10. Tempo de resposta do frontend da aplicação na visão do cidadão e/ou atendente	<p>Em até 10 segundos, aferido após abertura de chamado relatando lentidão na plataforma</p>	<p>Esse indicador será apurado apenas quando houver chamado alegando lentidão na Plataforma de Automação.</p> <p>Após abertura de chamado com a categoria de lentidão na plataforma, a equipe de fiscais técnicos irá apurar o tempo de resposta do frontend da aplicação, seja na visão do cidadão ou do atendente.</p> <p>Em caso de aferição acima de 10 segundos, a CONTRATADA será avisada e terá um tempo de 40 minutos para regularizar o ambiente, até uma próxima aferição.</p>	<p>Verificado o tempo de resposta do frontend da aplicação acima do mínimo contratado, desconto de 0,1% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por ocorrência, até o limite de 20%</p>
11. Erros sem possibilidade de correção	<p>Até 03 solicitações sem possibilidade de correção por mês;</p>	<p>Aplica-se erros na integração com SEI, onde uma falha no desenvolvimento fez a solicitação criar inúmeros processos SEI.</p> <p>Um outro exemplo são solicitações que deveria ter sido aplicado uma regra negocial para envio de solicitações e por falha na plataforma, não foi aplicada, permitindo que uma solicitação fosse enviada com erros, dificultando análise setorial.</p> <p>O nível de serviço que a Contratada terá para tratar o chamado estará de acordo com a prioridade do chamado que o mesmo foi aberto (prioridade alta, média ou baixa).</p> <p>Esse indicador será apurado apenas quando houver chamado alegando problema em determinada solicitação e mesmo constatado o problema, não ser possível de correção.</p>	<p>Verificado o número de solicitações sem possibilidade de correção, desconto de 0,1% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente por ocorrência no valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 20%</p>
12. Prazo de atendimento para Consulta Técnica	<p>Solução em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado.</p>	<p>São requisições sobre dúvidas sobre plataforma, sobre serviços e pedido de extração de informações, que os relatórios nativos da plataforma não fornecem.</p>	<p>Verificado o tempo gasto para atendimento do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1% por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 100%.</p>

8.3.6.1. Para ilustrar a aplicação das glosas estabelecidas neste item, são apresentados a seguir alguns casos hipotéticos.

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
1. Disponibilidade da Plataforma de Serviços Automatizados	<p>Nível Mínimo de Serviço: Mínimo de 99,741% do tempo, aferido mensalmente.</p>	<p>Glosa: Verificada a disponibilidade inferior ao mínimo contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente a cada órgão ou instância de Órgão indisponível ao valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 100%.</p>
	<p>Considerando mês de 31 dias</p> <p>Quantidade de horas do mês = 31 * 24 = 744 horas</p> <p>Nível de serviço mínimo (99,741%) = 742,07 horas</p> <p>Máximo de horas sem incidência de glosa = 1,927, equivalente a aproximadamente 1 hora 55 minutos e 37 segundos</p>	
	<p>Caso 1: Indisponibilidade total de 1 hora no mês</p>	<p>Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).</p>
	<p>Caso 2: Indisponibilidade total de 5 horas no mês</p>	<p>Glosa de 20% do valor do Item I, por indisponibilidade de 03 horas 04 minutos e 23 segundos</p>

		segundos (fração de 04 horas) além do nível de serviço mínimo.
	Caso 3: Indisponibilidade total de 10 horas no mês	Glosa de 45% do valor do Item I, por indisponibilidade de 08 horas 04 minutos e 23 segundos (fração de 09 horas) além do nível de serviço mínimo.
	Caso 4: Indisponibilidade total de 21 horas no mês	Glosa de 100% do valor do Item I, por indisponibilidade de 19 horas 04 minutos e 23 segundos (fração de 20 horas) além do nível de serviço mínimo.
2. Tempo médio de Resposta (Response Time Testing)	Nível Mínimo de Serviço: mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos para cada requisição realizada	Glosa: Verificado tempo médio, apurado no mês, de resposta maior que o mínimo contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por segundo ou fração, até o limite de 100%
	Caso 1: tempo médio, apurado no mês anterior, de 0,35 segundos para cada requisição realizada na solução tecnológica	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: tempo médio, apurado no mês anterior, de 0,58 segundos para cada requisição realizada na solução tecnológica	Glosa de 5% do valor do Item I, por tempo médio de resposta 0,08 segundos (fração de 1 segundo) além do nível de serviço mínimo.
	Caso 3: tempo médio, apurado no mês anterior, de 1,25 segundos para cada requisição realizada na solução tecnológica	Glosa de 5% do valor do Item I, por tempo médio de resposta 0,75 segundos (fração de 1 segundo) além do nível de serviço mínimo.
	Caso 4: tempo médio, apurado no mês anterior, de 1,95 segundos para cada requisição realizada na solução tecnológica	Glosa de 10% do valor do Item I, por tempo médio de resposta 1,45 segundos (fração de 2 segundos) além do nível de serviço mínimo.
3. Resolução no Primeiro Contato	Nível Mínimo de Serviço: Mínimo de 70% dos chamados, aferido mensalmente $\%RPC = 100 * (TPRPM / (TCR))$	Glosa: Verificado o % RPC < 70%, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I
	Caso 1: %RPC = 73,17% TPRPM: 300 chamados encerrados no primeiro contato TCR: 410 chamados atendidos no mês pela CONTRATADA	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: %RPC = 66,67% TPRPM: 500 chamados encerrados no primeiro contato TCR: 750 chamados atendidos no mês pela CONTRATADA	Glosa de 5% do valor do Item I, por RPC < 70%
4. Tempo médio de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço: Máximo de 8 horas, aferido mensalmente TMA = Somatório do tempo de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA/quantidade de chamados atendidos no mês	Glosa: Verificado TMA > 8 horas, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I
	Caso 1: %TMA = 03h55min58seg Somatório do tempo de atendimento: 766 horas 54 minutos Total de chamados atendidos no mês: 195	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 1: %TMA = 08h47min05seg Somatório do tempo de atendimento: 931 horas 10 minutos 15 segundos Total de chamados atendidos no mês: 106	Glosa de 5% do valor do Item I, por TMA > 8 horas
5. Prazo Atendimento de chamados de prioridade Alta	Nível Mínimo de Serviço: Solução em até 02 (duas) horas corridas após a abertura do chamado.	Glosa: Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1 % por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 100%.
	Caso 1: Solução do defeito em 1 hora corrida após a abertura do chamado	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Solução de 2 defeitos em 3 horas 10 minutos corridas cada após a abertura dos chamados	Glosa de 2% de cada chamado, totalizando 4 % de glosa no valor do Item I Tempo de resolução acima em 1h10min (fração de 2 horas) do nível de serviço mínimo
	Caso 3: Solução de 1 defeito em 16 horas corridas após a abertura do chamados e outro defeito após 12 horas corridas.	Chamado 1: resolução acima em 13h (fração de 13 horas) do nível de serviço mínimo Chamado 2: resolução acima em 10h (fração de 10 horas) do nível de serviço mínimo

		Glosa de 13% pelo atraso no chamado 1 e 10% pelo atraso no chamado 2, totalizando 23% de glosa no valor do Item I
6. Prazo Atendimento de chamados de prioridade média.	Nível Mínimo de Serviço: Solução em até 08 (oito) horas úteis após a abertura do chamado.	Glosa: Verificado o tempo gasto para atendimento do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1 % por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração , até o limite de 100%.
	Caso 1: Solução do defeito em 5 horas úteis após a abertura do chamado	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Solução de 4 defeitos em 10horas 20min úteis cada após a abertura dos chamados	Glosa de 3% de cada chamado, totalizando 12 % de glosa no valor do Item I Tempo de resolução acima em 2h20min (fração de 3 horas) do nível de serviço mínimo
	Caso 3: Solução de 1 defeito em 09 horas úteis após a abertura do chamados e outro defeito, após 12 horas 10 min úteis.	Chamado 1: resolução acima em 01h (fração de 01 hora) do nível de serviço mínimo Chamado 2: resolução acima em 04 10min (fração de 05 horas) do nível de serviço mínimo Glosa de 1% pelo atraso no chamado 1 e 05% pelo atraso no chamado 2, totalizando 06% de glosa no valor do Item I
7. Prazo Atendimento de chamados de prioridade baixa	Nível Mínimo de Serviço: Solução em até 16 (dezesseis) horas úteis após a abertura do chamado.	Glosa: Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1 % por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração , até o limite de 100%.
	Caso 1: Solução do defeito em 07 horas úteis após a abertura do chamado	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Solução de 1 defeito em 18horas 40min úteis cada após a abertura dos chamados	Chamado 1: resolução acima em 02h40min (fração de 03 horas) do nível de serviço mínimo Glosa de 3% no valor do Item I
	Caso 3: Solução de 10 defeitos em 20 horas úteis após a abertura do chamados e 05 defeitos, após 23 horas 10 min úteis	Chamado 1 a 10: resolução acima em 04 horas (fração de 04 horas) do nível de serviço mínimo. Sendo 10 chamados, glosa de 40%. Chamado 11 a 15: resolução acima em 7 horas 10min (fração de 08 horas) do nível de serviço mínimo. Sendo 5 chamados, glosa de 40%. Glosa de 80% pelo atraso nos chamados no valor do Item I
8. Índice de Satisfação do Usuário	Nível Mínimo de Serviço: Mínimo de 80% dos chamados bem avaliados	Glosa: Verificado ISU < 80, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I
	Caso 1: ISU = 88,23% 30 chamados avaliados como bons ou regulares 04 chamados avaliados como ruins	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: ISU = 79,70% 106 chamados avaliados como bons ou regulares 27 chamados avaliados como ruins	Glosa de 5% do valor do Item I, por ISU < 80%
9. Chamados encerrados sem causa-raiz	Nível Mínimo de Serviço: Máximo de 10% dos chamados encerrados com a informação da causa-raiz do problema	Glosa: Verificado CESC > 10%, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I
	Caso 1: CESC = 9,65% 14 chamados encerrados sem causa-raiz 145 chamados encerrados	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: CESC = 15,56% 33 chamados avaliados como bons ou regulares 212 chamados encerrados	Glosa de 5% do valor do Item I, por CESC < 10%
10. Tempo de resposta do frontend da aplicação na visão do cidadão e/ou	Nível Mínimo de Serviço: Em até 10 segundos aferido após abertura de chamado relatando lentidão na	Glosa: Verificado o tempo de resposta do frontend da aplicação acima do mínimo

atendente	plataforma	contratado, desconto de 0,1% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por ocorrência , até o limite de 20%
	Caso 1: Não houve chamado relatando lentidão, nesse caso, não houve aferição do nível de serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Após abertura de chamado relatando lentidão, a aferição realizada ficou menor que 10 segundos	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 3: 17 chamados foram abertos relatando lentidão, dos quais 13 foram aferidos acima de 10 segundos.	Glosa de 1,3% do valor do Item I
11. Erros sem possibilidade de correção	Nível Mínimo de Serviço: Até 03 solicitações sem possibilidade de correção por mês	Glosa: Verificado o número de solicitações sem possibilidade de correção, desconto de 0,1% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente por ocorrência no valor do Item I por hora ou fração, até o limite de 20%
	Caso 1: Um chamado com duas solicitações com problemas, ambas sem possibilidade de correção	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Um chamado com quinze solicitações com problemas, sendo quatorze sem possibilidade de correção	Glosa de 1,1% do valor do Item I por 11 solicitações além do nível permitido
	Caso 3: Três chamados com solicitações sem possibilidade de correção, o primeiro com 10 solicitações, o segundo com 6 solicitações e o terceiro com 4 solicitações.	Glosa de 1,7% do valor do Item I por 17 solicitações além do nível permitido
12. Prazo de atendimento para Consulta Técnica	Nível Mínimo de Serviço: Em até 24 horas após abertura da requisição	Glosa: Verificado o tempo gasto para atendimento do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da CONTRATADA) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 1 % por hora ou fração do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente ao valor do Item I por hora ou fração , até o limite de 100%.
	Caso 1: Resposta da requisição em 5 horas úteis após a abertura do chamado	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Resposta da requisição em 23horas 10min corridas cada após a abertura dos chamados	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 3: Resposta da requisição em 25 horas corridas após a abertura do chamados	Resolução acima em 01 hora(fração de 01 hora) do nível de serviço mínimo Glosa de 1% no valor do Item I

8.3.6.2. Para fins de cálculos, considera-se como referência a data de encerramento dos chamados. Caso o chamado fosse aberto em um respectivo mês e encerrado apenas no mês seguinte, o mesmo fará parte do cálculo dos indicadores do mês em que foi encerrado.

8.3.7. Item II - Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS

8.3.7.1. O prazo para Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos depende da complexidade, mensurada a partir da quantidade de HSTA, conforme tabela abaixo:

Tamanho HSTA	Prazo máximo para entrega da automação contado a partir da aceitação da OS pela CONTRATADA (dias úteis)**	Prazo máximo para correção da automação contado a partir da devolução para ajuste (dias úteis)	Prazo máximo para entrega dos produtos contado a partir da aprovação da automação (Homologação final) (dias úteis)	Prazo total para correção dos produtos, após primeira devolução para ajuste (dias úteis)*
<= 25	(Total HSTA da OS * 0,80)/8	1	1	1
> 25 e <= 50		1	2	2
> 51 e <= 120		3	3	2
>120 e <= 200		5	5	2
> 200		7	5	2

*O prazo para correção dos produtos será contabilizado a partir do dia útil seguinte após a primeira devolução dos produtos. Se houver necessidade de outro(s) ciclo(s) de ajuste(s), o prazo total para correção não poderá extrapolar o prazo máximo previsto na tabela de prazos. A cada nova correção, o dia da devolução (dia corrente) também será contabilizado.

** Em caso de valor decimal, aproxima para o valor inteiro. Exemplos: 0,8 dias úteis, a entrega da automação deverá ser feita em 1 dia útil. 11,3 dias úteis, a entrega da automação deverá ser feita em 12 dias úteis.

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
13. Prazo para aceitação da OS	2 (dois) dias úteis a partir da anuência da OS pela equipe de negócio do demandante	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
14. Prazo máximo para entrega da automação (dias úteis)	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%

15. Prazo máximo para correção da automação (dias úteis)	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
16. Prazo máximo para entrega dos produtos referente à automação do serviço (Manual, vídeo, documento de serviço, e guia de navegação)	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
17. Prazo total para correção dos produtos referente à automação do serviço (Manual, vídeo, documento de serviço, e guia de navegação)	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
18. Prazo máximo para Publicação e disponibilização da automação do serviço público para a sociedade	1 (um) dia útil a partir da entrega dos produtos	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%

Para ilustrar a aplicação das glosas estabelecidas neste item, são apresentados a seguir alguns casos hipotéticos.

Exemplos da Execução do Item 2		
13. Prazo para aceitação da OS	Nível Mínimo de Serviço: 2 dias úteis a partir da abertura da OS	Glosa: Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
	Caso 1: Aceitação de uma OS referente ao Item 2 do Termo de Referência em 1 dia útil após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Aceitação de uma OS referente ao Item 2 do Termo de Referência, em 4 dias úteis após abertura de demanda na Ordem de Serviço	Desconto de 4% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 2 dias corridos além do nível de serviço mínimo.
	Caso 3: Aceitação de uma OS referente ao Item 2 do Termo de Referência 30 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Desconto de 20% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 28 dias corridos além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo.
14. Prazo máximo para entrega da automação (dias úteis)	Nível Mínimo de Serviço: Conforme previsto na tabela de prazos	Glosa: Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Entrega de uma OS de automação, com tamanho de 70 HSTA, em 2 dias úteis, após aceitação da OS pela CONTRATADA	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Entrega de uma OS de automação, com tamanho de 20 HSTA, em 3 dias úteis, após aceitação da OS pela CONTRATADA	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 1 dia útil além do nível mínimo de serviço
	Caso 3: Entrega de uma OS de automação, com tamanho de 325 HSTA, em 39 dias úteis, após aceitação da OS pela CONTRATADA	Desconto de 12% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 6 dias úteis além do nível mínimo de serviço
15. Prazo máximo para correção da automação (dias úteis)	Nível Mínimo de Serviço: Conforme previsto na tabela de prazos	Glosa: Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Entrega de uma correção de automação, com tamanho de 100 HSTA, em 3 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Entrega de uma correção de automação, com tamanho de 119 HSTA, em 5 dias úteis	Desconto de 4% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 2 dias úteis além do nível mínimo de serviço
	Caso 3: Entrega de uma correção de automação, com complexidade de 120 HSTA, em 5 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
16. Prazo máximo para entrega dos produtos referente à automação do processo	2 (dois) dias úteis a partir da aprovação da automação (Homologação final)	Glosa: Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Entrega dos produtos de automação, com tamanho de 80 HSTA, em 2 dias	Não há desconto (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Entrega dos produtos de automação, com tamanho de 200 HSTA, em 6 dias úteis	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 1 dia útil além do nível mínimo de serviço
17. Prazo total para correção dos produtos referente à automação do processo	Nível Mínimo de Serviço: 2 (dois) dias úteis a partir da entrega dos produtos	Glosa: Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Ajustes e correções em produtos de uma automação, com tamanho de 80 HSTA, em 2 dias úteis	Não há desconto (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Ajustes e correções em produtos de uma automação, com tamanho de 120 HSTA, no prazo total de 4 dias úteis. Dia D: devolução da OS pelo CONTRATANTE para ajuste	Desconto de 4% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 2 dias úteis além do nível mínimo de serviço

	<p>Dia D+1: início de contagem do prazo para correção</p> <p>Dia D+2: devolutiva das correções pela CONTRATADA para o CONTRATANTE</p> <p>Dia D+3: retorno novamente à CONTRATADA para realizar novos ajustes</p> <p>Dia D+4: entrega das correções solicitadas</p>	
	<p>Caso 3: Ajustes e correções em produtos de uma automação, com tamanho de 200 HSTA, no prazo total de 2 dias úteis.</p> <p>Dia D: devolução da OS pelo CONTRATANTE para ajuste.</p> <p>Dia D+1: início de contagem do prazo para correção e devolutiva das correções pela CONTRATADA para o CONTRATANTE.</p> <p>Dia D+2: retorno novamente à CONTRATADA para realizar novos ajustes e entrega das correções solicitadas.</p>	Não há desconto (valor dentro do nível de serviço mínimo)
18. Prazo máximo para Publicação e disponibilização da automação do serviço público para a sociedade	Nível Mínimo de Serviço: 1 (um) dia útil a partir da entrega dos produtos	Glosa: Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Disponibilização do serviço em produção em 1 dia útil após entrega dos produtos	Não há desconto (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Disponibilização do serviço em produção em 2 dias úteis após entrega dos produtos	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 1 dia útil além do nível mínimo de serviço
	Caso 3: Disponibilização do serviço em produção em 4 dias úteis após entrega dos produtos	Desconto de 6% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 3 dias úteis além do nível mínimo de serviço

8.3.8. Item III - Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos

8.3.8.1. O prazo para o desenvolvimento das integrações com as Plataformas de Governo depende da complexidade da integração mensurada a partir da quantidade de operações conforme tabela de prazos abaixo.

Quantidade de operações	Prazo máximo para entrega das integrações no item III (dias úteis)	Prazo total para correção das integrações no item III (dias úteis)	Prazo máximo para entrega dos produtos contado a partir da aprovação da integração (Homologação final)	Prazo total para correção dos produtos, após primeira devolução para ajuste (dias úteis)*
Até 5	6	3	5	2
6 a 10	12	6	5	2
11 ou mais	18	9	5	2

*O prazo para correção dos produtos será contabilizado a partir do dia útil seguinte após a primeira devolução dos produtos. Se houver necessidade de outro(s) ciclo(s) de ajuste(s), o prazo total para correção não poderá extrapolar o prazo máximo previsto na tabela de prazos. A cada nova correção, o dia da devolução (dia corrente) também será contabilizado.

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
19. Prazo para aceitação da OS	2 (dois) dias úteis a partir da abertura da OS	Desconto de 2% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
20. Prazo para entrega das integrações	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%.
21. Prazo para conclusão das correções	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%.
22. Prazo para entrega da documentação	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%.
23. Prazo para conclusão das correções na documentação	Conforme previsto na tabela de prazos acima	Desconto de 2% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%.
24. Disponibilização da integração em produção	1 (um) dia útil a partir da entrega dos produtos	Desconto de 2% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%.

8.3.8.2. Para ilustrar a aplicação das glosas estabelecidas neste item, são apresentados a seguir alguns casos hipotéticos.

Exemplos da Execução do Item III		
19. Prazo para aceitação da OS	Nível Mínimo de Serviço: 2 dias úteis a partir da abertura da OS	Glosa: Desconto de 2% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
	Caso 1: Aceitação de uma OS referente ao Item 3 do Termo de Referência em 2 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Aceitação de uma OS referente ao Item 3 do Termo de Referência, em 4 dias úteis após abertura de demanda na Ordem de Serviço	Desconto de 4% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 2 dia úteis além do nível de serviço mínimo.
	Caso 3: Aceitação de uma OS referente ao Item 3 do Termo de Referência 14 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Desconto de 20% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 12 dias úteis além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo aplicável.
20. Prazo para entrega das integrações	Nível Mínimo de Serviço: Até 5 operações: prazo máximo da entrega em até 6 dias úteis. Entre 6 a 10 operações: prazo máximo da entrega em até 12 dias úteis. 11 ou mais operações: prazo máximo da entrega em até 18 dias úteis.	Glosa: Desconto de 2% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 60%.
	Caso 1: Entrega de uma integração com 3 operações em 4 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Entrega de uma integração com 6 operações em 13 dias úteis	Glosa de 2% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 1 dia útil além do nível de serviço mínimo.
	Caso 3: Entrega de uma integração com 12 operações em 55 dias dias úteis	Glosa de 60% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 37 dias úteis além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo
21. Prazo para conclusão das correções	Caso 1: Correção de uma integração com 7 operações em 5 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Correção de uma integração com 2 operações em 4 dias úteis	Glosa de 2% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 1 dia útil além do nível de serviço mínimo.
22. Prazo para entrega da documentação	Nível Mínimo de Serviço: Em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis a partir da aprovação da integração(Homologação final)	Glosa: Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%.
	Caso 1: Entrega da documentação em 5 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Entrega da documentação em 8 dias úteis	Glosa de 6% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 3 dias úteis além do nível de serviço mínimo.
23. Prazo para conclusão das correções na documentação	Nível Mínimo de Serviço: 2 (dois) dias úteis a partir da entrega dos produtos	Glosa: Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 100%.
	Caso 1: Ajustes e correções em produtos de uma integração, em 2 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Ajustes e correções em produtos de uma integração no prazo total de 6 dias úteis. Dia D: devolução da OS pelo CONTRATANTE para ajuste Dia D+1: início de contagem do prazo para correção Dia D+2: devolutiva das correções pela CONTRATADA para o CONTRATANTE Dia D+3: retorno novamente à CONTRATADA para realizar novos ajustes Dia D+4: entrega das correções solicitadas Dia D+5: retorno novamente à CONTRATADA para realizar novos ajustes Dia D+6: entrega das correções solicitadas	Desconto de 6% do valor referente à Ordem de Serviço, por atraso de 2 dias úteis além do nível mínimo de serviço

8.3.8.3. É um pré-requisito para a abertura da OS pela CONTRATANTE o compartilhamento da documentação relacionado aos webservices das plataformas com a CONTRATADA.

8.3.9. Item IV – Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS

8.3.9.1. O prazo para o desenvolvimento das integrações com as Plataformas de Governo depende da complexidade da integração mensurada a partir da quantidade de operações conforme tabela de prazos abaixo.

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
24. Prazo para aceitação da OS	2 (dois) dias úteis a partir da anuência da OS pelo equipe de negócio do demandante	Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
25. Início de turma	Em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da Ordem de Serviço, observados os prazos para início da turma do Item 2.11.9.5	Desconto de 2,5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 50%.
26. Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Em, no mínimo, 07 (sete) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%.
27. Disponibilização dos produtos do Treinamento realizado	Em, no máximo, 07 (sete) dias corridos após a data de realização do treinamento	Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 100%.
28. Média das notas de avaliação do treinamento	Média das notas da avaliação do treinamento abaixo de 6 pontos	Não há glosa: Média das notas da avaliação do treinamento acima de 6 Desconto de 20%: Média das notas da avaliação superior ou igual a 5 e inferior a 6 Desconto de 33%: Média das notas da avaliação inferior a 5 e obrigatoriedade de realizar um novo treinamento sem ônus para a CONTRATANTE

8.3.9.2. Para ilustrar a aplicação das glosas estabelecidas neste item, são apresentados a seguir alguns casos hipotéticos.

Exemplos da Execução do Item IV		
24. Prazo para aceitação da OS	Nível Mínimo de Serviço: 2 dias úteis a partir da abertura da OS	Glosa: Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
	Caso 1: Aceitação de uma OS referente ao Item 4 do Termo de Referência em 1 dia útil após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Aceitação de uma OS referente ao Item 4 do Termo de Referência, em 3 dias úteis após abertura de demanda na Ordem de Serviço	Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 1 dia útil além do nível de serviço mínimo.
	Caso 3: Aceitação de uma OS referente ao Item 4 do Termo de Referência 7 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Desconto de 20% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 5 dias úteis além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo aplicável.
25. Início de turma	Nível Mínimo de Serviço: Em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da Ordem de Serviço, observados os prazos para início da turma do Item 2.11.9.5	Glosa: Desconto de 2,5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 50%.
	Caso 1: Início da turma em 17 dias corridos após abertura de OS	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Início da turma em 27 dias corridos após abertura de OS	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 3: Início da turma em 35 dias corridos após abertura de OS	Glosa de 12,5% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 5 dias corridos além do nível de serviço mínimo.
	Caso 4: Início da turma em 52 dias corridos após abertura de OS	Glosa de 50% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 22 dias corridos além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo.
	Caso 5: Início da turma em 8 dias corridos após abertura de OS	Conforme item 2.11.9.5, os treinamentos serão agendados para ter início com prazo não inferior a 14 (quatorze) dias corridos, portanto, a CONTRATADA poderá recusar a Ordem de Serviço neste caso, sem penalidades.
26. Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Nível Mínimo de Serviço: Em, no mínimo, 07 (sete) dias corridos antes do início do treinamento	Glosa: Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%.
	Caso 1: Apresentação do programa em 10 dias corridos antes do início do treinamento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Apresentação do programa em 07 dias corridos antes do início do treinamento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 3: Apresentação do programa em 05 dias corridos antes do início do treinamento	Glosa de 10% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 2 dias corridos além do nível de serviço mínimo.
	Caso 4: Apresentação do programa em 02 dias corridos antes do início do treinamento	Glosa de 20% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 5 dias corridos além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo.
27. Disponibilização dos produtos do Treinamento realizado	Nível Mínimo de Serviço: Em, no máximo, 07 (sete) dias corridos após a data de realização do treinamento	Glosa: Desconto de 5% do valor da Ordem de Serviço, por dia corrido de atraso, até o limite de 100%.
	Caso 1: Disponibilização dos produtos do	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço

	Treinamento em 03 dias corridos após a realização do treinamento	mínimo).
	Caso 2: Disponibilização dos produtos do Treinamento em 07 dias corridos após a realização do treinamento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 3: Disponibilização dos produtos do Treinamento em 11 dias corridos após a realização do treinamento	Glosa de 20% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 4 dias corridos além do nível de serviço mínimo.
	Caso 4: Disponibilização dos produtos do Treinamento em 30 dias corridos após a realização do treinamento	Glosa de 100% do valor da Ordem de Serviço, por atraso de 33 dias corridos além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo.
28. Média das notas de avaliação do treinamento	Nível Mínimo de Serviço: Média das notas da avaliação do treinamento abaixo de 6 pontos	Glosa: Não há glosa: Média das notas da avaliação do treinamento acima de 6 Desconto de 20%: Média das notas da avaliação superior ou igual a 5 e inferior a 6 Desconto de 33%: Média das notas da avaliação inferior a 5 e obrigatoriedade de realizar um novo treinamento sem ônus para a CONTRATANTE
	Caso 1: Média das notas da avaliação do treinamento igual a 7,5	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 2: Média das notas da avaliação do treinamento igual a 6	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo).
	Caso 3: Média das notas da avaliação do treinamento igual a 5,5	Glosa de 20% do valor referente ao treinamento na OS, por média de treinamento menor que 6.
	Caso 4: Média das notas da avaliação do treinamento igual a 4,8	Glosa de 33% do valor referente ao treinamento na OS, por média de treinamento menor que 5 e necessidade de realizar novo treinamento sem custos para CONTRATANTE.

8.3.10. Da Aplicação de Glosas

- 8.3.10.1. Para cada item, as glosas previstas na seção 8.3 Níveis Mínimos de Serviços Exigidos são independentes e cumulativas entre si.
- 8.3.10.2. O valor total das glosas não poderá superar 100% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente.
- 8.3.10.3. A recorrência de glosas de mesma natureza poderá ensejar a aplicação de multa por inexecução parcial do contrato, nos termos da seção 8.4 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.
- 8.3.11. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.
- 8.3.12. A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

8.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

- 8.4.1. O licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.
- 8.4.2. Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, o licitante poderá ser penalizado com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.
- 8.4.3. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a contratada que:
- 8.4.3.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 8.4.3.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 8.4.3.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - 8.4.3.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
 - 8.4.3.5. cometer fraude fiscal.
- 8.4.4. As sanções previstas nos [incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93](#) poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa.
- 8.4.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.
- 8.4.6. Sem prejuízo das sanções previstas nos itens anteriores, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades abaixo:
- 8.4.6.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- 8.4.6.2. **Multa de:**
- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de atraso;

- b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar trinta dias. Caso o atraso seja igual a sessenta dias, será aplicada a sanção da alínea “e”.
- c) 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;
- d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;
- e) 10% (dez por cento) sobre o valor total da fatura mensal por não realizar controles relacionadas à segurança da informação e privacidade da Solução de TIC ou não apresentar à CONTRATADA documentos relacionados à segurança da informação e privacidade da Solução de TIC; e
- f) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato, bem como encaminhamento para rescisão contratual.
- g) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Federal, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- h) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.
- i) Caso a Contratada descumpra quaisquer condições deste Termo de Referência poderá a CONTRATANTE aplicar multa de 1% do valor mensal da fatura por dia e por ocorrência a título de glosa em quaisquer faturas posteriores ao ocorrido resguardado o direito à ampla defesa e do contraditório.

8.4.7. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 15% (quinze por cento) do valor total do contrato.

8.4.8. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

8.4.9. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

8.4.10. As sanções serão aplicadas pela autoridade administrativa, assegurada a ampla defesa e podendo dar-se cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

8.4.11. As advertências serão aplicadas sempre que necessário ao fiel cumprimento contratual, desde que os fatos apresentados não tenham gerado prejuízo à Administração.

8.4.12. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.4.12.1. **Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

8.4.12.2. **Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União**, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

8.4.12.3. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

8.4.12.4. As sanções previstas nos subitens 8.4.12.1, 8.4.12.2, 8.4.12.3 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

8.4.13. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

8.4.13.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

8.4.13.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

8.4.13.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

8.4.14. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

8.4.15. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

8.4.16. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.4.17. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

8.4.18. 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.

8.4.19. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

8.4.20. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

8.20.2. O processamento do PAR (Processo Administrativo de Responsabilização) não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

8.20.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.20.4. A quebra ou violação do sigilo de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

8.21. Do Pagamento

8.21.1. O pagamento dos serviços executados será efetivado, mensalmente, pelo CONTRATANTE, mediante apresentação de nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, sendo o seu valor correspondente ao somatório dos valores das Ordens de Serviço ACEITAS no mês anterior, deduzidos os descontos contratados, as eventuais glosas e/ou multas estabelecidas e os valores de impostos e contribuições retidos pelo CONTRATANTE na condição de substituto tributário, conforme especificado neste Termo de Referência e na legislação tributária em vigor.

8.21.2. A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada pela CONTRATADA a partir do primeiro dia útil do mês seguinte ao da execução ou, se for o caso, da aceitação dos serviços, juntamente com a demonstração dos respectivos itens executados, devidamente atestados pela Equipe Demandante, e das referentes Ordens de Serviços.

8.21.3. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias contados da data de recebimento da nota fiscal/fatura, mediante crédito em conta corrente indicada pela CONTRATADA.

8.21.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

8.21.5. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência

8.21.6. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.21.6.1. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

8.21.6.2. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

8.21.6.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.21.6.4. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

8.21.6.5. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.21.6.6. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

8.21.7. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

8.21.8. Em hipótese alguma serão pagos serviços não contratados.

8.21.9. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.21.9.1. o prazo de validade;

8.21.9.2. a data da emissão;

8.21.9.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.21.9.4. o período de prestação dos serviços;

8.21.9.5. o valor a pagar; e

8.21.9.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.21.10. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

8.21.10.1. não produziu os resultados acordados;

8.21.10.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

8.21.10.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.21.11. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.21.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

8.21.13. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

8.21.14. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I = (6/100)/365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------	--

8.21.15. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

9. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Toda a documentação gerada na prestação dos serviços (relatórios, dados, informações, código-fontes), na forma impressa ou em meio digital é de inteira e exclusiva propriedade da CONTRATADA, devendo ser mantido o sigilo sobre as mesmas, conforme art. 87, da Lei nº 9.610/98 que, altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

A partir da Estimativa da Demanda realizada à seção 3.3. Estimativa da demanda foram estimados os valores da contratação:

Lote	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtde Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Único	I	Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos	Ciclos		R\$ 0,67	
	II	Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS	HSTA		R\$ 304,68	
	III	Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos	HSTI		R\$ 321,76	
	IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS	Hora-Aula		R\$ 330,68	
Valor Global Total (R\$)						

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Não se aplica, por se tratar de Sistema de Registro de Preços e uma vez que a Central de Compras não realiza aquisições para si, mas em nome de outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF). Não obstante, cada órgão deverá instruir os autos com a declaração de disponibilidade orçamentária e financeira, indicando rubrica específica e suficiente para cobertura das despesas correspondentes, em seus processos individuais de Planejamento da Contratação, para o seu caso concreto.

11.2. É fundamental destacar que as iniciativas de contratações conjuntas realizadas pela Central de Compras objetivam atender às necessidades de diversos órgãos e entidades da APF, registradas em seus respectivos Planos de Contratações Anual (PACs), de forma a alcançar uma das competências precípuas da Central de Compras, ou seja, "planejar, coordenar, supervisionar e executar atividades para realização de aquisições, contratações e gestão de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação, de uso comum, para atender aos órgãos e às entidades da administração pública federal", constante no art. 131, inciso VI do Anexo I do Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019. Assim, a Central de Compras não executa certames licitatórios de forma a atender suas próprias demandas, e sim procurando responder às necessidades de contratação de bens e serviços de uso comum, para diversos órgãos e entidades da APF. Dessa forma, entende-se ser de responsabilidade de cada órgão instruir os seus respectivos autos com a declaração de disponibilidade orçamentária e financeira, indicando rubrica específica e suficiente para cobertura das despesas correspondentes. Como as contratações conjuntas realizadas pela Central de Compras não resultarão em contratos de aquisição para a própria unidade, entende-se que não há como esta Unidade Centralizadora prever a dotação orçamentária.

11.3. Entretanto, para a Secretaria de Governo Digital deste Ministério da Economia, temos a seguinte Ação, Plano e Fonte Orçamentária:

Unidade Gestora Executora - UGE	Ação Orçamentária	Plano Orçamentário - PO	PTRES	FONTE	Natureza da Despesa - ND	Unidade Gestora Responsável - UGR	Plano Interno - PI

12. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta meses) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

12.3. Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação contratual, ela deverá manifestar esta posição com antecedência mínima de 6 (seis) meses do término do período de vigência do contrato.

13. DO REAJUSTE DE PREÇOS

13.1. Os preços dos serviços, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Custos de TI – ICTI, ocorrida no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, acumulado em 12 (doze) meses.

13.2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação formal da contratada.

13.3. O reajuste a que a contratada fazer jus e não for solicitado durante a vigência do contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o seu encerramento.

13.3.1.

14. DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA JULGAMENTO DA PROPOSTA

14.1. A licitação em tela, objeto deste Termo de Referência, dar-se-á por meio de seleção de propostas, via Sistema de Registro de Preços – SRP, pela modalidade de licitação PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, pelo tipo MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE, na forma prevista no art. 45, §1º, inciso I da Lei nº 8.666/93.

14.2. Os preços deverão ser expressos em Reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços relativos a esta contratação. Os preços poderão ser cotados com até 4 (quatro) casas decimais.

15. DA PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

15.1. Cumpre ressaltar que a admissão ou veto de formação de consórcio em certame licitatório é confiada pela Lei ao árbitro do administrador, pois o art. 33º da Lei N.º 8.666/1993, utilizando-se da expressão “quando permitida”, conferiu discricionariedade ao ente administrativo para permitir ou não tal condição no instrumento convocatório.

15.2. Corroborando esta tese, o Prof. MARÇAL JUSTEN FILHO, em Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 13 ed. 2009, pág. 47 e 477, leciona que:

“Em regra, o consórcio não é favorecido ou incentivado pelo nosso Direito. Como instrumento de atuação empresarial, o consórcio pode conduzir a resultados indesejáveis. A formação de consórcios acarreta riscos da dominação do mercado, através de pactos de eliminação de competição entre empresários. No campo de licitações, a formação de consórcios poderia reduzir o universo da disputa. O consórcio poderia retratar uma composição entre eventuais interessados, em vez de estabelecerem disputas entre si, formalizariam acordo para eliminar a competição.”

Mas o consórcio também pode prestar-se a resultados positivos e compatíveis com a ordem jurídica. Há hipóteses em que as circunstâncias de mercado e (ou) a complexidade do objeto tornam problemática a competição. Isso se passa quando grande quantidade de empresas, isoladamente, não dispuserem de condições para participar de licitações. Nesse caso, o instituto do consórcio é a via adequada para propiciar a ampliação do universo de participantes.

É usual que a Administração Pública apenas autorize a participação em consórcios quando as dimensões ou a complexidade do objeto ou das circunstâncias concretas exijam a associação entre os particulares. São hipóteses em que apenas umas poucas empresas estariam aptas a preencher as condições especiais exigidas para a licitação.”

15.3. Ainda, leciona o citado autor, quanto à questão da discricionariedade:

“O ato convocatório admitirá ou não a participação de empresas em consórcio. Trata-se de escolha discricionária da Administração Pública.”

15.4. A respeito da participação de consórcios, a jurisprudência do TCU tem assentado que fica a cargo da discricionariedade do gestor a decisão de admitir ou não a participação de empresas organizadas em consórcios na licitação. Senão vejamos:

“Ademais, a participação de consórcios em torneio licitatório não garante o aumento de competitividade, consoante arestos do Relatório e Voto que impulsionam o Acórdão no. 2.813/2004 – 1ª Câmara (...). O art. 33 da Lei de Licitações expressamente atribui à Administração a prerrogativa de admitir a participação de consórcios. Isto porque, a nosso ver, a formação de consórcio tanto se presta a fomentar a concorrência (consórcio de empresas menores ou, de outra forma, não participariam do certame), quanto a cerceá-la (associação de empresas que, caso contrário, concorreriam entre si). Com os exemplos fornecidos pelo BACEN, vemos que é prática comum a não aceitação de consórcios.” (Acórdão no. 1.946/2006 – Plenário – TCU – rel. Min. Marcos Bemquerer)

“4. A aceitação de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da administração contratante, conforme o art.33, caput, da Lei no. 8.666/1993, requerendo-se, porém, que sua opção seja sempre justificada.” (Acórdão no. 566/2006 – Plenário – TCU- rel. Min. Marcus Vinicius Vilça).

15.5. Por outro lado, o legislador, vendo a importância de se aumentar a competitividade nos certames públicos, autorizou de forma expressa a participação de empresas em consórcio sendo que a vedação dessa participação deverá ser justificada, conforme podemos identificar no texto extraído da Lei n 14.133/2020.

“Art. 15. Salvo vedação devidamente justificada no processo licitatório, pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio, observadas as seguintes normas:

I - comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

II - indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

III - admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;

IV - impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;

V - responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.”

15.6. Com isso posto, desprende-se a importância da justificação da aceitabilidade uma vez que a discricionariedade não é absoluta.

15.7. Todo conjunto mercadológico de apenas um fabricante é naturalmente restrito e o objeto desta licitação em conjunto com as exigências habilitatórias são complexos o suficiente para reduzir ainda mais a participação das empresas, podendo a competitividade se reduzir drasticamente ao ponto de se tornar uma licitação vazia. Neste sentido, a imposição de mais uma restrição a este certame apenas colocará em risco o princípio da competitividade.

15.8. No caso em comento, a fornecedora mudou recentemente a sua forma de comercialização do software, trabalhando com revendas em detrimento de comercialização direta, neste contexto ainda existe diversas revendas com pouca capacidade de atendimento, principalmente em um contrato robusto como o que se pleiteia com esse processo, desta forma o consórcio permitirá a participação dessas empresas.

15.9. Para a tomada dessa decisão foi relevado o ecossistema de parceiros da fabricante e sua a capacidade de entrega. Portanto, essa decisão é o resultado de um processo de avaliação da realidade do mercado em razão do objeto a ser licitado, da complexidade do serviço executado, da garantia de continuidade dos serviços e da ponderação dos riscos inerentes a atuação de uma pluralidade de sujeitos associados para execução do objeto visando ao atendimento do interesse público.

15.10. Nada obstante, conforme se demonstrou acima, a formação de consórcios é medida válida e necessária que irá beneficiar o programa Governo Digital, que permeia toda a Administração Pública, com o aumento da participação de empresas na licitação, aumentando a competição entre elas e proporcionando, desse modo, a economicidade contratual.

15.11. Será permitida a participação de licitantes especializadas na prestação dos serviços objeto da presente licitação, consorciadas entre si, desde que apresentando uma única proposta e Termo de Compromisso de Constituição assinado por todos, com a indicação da empresa-líder, sendo esta responsável por toda negociação durante o certame.

15.12. A participação de empresas reunidas em consórcio obedecerá às normas da Lei 8.666 de 21/07/1993.

16. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

16.1.1. O regime da execução dos contratos é de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, uma vez que se consegue definir, previamente, a qualidade dos serviços a serem prestados e também se definir, de antemão, o quantitativo exato de utilização do serviço a ser contratado.

16.1.2. O tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE para a seleção da proposta mais vantajosa.

16.1.3. De acordo com o §1º do Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de PREGÃO NA FORMA DE DISPUTA, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE.

16.1.4. O Modo de Disputa será ABERTO E FECHADO conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar.

16.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

16.2.1. Para atender a este processo de, as licitantes necessitam ser de grande porte para garantir a disponibilidade do quantitativo de serviços públicos e serviços administrativos, além de ter capacidade para automação e adequação de um grande quantitativo de serviços, demandado pelos partícipes. Uma empresa que consiga atender esse quantitativo não são Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, pois possuem natureza de empresas com receita bruta anual superior ao estabelecido na lei complementar nº123/2006 como critério de classificação como empresas de pequeno porte ou microempresa. Devido a isto, não se aplica a aplicação do direito de preferência e margens de preferência.

16.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

16.3.1. As licitantes deverão apresentar documento emitido pelo fabricante ou consulta ao sítio que comprove estar apta e autorizada a comercializar licenças de software ou indicar o distribuidor/revenda autorizado do qual fará a compra dos softwares.

16.3.2. As licitantes deverão comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando que executou de forma satisfatória:

16.3.2.1. O fornecimento da Plataforma de BPMS LECOM;

16.3.2.2. Um mínimo de 5.000 Horas de Serviço Técnico de automação de processos organizacionais na Plataforma de BPMS LECOM;

16.3.2.3. Evidência de Integração da Plataforma de BPMS LECOM com sistemas legados;

16.4. Será permitido o somatório de atestados para comprovar os quantitativos mínimos relativos ao mesmo quesito de capacidade técnica de cada item.

16.5. As licitantes deverão apresentar:

16.5.1. Atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;

16.5.2. Atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

16.5.3. Declaração do licitante que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.

16.5.4. Declaração expedida pela empresa fornecedora ou documento correlato expedido pela empresa proprietária (desenvolvedora) da Solução Tecnológica ofertada que ateste que a Solução atende aos Requisitos Técnicos especificados neste Termo.

16.6. A licitante deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

16.7. Considerando que por meio deste Termo de Referência serão automatizados serviços públicos e administrativos, os critérios de qualificação técnica declinados buscam minimizar riscos associados a contratações desta relevância. Neste sentido, nos termos do art. 30 da Lei nº 8.666/1993, os atestados de capacidades técnicas exigidos nesta seção objetivam assegurar que a licitante tenha a experiência necessária para prestar os serviços, enquanto que os documentos solicitados visam garantir aspectos mínimos de segurança, confiabilidade e compatibilidade técnica da solução tecnológica.

16.8. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado.

16.9. Atestados de Capacidade Técnica e outros documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser traduzidos por tradutor juramentado.

17. DA GARANTIA CONTRATUAL

17.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato.

17.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

- 17.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 17.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 17.2.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 17.2.4. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 17.2.5. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 17.2.6. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 17.2.7. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 17.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 17.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 17.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 17.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 17.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 17.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 17.9. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 17.10. Será considerada extinta a garantia:
- 17.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 17.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 17.12. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

18. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 18.1. Não será permitida a subcontratação do objeto por se entender que existem empresas no mercado que conseguem atender em sua integralidade o objeto da contratação sem a necessidade de buscar com terceiros serviços ou bens acessórios para conseguir cumprir na integralidade as obrigações contratuais.

19. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 19.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
- 19.2. A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor da ata de registro de preços e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste Termo de Referência.

20. ANEXOS

- 20.1. Integram este Termo de Referência os seguintes anexos:

- ANEXO I – GLOSSÁRIO
- ANEXO II – PAUTA DE DISTRIBUIÇÃO POR UASG
- ANEXO III – FRAMEWORK DE AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- ANEXO IV – PADRÃO MÍNIMO PARA EXPORTAÇÃO DE DADOS DO SERVIÇO PÚBLICO
- ANEXO V – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO
- ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE SIGILO E CIÊNCIA
- ANEXO VII - MODELO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO
- ANEXO VIII – PERFIS PROFISSIONAIS
- ANEXO IX – REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- ANEXO X – DIAGRAMA DE ARQUITETURA DAS INTEGRAÇÕES ENTRE AS PLATAFORMAS DE GOVERNO
- ANEXO XI – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS
- ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS
- ANEXO XIII – MODELO (TEMPLATE) DE DOCUMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL
- ANEXO XIV – MODELO (TEMPLATE) DE DOCUMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL - PREENCHIDO
- ANEXO XV – MODELO DE DOCUMENTO DE MUDANÇA DE SERVIÇO
- ANEXO XVI - FLUXO DE GESTÃO DOS ITENS CONTRATADOS
- ANEXO XVII – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
- ANEXO XVIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
- ANEXO XIX - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

- ANEXO XX - TERMO DE RECUSA

21. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

- 21.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento de Oficialização de Demanda (SEI-ME 2853200) e alterada pelos Despacho SEGES-CENTRAL-CGTIC 14849130 e SEGES-CENTRAL-CGTIC 24493645 .
- 21.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.
- 21.3. Ressalta-se que foi seguido neste processo o template do Termo de Referência ou Projeto Básico previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, disponibilizado na url <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/termo-de-referencia-ou-projeto-basico-v1-0.odt/view> .

À consideração do Coordenador-Geral de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) e do Coordenador-Geral de Licitações (CGLIC).

Brasília, Junho de 2022

Documento assinado eletronicamente

FABIO MORETH MARIANO

Integrante Técnico

Documento assinado eletronicamente

CÍCERO ALEXANDRE GOSS

Integrante Requisitante

Documento assinado eletronicamente

GUSTAVO NASCIMETO FRADIQUE

Integrante Requisitante

Documento assinado eletronicamente

CAROLINE GUIMARÃES DE SA

Integrante Requisitante

De acordo. À consideração da Diretora da Central de Compras.

Documento assinado eletronicamente

THIAGO WALTZ ALVES

Autoridade Máxima da área de TIC

Documento assinado eletronicamente

SILVIO CESAR DA SILVA LIMA

Coordenador-Geral da CGTIC/CENTRAL/SEGES/SEDGG-ME

SIAPE 2475974

Aprovo.

Documento assinado eletronicamente

LARA BRAINER MAGALHAES TORRES DE OLIVEIRA

Diretora da Central de Compras/SEGES/SEDGG-ME

SIAPE 1503583

22. ANEXOS

ANEXO I – GLOSSÁRIO

Descreve-se a seguir o significado dos termos técnicos utilizados neste Termo de Referência:

- a) **Área de Negócio do Órgão:** área responsável pela prestação do serviço público que será automatizado.

- b) **Área de Tecnologia da Informação (TI) do Órgão:** área responsável pelos sistemas e bases de dados existentes no Órgão, Entidade ou Unidade.
- c) **Atendente:** Responsáveis pela interação direta com o processo de serviço público no órgão da automação. Podem representar estruturas departamentais (Coordenações, Diretorias, Divisões, etc.) ou cargo e funções.
- d) **Ator:** Responsáveis pelos eventos, etapas, decisões, divisão ou junção de caminhos do fluxo do processo do atendente. Utilizada para representar papéis internos ou departamentos de atendentes. Atendentes com interações diretas em processo de serviço público. Solicitantes de serviços e etapas automáticas não são contabilizados como atores.
- e) **Automação de Serviços Públicos:** conjunto de tarefas envolvidas na modelagem, parametrização, desenvolvimento e disponibilização eletrônica de determinado serviço público para a sociedade. O serviço público automatizado é prestado por meio de uma infraestrutura tecnológica, em que tanto a interação entre o prestador e o cliente do serviço quanto o fluxo de atendimento são informatizados.
- f) **Autosserviço:** consiste no serviço público disponibilizado em meio digital que pode ser utilizado pelo próprio cidadão, sem auxílio do órgão ou da entidade ofertante do serviço. Ou seja, consiste em um serviço em que a solicitação do cidadão é tratada e concluída sem qualquer intervenção humana.
- g) **Balcão Digital / Protocolo Digital:** consiste em solução para automação de múltiplos serviços para o atendimento de diversas demandas de forma padronizada. Em geral, são caracterizados por fluxos e formulários simplificados únicos para tratamento das demandas e possuem a vantagem de padronizar o processo e o fluxo de atendimento destes serviços. Esta solução é comumente utilizada para uma digitalização rápida de uma série de tipos de atendimentos de demandas dos órgãos de forma simples e eficiente.
- h) **BPMN:** Business Process Modeling Notation, é um tipo de notação padrão utilizado para representar processos de negócio por meio de diagramas.
- i) **BPMS:** Business Process Management Suite ou System é um conjunto de sistemas que automatiza a gestão de processos de negócio (modelagem, execução, controle e monitoração).
- j) **Configurador de Processo:** funcionalidade que permite a atualização de dados ou ainda a complementação de dados do processo de serviço público. Representado por solução com interface auxiliar para realizar a parametrização de dados em um processo de serviço público.
- k) **CONTRATANTE:** responsável pela abertura e fechamento de Ordens de Serviço, recebimento ou rejeição definitiva de produtos, emissão de empenhos e pagamentos.
- l) **Equipes de Atendimentos:** equipes responsáveis pela interação direta com o cidadão ou beneficiado pelo serviço público prestado e por desenvolver as atividades relacionadas ao processo de negócio do serviço público. Podem ser compostas por servidores públicos ou outros prestadores de serviço e representar estruturas departamentais (Coordenações, Diretorias, Divisões, etc.) ou cargo e funções.
- m) **Equipes de Automação Próprias:** equipes, nomeadas pela CONTRATANTE, compostas por profissionais capacitados em modelagem e automação de processos de negócios que realizam o desenvolvimento ou melhoria da automação de serviços. Estas equipes podem ser compostas por servidores do quadro da CONTRATANTE, de outros órgãos/entidades atendidos, assim como outros prestadores de serviço designados pela CONTRATANTE. As automações dos serviços desenvolvidos por estas equipes serão planejadas e implantadas na plataforma na plataforma de automação de serviços públicos.
- n) **Equipe Demandante:** trata-se da equipe originária da demanda composta, quando necessário, pelos representantes das Áreas de Negócio e de Tecnologia da Informação (TI) dos órgãos, entidades ou unidades responsáveis pelos serviços públicos. A equipe demandante ajudará a elucidar possíveis dúvidas sobre as necessidades, funcionalidades, características ou até sobre o que se pretende ao solicitar algum entregável (ou determinada tarefa).
- o) **Etapas do Atendente:** atividades previstas no fluxo do processo e que dependem da ação do atendente para prosseguimento. Não serão contabilizadas etapas representadas na raia do solicitante ou na raia de etapa automática.
- p) **Etapas Automáticas:** Etapas automáticas são utilizadas para atender regras negociais através de processamento instanciado antes ou depois de um evento específico, definido pelo responsável pelo processo. Etapas automáticas não possuem interação direta com atendentes ou solicitantes.
- q) **Fases de Atendimento:** subdivisões do Fluxo de Atendimento. São as fases da prestação do serviço que a sociedade enxerga, pelos quais é possível ver o andamento da solicitação.
- r) **Fiscal Administrativo do Contrato:** servidor representante da Área Administrativa do CONTRATANTE, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
- s) **Fiscal Requisitante do Contrato:** servidor representante da Área Requisitante da Solução Tecnológica, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução.
- t) **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- u) **Fluxo de Atendimento:** fluxo referente à prestação do serviço público que é apresentado ao demandante do serviço (sociedade). Há uma correspondência entre o Fluxo de Atendimento e o processo referente ao serviço público que ocorre internamente na Administração.
- v) **Frontend da Aplicação:** Interface visual da aplicação disponível para o usuário final, seja ele solicitante ou atendente.
- w) **Formato Aberto:** formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização, em consonância com a definição do art. 2º, IV, do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.
- x) **Formulários:** telas para entrada de informações e arquivos, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários do serviço público, independentemente do número de campos, separadores e regras. Serão considerados formulários apenas telas com no mínimo duas entradas de informações.
- y) **Gateways:** elementos de BPMN responsáveis por controlar iterações do fluxo, criando caminhos alternativos ou paralelos no mapeamento do processo ou unificando fluxos para continuação em uma mesma sequência de atividades.
- z) **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado pelo CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.
- aa) **Horas de Serviço Técnico de Automação (HSTA):** medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à automação de determinado serviço público com o uso da solução tecnológica.
- ab) **Interfaces de integração:** comunicações realizadas com sistemas de informação existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar.
- ac) **Órgão Setorial/Demandante:** órgão setorial, entidade ou unidade titular dos serviços públicos objeto de automação, seus integrantes possuem o domínio do conhecimento do negócio e de seus processos e são responsáveis pelo recebimento provisório de produtos e pelo procedimento de aceitação, recomendando ao CONTRATANTE o recebimento ou a rejeição definitiva de produtos.
- ad) **PagTesouro:** O PagTesouro é um componente de processamento de pagamentos digitais gerido pela Secretaria do Tesouro Nacional, instituído pelo Decreto nº 10.494, de 23 de setembro de 2020.

- ae) **Plugin:** são adições ou alterações de software que permitem a personalização de programas de computador, aplicativos e navegadores da web, bem como a personalização.
- af) **Processo:** agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados (Association of Business Process Management Professionals. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento - 1ª edição - 2013, p. 35). No contexto deste Termo de Referência, os processos descrevem os serviços públicos objeto de automação.
- ag) **Raia:** Subpartição que organiza os responsáveis pelos eventos, etapas, decisões, divisões ou junções de fluxos do processo. Utilizada para representar papéis internos, departamentos ou etapas automáticas.
- ah) **Responsividade:** capacidade de responder rapidamente e do modo mais adequado à situação em questão. No contexto de desenho de interfaces de sistemas para a web, o design responsivo é uma técnica de estruturação de código que proporciona à solução tecnológica, adaptar-se automaticamente ao browser do usuário, quais sejam os dispositivos, smartphones, tablets e/ou desktop.
- ai) **SEI:** O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é um sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos utilizado em diversas esferas da administração pública
- aj) **Serviços Administrativos:** atividade administrativa ou de prestação direta e indireta de serviços a agentes públicos para funcionamento do órgão ou entidade da administração pública.
- ak) **Serviços Legados:** os serviços legados são aqueles que foram automatizados por meio da Ata de Registro de Preços do Pregão Eletrônico nº 3/2017 - Processo: 05110.006569/2016-21 na plataforma Lecom BPMS.
- al) **Serviços Públicos:** atividade administrativa ou de prestação direta e indireta de serviços à população, exercida por um órgão ou entidade da administração pública
- am) **Software como Serviço, do inglês, Software as a Service (SaaS):** são as aplicações do fornecedor executadas em uma infraestrutura de nuvem, oferecidos ao consumidor como um serviço. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos, por meio da Internet, tais como um navegador web ou um software cliente. O consumidor não gerencia nem controla a infraestrutura da nuvem associada ao serviço, incluindo rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, ou mesmo recursos individuais da aplicação. Para este último, há a exceção de configurações de aplicação específicas a determinado usuário.
- an) **Tempo de Resposta:** intervalo de tempo gasto entre o instante em que a requisição chega ao sistema e o instante em que o sistema apresenta a resposta a esta requisição.
- ao) **Tempo Médio de Resposta:** medida que reflete a média dos tempos de resposta das requisições feitas ao sistema no período de 01 (um) mês, considerando infraestrutura própria.
- ap) **Tramitação Ad-hoc:** Tramitação na qual o processo não possua rota pré-definida, sendo, o passo seguinte e quem o executará definidos no passo atual. Poderá envolver um conjunto de unidades administrativas pré-definidas, ou toda a estrutura organizacional.
- aq) **Usuários Governo:** usuários da solução tecnológica que acessam as funcionalidades da interface de atendimento e da interface de configuração da ferramenta. Pertencerão a este grupo os servidores públicos e colaboradores que atuam nos órgãos e entidades responsáveis pelos serviços públicos que serão automatizados.
- ar) **Usuários Sociedade:** usuários da solução tecnológica que acessam as funcionalidades da interface da sociedade da ferramenta. Pertencerão a este grupo as pessoas físicas e jurídicas consumidoras dos serviços públicos que serão automatizados.
- as) **webservice:** solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.

ANEXO II – PAUTA DE DISTRIBUIÇÃO POR UASG

A ser inserido após a finalização da IRP, conforme quadro abaixo

ID	UASG SUPERIOR	UASG	Item I	Item II	Item III	Item IV
			Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos	Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS	Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS
			Ciclos processados	HSTA	HSTI	Horas-Aula
1						
TOTAL 12 MESES						

ANEXO III – FRAMEWORK DE AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O framework de automação de novos serviços públicos definido pelo Ministério da Economia estabelece o conjunto de atividades, responsáveis, fases, prazos e entregas necessárias para a digitalização de um serviço público a fim de que o mesmo possa ser disponibilizado digitalmente à sociedade. Atualmente o framework de automação contempla desde as atividades de diagnóstico e modelagem do serviço público até a sua homologação final pelo órgão prestador do serviço público e repasse para implantação (disponibilização do serviço à sociedade). O quadro abaixo sumariza as atividades e prazos do framework seguido hoje por todos os envolvidos na automação (Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato, Analista de Processo, Gerente de Projetos, Preposto, Área de Negócio do Órgão/Unidade e Área de TI do Órgão/Unidade).

Atividade	Quem participa	Cronograma	Objetivo
Iniciação	Área demandante CONTRATANTE CONTRATATA	4 dias	Proposta de fluxo de automação do serviço construída na ferramenta. Teste de acesso ao SEI e Validação do Cronograma

Diagnóstico	Área demandante CONTRATANTE CONTRATATA	2 dias	Regras de negócio, formulários e fluxos identificados e registrados.
Desenvolvimento	Área demandante CONTRATANTE	4 dias	Automação parcial (protótipo) construída e testes realizados.
Homologação	Área demandante CONTRATANTE CONTRATATA	2 dias	Homologação parcial com o órgão realizada.
Execução	Área demandante CONTRATANTE	5 dias	Automação final (serviço) construída e testes realizados.
Homologação	Área demandante CONTRATANTE CONTRATATA	2 dias	Homologação final com órgão realizada.
Entrega	Área demandante CONTRATANTE	2 dias	Finalização Técnica e aprovação dos produtos.
Repasse	Área demandante CONTRATANTE CONTRATATA	1 dia	Repasse do serviço para a área de implantação

O quadro apresentado acima representa o esforço médio para automação de novos serviços públicos. A depender da complexidade da automação, o serviço pode levar um tempo maior ou menor do que o descrito acima (22 dias úteis).

Considerando a evolução constante do framework de automação de serviços, o mesmo poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

ANEXO IV – PADRÃO MÍNIMO PARA EXPORTAÇÃO DE DADOS DO SERVIÇO PÚBLICO

Modelo de Arquivo XML:

```
<?xml version="1.0"?>
-<solicitacao>
<protocolo>"1"</protocolo>
<link>"https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/123e4567-e89b-12d3-a456-426655440000"</link>
<!-- link único da solicitação do serviço que deve ter um uuid -->
<servico>786</servico>
<!-- código do serviço na base nacional de serviço público -->
<nome_servico>"Obter Passaporte"</nome_servico>
<!-- nome do serviço na base nacional de serviço público -->
<orgao>1239</orgao>
<!-- código do órgão na base nacional de serviço público -->
<nome_orgao>"Ministério da Justiça"</nome_orgao>
<!-- nome do órgão na base nacional de serviço público -->
<siorg>12345678</siorg>
<!-- código do SIORG do órgão do serviço -->
<cpf_cidadao>1111111111</cpf_cidadao>
<cnpj>111111111111</cnpj>
<cpf_atendente>2222222222</cpf_atendente>
<data_abertura_processo>10/10/2018</data_abertura_processo>
<data_finalizacao_processo>20/10/2018</data_finalizacao_processo>
-<etapa>
<nome_etapa>"Solicitação"</nome_etapa>
<tipo_etapa>"EM_PREENCHIMENTO"</tipo_etapa>
<!-- tipo etapa referente a API de trâmites da Área Logada do Cidadão -->
<data_inicio_etapa>10/10/2018</data_inicio_etapa>
<data_finalizacao_etapa>10/10/2018</data_finalizacao_etapa>
<nome_fase>"Solicitação"</nome_fase>
-<formulario>
<codigo_formulario>1</codigo_formulario>
<campo1>"teste"</campo1>
<campo2>12313</campo2>
<!-- todos os campos dos formulários-->
```

```

<campoN>true</campoN>
</formulario>
</etapa>
-<etapa>
<nome_etapa>"Análise"</nome_etapa>
<tipo_etapa>"EM_PROCESSAMENTO"</tipo_etapa>
<!-- tipo etapa referente a API de trâmites da Área Logada do Cidadão -->
<data_inicio_etapa>11/10/2018</data_inicio_etapa>
<data_finalizacao_etapa>19/10/2018</data_finalizacao_etapa>
<nome_fase>"Análise"</nome_fase>
-<formulario>
<campo1>"teste"</campo1>
<campo2>12313</campo2>
<!-- todos os campos dos formulários-->
<campoN>false</campoN>
</formulario>
</etapa>
-<etapa>
<nome_etapa>"Concluído"</nome_etapa>
<tipo_etapa>"CONCLUIDO"</tipo_etapa>
<!-- tipo etapa referente a API de trâmites da Área Logada do Cidadão -->
<data_inicio_etapa>19/10/2018</data_inicio_etapa>
<data_finalizacao_etapa>20/10/2018</data_finalizacao_etapa>
<nome_fase>"Concluído"</nome_fase>
-<formulario>
<campo1>"teste"</campo1>
<campo2>12313</campo2>
<!-- todos os campos dos formulários-->
<campoN>true</campoN>
</formulario>
</etapa>
</solicitacao>

```

Modelo de Arquivo XSD:

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<xs:schema attributeFormDefault="unqualified" elementFormDefault="qualified" xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <xs:element name="solicitacao">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element name="protocolo" type="xs:string" />
        <xs:element name="servico" type="xsd:integer" /> <!-- código do serviço na base nacional de serviço público -->
        <xs:element name="nome_servico" type="xs:string" /> <!-- nome do serviço na base nacional de serviço público -->
        <xs:element name="link" type="xs:string" /> <!-- link único da solicitação do serviço que deve ter um uuid-->
        <xs:element name="orgao" type="xsd:integer" /> <!-- código do órgão na base nacional de serviço público -->
        <xs:element name="nome_orgao" type="xs:string" /> <!-- nome do órgão na base nacional de serviço público -->
        <xs:element name="siorg" type="xsd:integer" /> <!-- código do SIORG do órgão do serviço -->
        <xs:element name="cpf_cidadao" type="xsd:integer" />
        <xs:element name="cnpj" type="xsd:integer" />
        <xs:element name="cpf_atendente" type="xsd:integer" />
        <xs:element name="data_abertura_processo" type="xsd:date" />
        <xs:element name="data_finalizacao_processo" type="xsd:date" />
        <xs:element maxOccurs="unbounded" name="etapa">
          <xs:complexType>
            <xs:sequence>
              <xs:element name="nome_etapa" type="xs:string" />
              <xs:element name="tipo_etapa" type="xs:string" /> <!-- tipo etapa referente a API de trâmites da Área Logada do Cidadão -->
              <xs:element name="data_inicio_etapa" type="xsd:date" />
            
```

```
<xs:element name="data_finalizacao_etapa" type="xsd:date" />
<xs:element name="nome_fase" type="xsd:string" />
<xs:element name="formulario">
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element name="codigo_formulario" type="xs:integer"/>
      <xs:element name="campo1" type="xsd:string" />
      <xs:element name="campo2" type="xsd:integer" />
      <!-- todos os campos do formulários-->
      <xs:element name="campoN" type="xs:boolean" />
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:schema>
```

ANEXO V – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em

partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De acordo.

CONTRATANTE		CONTRATADA	
Nome:		Nome:	
Matrícula:		Matrícula:	
Qualificação:		Qualificação:	
Assinatura:		Assinatura:	
Testemunhas			
Nome:			
Matrícula:			
Qualificação:			
Assinatura:			

ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE SIGILO E CIÊNCIA

Contrato nº:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		SIAPÉ:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no Contratante.

_____, _____ de _____ de 2022.

CIÊNCIA	
CONTRATADA - FUNCIONÁRIOS	
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:

ANEXO VII - MODELO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO

Nome (opcional):	
Órgão/Entidade /Unidade:	
Data do treinamento: __/__/__	
Critérios	Nota (0 a 10)
Grau de satisfação com o treinamento	
Material didático	
Carga horária	
Local escolhido para o treinamento	
Disponibilidade e presteza do(s) instrutor(es) para esclarecimentos das dúvidas	
Infraestrutura disponibilizada	
Assimilação do conteúdo	
Disponibilidade para participar de todo o treinamento	
Participação nas atividades e discussões	
Adequação do treinamento às suas expectativas e necessidades	
MÉDIA	
Sugestões ou comentários (opcional):	

ANEXO VIII – PERFIS PROFISSIONAIS

Para condução do contrato, a CONTRATADA deverá dispor de pessoal qualificado dentro dos perfis profissionais requeridos, tanto relacionados à área de tecnologia da informação quanto à área de gestão de processos.

O dimensionamento das equipes para execução adequada dos itens contratados é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos. Em particular, é imprescindível que a equipe a ser disponibilizada conte com, pelo menos, os seguintes perfis profissionais:

- **Preposto:**

- profissional que responderá pelo andamento do contrato e atuará como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, cuidando de todas as demandas gerenciais e administrativas, com poder para resolver problemas e falar em nome da CONTRATADA sempre que necessário;
- o preposto deverá comparecer à sede do CONTRATANTE sempre que for demandado.

- **Gerente de Projeto:**

- profissional que estará à frente das equipes responsáveis pela automação, que será prestador de serviço da CONTRATADA, respondendo pelo andamento dos trabalhos (ciclo de execução das Ordens de Serviço), organizando as tarefas, orientando as equipes técnicas, coordenando atividades, avaliando, interpretando, apresentando os resultados obtidos e participando de reuniões gerenciais com a equipe do CONTRATANTE;

- **Analista de Processos:**

- profissional responsável pela análise e avaliação dos processos referentes aos serviços públicos que serão automatizados e/ou migrados, pela documentação e entendimento da situação atual dos processos, pela identificação das adequações necessárias nos processos com vistas à sua automação, realizando o redesenho e a elaboração do manual referente ao processo adaptado;

- **Analista de Sistemas:**

- profissional com perfil de desenvolvedor de Sistemas e será responsável pela elaboração Integração das plataformas de governo necessárias para a automação dos serviços

- **Arquiteto**

- profissional com vasta experiência na Plataforma BPMS LECOM e será responsável por propor, desenvolver soluções e definir padrões de desenvolvimento e prestar suporte arquitetural aos analistas de processos.

- **Analista de Suporte e Atendimento**

- profissional com conhecimento em Plataforma BPMS LECOM, responsável pelas tratativas dos chamados abertos.

ANEXO IX – REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Perfil Profissional	Arquiteto
Experiência profissional	5 anos de experiência profissional em desenvolvimento Plataforma LECOM BPMS
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar suporte arquitetural aos analistas de processos; • Avaliar, propor e desenvolver soluções arquiteturais; • Definir padrões de desenvolvimento; • Construir e adaptar bibliotecas de desenvolvimento; • Auxiliar na refatoração de serviços para adaptação aos padrões arquiteturais; • Desenvolver, dar suporte e fazer manutenção nos serviços.

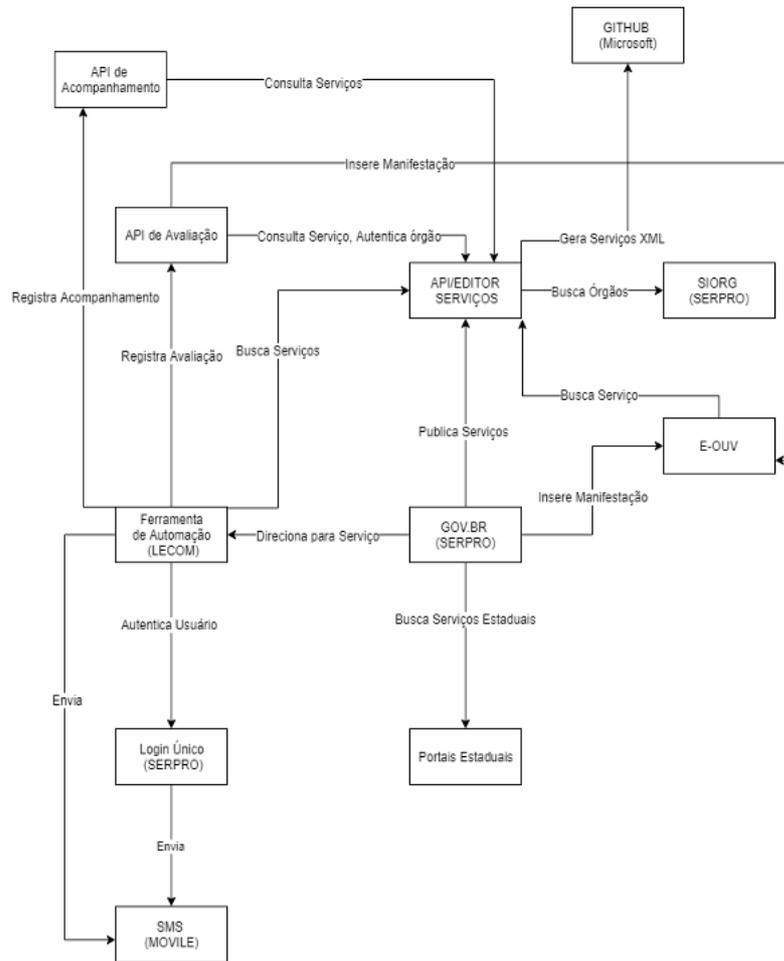
Perfil Profissional	Analista de Processos
Experiência profissional	- 1 ano de experiência em desenvolvimento ou automação de processos - ou Formação em Plataforma BPMS com carga horária mínima de 100 horas.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento ou ajustes em serviços de acordo com padrões arquiteturais. • Levantamento de requisitos • Elaboração de documentação sobre a automação do serviço realizado. • Realização de testes

Perfil Profissional	Analista de Sistemas
Experiência profissional	- 2 anos de experiência em desenvolvimento
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento ou ajustes em serviços de integrações de webservices com Plataforma LECOM BPMS • Elaboração de documentação sobre a integração do serviço realizado. • Realização de testes

Perfil Profissional	Analista de Suporte e Atendimento
Experiência	- 1 ano de experiência em desenvolvimento ou automação de

profissional	processos - ou Formação em Plataforma BPMS com carga horária mínima de 100 horas.
Formação acadêmica	Graduação ou Graduando em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> Análise dos chamados abertos Identificação da causa-raiz e implementação da solução Atendimento ao público

ANEXO X – DIAGRAMA DE ARQUITETURA DAS INTEGRAÇÕES ENTRE AS PLATAFORMAS DE GOVERNO



ANEXO XI – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

As propostas de preços dos licitantes deverão ser formuladas com base na seguinte planilha:

Item I - Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos

Ciclos Processados				
A (*)	B (*)	C	D	E
Quantidade estimada de serviços	Quantidade média de ciclos processados/mês	Quantidade total de ciclos C = A x B	Valor mensal por Usuário Governo ativo (R\$)	Valor Total referente aos ciclos processados E = C x D x 12

--	--	--	--	--

Item II - Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS

HSTA				
A (*) Quantidade estimada de serviços públicos objeto de automação	B (*) Quantidade média de HSTA por serviço público	C Quantidade total de HSTA C = A x B	D Valor por HSTA (R\$)	E Valor Total do Item II (R\$) E = C x D

Item III - Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos

HSTI				
A (*) Quantidade estimada de operações a serem implementadas	B (*) Quantidade média de horas por operação	C Quantidade total de horas C = A x B	D Valor por HSTI (R\$)	E Valor Total do Item III (R\$) E = C x D

Item IV - Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS

Horas-Aula		
A (*) Quantidade estimada de horas aula	B Valor por Hora Aula (R\$)	C Valor Total do Item IV (R\$) C = A x B

Total

Consolidado			
A Valor Total do Item I	B Valor Total do Item II	C Valor Total do Item III	D Valor Total do Item IV
F Valor Total da Proposta (R\$) F = A + B + C + D			

Observações:

(*) Os quantitativos indicados nas colunas "A" e "B" das tabelas referentes aos Itens I a IV são meramente orientativos, informados apenas para auxiliar na elaboração das propostas de preços. O que será registrado na Ata de Registro de Preços e, portanto, será objeto de eventual contratação serão somente os quantitativos e os valores indicados na coluna "C" em diante.

(***) Nos preços propostos para Ciclos processados, HSTA, HSTI, HSTM, Hora-Aula, deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

(****) Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser executado sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

NAS TABELAS A SEGUIR PODERÃO SER ACRESCENTADOS OUTROS CUSTOS ENVOLVIDOS A CRITÉRIO DA CONTRATADA.

Item I - Disponibilização de solução tecnológica LECOM BPMS para automação de serviços públicos e serviços administrativos
RECEITA

Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Total
Ciclos Processados			
DESPESAS			
Custos Envolvidos	Qtde (%)	Total	
Garantia de atualizações e suporte			
Despesas com Infraestrutura (Cloud)			
Cofins			
PIS			
ISS			
Custos Indiretos			
Total Despesas			
Lucro			

Item II - Adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica LECOM BPMS				
RECEITA				
Unidade de Medida	Qtde	Valor Unitário	Total	
HSTA				
DESPESAS				
Custo envolvidos	Qtde de Profissionais	Qtde de Horas	Valor da Hora *	Total
Preposto				
Gerente de Projeto				
Analista de Processo				
Arquiteto				
Cofins	-	-	-	
PIS	-	-	-	
ISS	-	-	-	
Despesas Gerais (Viagens, Hospedagem, Alimentação, etc)	-	-	-	
Custos Indiretos	-	-	-	
Total Despesas				
Lucro				

* O valor da hora de cada perfil profissional deverá ser informado de acordo com o resultado do valor total do custo por empregado, obtido do "QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO" da planilha de custos e formação de preços contida na Instrução Normativa nº 5 de 26 de maio de 2017, dividido pela quantidade de horas úteis mensais (168 horas).

Link de acesso à planilha de custos e formação de preços:

<https://www.gov.br/compras/pt-br/centrais-de-conteudo/orientacoes-e-procedimentos/midia/modelo-planilha-para-portal-compras1.xlsx>

Item III - Integrações da solução tecnológica LECOM BPMS com Plataformas de serviços públicos e serviços administrativos					
RECEITA					
Unidade de Medida	Qtde	Valor Unitário	Total		
HSTI					
DESPESAS					
Custo envolvidos	Qtde Profissionais	de	Qtde Horas	de	Valor da Hora * Total
Preposto					
Gerente de Projeto					

Analista de Sistemas				
Arquiteto				
Cofins	-	-	-	
PIS	-	-	-	
ISS	-	-	-	
Despesas Gerais (Viagens, Hospedagem, Alimentação, etc)	-	-	-	
Custos Indiretos	-	-	-	
Total Despesas				
Lucro				

* O valor da hora de cada perfil profissional deverá ser informado de acordo com o resultado do valor total do custo por empregado, obtido do "QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO" da planilha de custos e formação de preços contida na Instrução Normativa nº 5 de 26 de maio de 2017, dividido pela quantidade de horas úteis mensais (168 horas).

Link de acesso à planilha de custos e formação de preços:

<https://www.gov.br/compras/pt-br/centrais-de-conteudo/orientacoes-e-procedimentos/midia/modelo-planilha-para-portal-compras1.xlsx>

Item IV – Treinamento específico para utilização da solução tecnológica LECOM BPMS					
RECEITA					
Unidade de Medida	Qtde	Valor Unitário	Total		
Hora-Aula					
DESPESAS					
Custo envolvidos	Qtde Profissionais	de	Qtde Horas	de	Valor da Hora * Total
Preposto					
Gerente de Projeto					
Analista de Processo					
Cofins	-		-		-
PIS	-		-		-
ISS	-		-		-
Despesas Gerais (Viagens, Hospedagem, Alimentação, etc)	-		-		-
Custos Indiretos	-		-		-
Total Despesas					
Lucro					

* O valor da hora de cada perfil profissional deverá ser informado de acordo com o resultado do valor total do custo por empregado, obtido do "QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO" da planilha de custos e formação de preços contida na Instrução Normativa nº 5 de 26 de maio de 2017, dividido pela quantidade de horas úteis mensais (168 horas).

Link de acesso à planilha de custos e formação de preços:

<https://www.gov.br/compras/pt-br/centrais-de-conteudo/orientacoes-e-procedimentos/midia/modelo-planilha-para-portal-compras1.xlsx>

RESUMO	TOTAL
Faturamento	
Custos e Despesas	
Lucro Líquido Antes do IRPJ e CSSL	
IRPJ (simulação)	

CSSL (simulação)	
Lucro Líquido	
Margem de Lucro	

ANEXO XIII – MODELO (TEMPLATE) DE DOCUMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL

DOCUMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL

<ÓRGÃO>

<NOME DO SERVIÇO>

HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor

1. DOCUMENTO NEGOCIAL

1.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

<Fazer uma descrição geral do serviço>

1.2 IMAGEM DO PROCESSO DE NEGÓCIO

Fluxo Principal

<Anexar a imagem do Fluxo Principal extraído da ferramenta de automação>

Fluxo Auxiliar 1

<Anexar a imagem do Fluxo Auxiliar extraído da ferramenta de automação>

Adicionar todos os fluxos auxiliares ligados ao serviço principal

1.3 IMAGEM DA RELAÇÃO ETAPAS X MACRO FASES

<Anexar a imagem da relação Etapas e Fases extraída da ferramenta de automação>

1.4 RELAÇÃO ETAPAS X MACRO FASES

Fase	Etapa	Descrição da Etapa
<Nome da Fase 1>	<Nome da Etapa 1>	< Descrição da Etapa 1>
	<Nome da Etapa 2>	< Descrição da Etapa 2>
<Nome da Fase 2>	<Nome da Etapa 3>	< Descrição da Etapa 3>
	<Nome da Etapa 4>	< Descrição da Etapa 4>
	<Nome da Etapa 5>	< Descrição da Etapa 5>

Adicionar todas as fases e etapas

1.5 REGRAS GERAIS

Regras Orientadas

ID	Orientação	Descrição da Regra
R01	Premissas	<Descrever todas as dependências, tudo que é preciso ser feito para o cidadão conseguir abrir uma Solicitação>
R02	Tipo de Pessoa	<Descrever o tipo de pessoa que pode acessar o serviço e o que pode ser o interessado do serviço>
R03	Listas	<Descrever as opções dos campos tipo lista de todas as etapas do serviço>
R04	Distribuição	<Descrever regras envolvidas para a distribuição da Solicitação>
R05	Campos Automáticos	<Identificar os campos que devem ser preenchidos automaticamente na tela, de onde vêm os dados e as condições para isso, caso existam>
R06	Máscara	<Identificar os campos tipo máscara e definir a máscara de cada um>
R07	Retorno ao Cidadão	<Identificar todos os pontos (Etapas) que a Solicitação pode retornar ao cidadão para alguma ação dele>
R08	Decisão	<Identificar os campos de decisão de cada Etapa e as opções de cada um>
R09	Anexos	<Descrever os tipos de arquivo e o tamanho máximo que podem ser anexados no sistema. Caso haja algum campo tipo Anexo com regras diferentes dos demais, detalhar>
R10	SLA	<Identificar as Etapas que têm SLA e definir os tempos de cada um>
R11	Tarefas Automáticas	<Identificar e descrever todas as tarefas automáticas executadas por meio de robô>
R12	Filtro de Pesquisa	<Identificar todos os campos que devem estar disponíveis para o filtro de pesquisa>
R13	Mensagens Automáticas	<Definir todas as mensagens que devem ser enviadas automaticamente e em cada situação na etapas que são devolvidas ao cidadão>
R14	Integração com o SEI	<Identificar as Etapas e as condições para geração ou atualização de processo SEI>
R15	Documentos Personalizados	<Identificar os documentos (PDF) que são gerados pelo serviço e as respectivas Etapas onde ocorre a geração>
R16	Assinaturas Digitais	<Identificar as assinaturas digitais requeridas no serviço e as respectivas Etapas onde ocorre a solicitação de assinatura>

Substituir as orientações pelas regras. Caso não se aplique, escrever "N/A"

Regras de Negócio

ID	Descrição da Regra
RN01	<Descrever todas as regras aplicadas à validação no preenchimento de dados, cálculos, orientações...>
RN02	
RN03	
RN04	
RN05	
RN06	
RN07	
RN08	
RN09	

Incluir tantas linhas quantas se fizerem necessárias.

2. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PARA IMPLANTAÇÃO

2.1 INFORMAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

Nome do Serviço no BPM	Nome do Serviço no Portal	Tipo de Pessoa	Tabela do BD	Link Serviço Desenvolvimento	Link Serviço Produção
<serviço principal>		<PF/PJ>			
<serviço auxiliar 1>					

2.2 ADMINISTRAÇÃO DE USUÁRIOS

Nome do Perfil (raia do BPM)	Função/Grupo	Nome Grupo de Usuário	Apelido Grupo de Usuário	Descrição	Regra Adicional

2.3 MAPEAMENTO DAS NECESSIDADES IMPLEMENTADAS ALÉM DO BPM

Etapa	Tipo de Implementação	Identificação	Momento da Execução	Regra	Complemento

(*) Tipo Implementação pode ser: JavaScript, Integração BPM, Robô, SEI

(**) Momento da Execução pode ser: Durante a Etapa (js), Carregamento da Etapa, Passagem da Etapa

2.4 INFORMAÇÕES DA INTEGRAÇÃO SEI**Homologação**

Usuário		Senha:	
Link para o SEI:		Sigla do Sistema:	
IdServiço:		IdUnidade:	
NomeUnidade:		IdProcedimento:	
TpProcedimento:		IdDocumento:	
TpDocumento		Outros:	

Produção

Usuário		Senha:	
Link para o SEI:		Sigla do Sistema:	
IdServiço:		IdUnidade:	
NomeUnidade:		IdProcedimento:	
TpProcedimento:		IdDocumento:	
TpDocumento		Outros:	

2.5 MAPEAMENTO DE OUTRAS INTEGRAÇÕES INTERNAS VIA API

<Descrever outras integrações realizadas, caso existam>

ANEXO XIV – MODELO (TEMPLATE) DE DOCUMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL - PREENCHIDO**DOCUMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL**

<ÓRGÃO>

<NOME DO SERVIÇO>

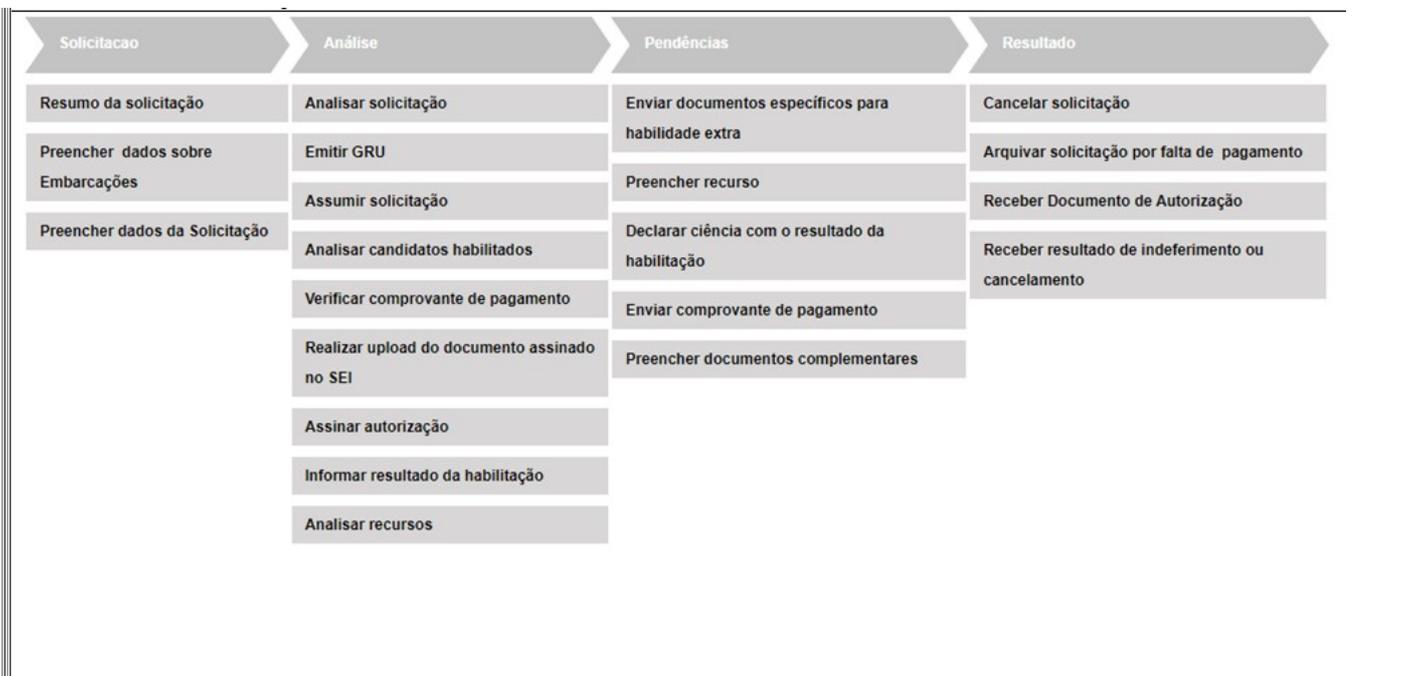
HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição
10/04/2021	1.0	Versão inicial
13/08/2021	1.0	Inclusão do campo Tipo de Imagem

1. DOCUMENTO NEGOCIAL**1.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

Este serviço destina-se às pessoas que desejam obter autorização para suas embarcações realizarem transporte aquaviário dentro das Unidades de Conservação.

1.2 IMAGEM DO PROCESSO DE NEGÓCIO**Fluxo Principal**



1.4 RELAÇÃO ETAPAS X MACRO FASES

Fase	Etapa	Descrição da Etapa
Solicitação	Preencher dados da Solicitação	Permite identificar o interessado da Solicitação de Uso de Imagem em UC.
	Preencher dados sobre Embarcações	Permite identificar as embarcações para as quais solicita autorização.
	Resumo da Solicitação	Visualiza o resumo de todos os dados da solicitação, aceita termo de responsabilidade
Análise	Assumir Solicitação	Permite ao analista retirar a solicitação da caixa do órgão para trabalhar na sua análise
	Analisar Solicitação	Permite ao analista realizar a análise da solicitação.
	Informar Resultado da habilitação	Permite ao analista informar o resultado da habilitação de uma solicitação.
	Analisar candidatos habilitados	Permite ao analista analisar os candidatos habilitados para dar andamento.
	Analisar recursos	Permite ao analista analisar os recursos feitos pelo solicitante após não habilitação.
	Emitir GRU	Permite ao analista da COARR emitir a GRU.
	Verificar comprovante de pagamento	Permite ao analista da COARR conferir o pagamento da GRU.
	Gerar Autorização e enviar para assinatura	Permite ao analista gerar a autorização de uso de transporte aquaviário.
	Assinar autorização	Permite ao gestor da UC ou NGI assinar a autorização de uso.
Realizar upload do documento assinado no SEI	Permite ao analista realizar o upload na Solicitação de documento assinado no SEI.	
Pendências	Preencher documentos complementares	Permite ao solicitante ajustar a Solicitação por indicação do analista.
	Preencher recurso	Permite ao solicitante entrar com recurso sobre uma não habilitação.
	Declarar ciência com o resultado da homologação	Permite ao solicitante declarar ciência do resultado da homologação.
	Enviar documentos específicos para habilitação extra	Permite ao solicitante enviar os documentos específicos após sua habilitação.
	Enviar comprovante de pagamento	Permite ao solicitante enviar o comprovante de pagamento da GRU.
Resultado	Cancelar solicitação	Permite ao solicitante cancelar a solicitação espontaneamente
	Arquivar solicitação por falta de pagamento	Permite ao analista arquivar a solicitação quando o solicitante não comprova o pagamento
	Receber documento de autorização	Permite ao solicitante visualizar a Autorização de Uso das suas embarcações.
	Receber resultado de indeferimento ou cancelamento	Permite ao solicitante receber resultado de indeferimento ou cancelamento da sua sol

1.5 REGRAS GERAIS

Regras Orientadas

ID	Orientação	Descrição da Regra
R01	Premissas	1. É necessário que seja realizada a carga da tabela de Cursos no Fluxo Auxiliar "Carregar Tabela de Unidade de Conservação" 2. Os Editais disponibilizadas na Solicitação devem ser cadastrados no Fluxo Auxiliar "Cadastrar Edital"
R02	Tipo de Pessoa	A depender da definição do Edital selecionado, o cidadão poderá se candidatar como Pessoa Física ou Jurídica, mas o acesso sempre será por Pessoa

R03	Listas	1. Tipo de Embarcação: Obter da grid de tipos de embarcação alimentada no Fluxo Auxiliar "Cadastrar Edital". 2. Unidade de Conservação: Obter da tabela de unidades de conservação alimentada no Fluxo Auxiliar "Carregar Tabela de Unidade de Conservação" 3. UF: Lista das Unidades da Federação, conforme definição do IBGE 4. Município: Lista dos Municípios da Unidade da Federação selecionada, conforme definição do IBGE. Inicia vazia e sempre que informa uma UF, recarrega. 5. Edital: Seguir a regra RN01.
R04	Distribuição	Enviar a solicitação ao grupo de usuários correspondente à Unidade de Conservação do Edital selecionado.
R05	Campos Automáticos	Os campos preenchidos automaticamente são: CPF, Nome e Email da etapa "Preencher Informações do Solicitante". Obtê-los dos dados do usuário logado.
R06	Máscara	Os seguintes campos têm máscara: CPF, CEP e Processo SEI, conforme padrões conhecidos.
R07	Retorno ao Cidadão	A Solicitação pode retornar ao cidadão nos seguintes casos: 1. Por decisão do analista, quando Devolve para Ajuste 2. Para comunicar não habilitação, quando o cidadão poderá entrar com recurso 3. Para informar os documentos específicos da habilitação extra 4. Ao final da etapa "Emitir GRU", para o cidadão receber a GRU e comprovar o seu pagamento
R08	Decisão	As seguintes opções são oferecidas para tomada de decisão pelos analistas: 1. Campo Resultado da Análise, na etapa "Analisar Solicitação": Deferido, Indeferido, Enviar para Ajuste 2. Campo Assinatura, na etapa "Aprovar Solicitação": Assinar com token, Assinar no SEI
R09	Anexos	Todos os anexos devem aceitar apenas arquivos dos tipos PDF, PNG e JPG limitados a 10MB. Excepcionalmente, o anexo Projeto Vinculado pode receber arquivos de outros formatos.
R10	SLA	A etapa Analisar Solicitação possui SLA de 2 dias e adicional de 4 dias.
R11	Tarefas Automáticas	Um robô é executado diariamente durante as etapas de análise para realizar as seguintes tarefas: - Devolução ao analista das Solicitações que estão há 5 dias para ajuste pelo cidadão e não foram reenviadas. - Devolução ao analista das Solicitações que estão aguardando a comprovação do pagamento da GRU pelo cidadão e cuja data limite tenha sido expirada.
R12	Filtro de Pesquisa	Os campos que devem estar disponíveis como filtro de pesquisa do órgão são: UC, Número do Edital, Ano do Edital, Nome do Edital, Nº Processo SEI, Nome do Cidadão.
R13	Mensagens Automáticas	As seguintes mensagens devem ser informadas nas situações correspondentes: 1. Quando a solicitação é devolvida para ajustes, a seguinte mensagem deve ser apresentada: "Sua solicitação não está em conformidade com o Edital. 2. Quando a solicitação é deferida, a seguinte mensagem deve ser apresentada: "Sua Solicitação foi aprovada. Enviamos sua Autorização de Uso Público. 3. Quando a solicitação é indeferida, a seguinte mensagem deve ser apresentada: "Infelizmente sua Solicitação não foi habilitada"
R14	Integração com o SEI	A unidade SEI é definida dinamicamente da seguinte forma: - Se UC não pertencer a um NGI, usa a unidade SEI da UC - Caso contrário, usa a unidade SEI do NGI ao qual a UC é vinculada Um processo SEI é criado para UC/NGI do Edital em um desses dois momentos: 1. Quando a assinatura se dá no SEI; 2. Após a assinatura com Token, durante o envio ao candidato. É criado um Resumo, contendo as principais informações da Solicitação, que será utilizado como o primeiro documento do processo SEI (tipo uma carta).
R15	Documentos Personalizados	Os seguintes documentos são gerados pelo serviço: 1. Na etapa "Gerar Autorização", deve ser gerado documento personalizado chamado "Autorização de Uso Público". O documento deve seguir o template. 2. Na etapa "Gerar Autorização" deve ser gerado documento personalizado chamado "Resumo da Solicitação". O documento deve conter os principais dados da solicitação.
R16	Assinaturas Digitais	Na etapa "Assinar Autorização", o PDF "Autorização de Uso Público" deve ser assinado digitalmente pelo chefe da UC/NGI. A Autorização de Uso Público é gerada automaticamente pelo sistema, porém, o usuário deve assinar no SEI seguindo outro caminho do fluxo.

Regras de Negócio

ID	Descrição da Regra
RN01	A lista de editais disponíveis ao candidato deve ser carregada segundo os seguintes critérios: - Obter todos os editais que ofertem o serviço selecionado no gov.br - Cujo período de inscrição esteja vigente (data de início da inscrição menor que hoje e data de término da inscrição maior que hoje) - Exibir em ordem crescente de Ano e Número do Edital - Exibir os campos Número e Ano do Edital (formato nnnn/nnnn) e o Nome do Edital ao lado

2. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PARA IMPLANTAÇÃO

2.1 INFORMAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

Nome do Serviço no BPM	Nome do Serviço no Portal	Tipo de Pessoa	Tabela do BD	Link Serviço Desenvolvimento
ICMBio - Uso Público - Transporte Aquaviário	Solicitar Autorização para serviço comercial de Transporte Aquaviário de passageiros para fins turísticos nas Unidades de Conservação Federais	PF	f_icmbio_aqua	https://servicos.nuvem.gov.br/servico/autorizade-uso-publico-transporte-aquaviario?campaign=busca
ICMBio - Carga de Ucs	N/A	PF	f_icmbio_ucs	N/A

ICMBio - Uso Público - Cad. de Edital	N/A	PF	f_icmbio_aux	N/A
--	-----	----	--------------	-----

2.2 ADMINISTRAÇÃO DE USUÁRIOS

Nome do Perfil (raia do BPM)	Função/Grupo	Nome Grupo de Usuário	Apelido Grupo de Usuário	Descrição	
Unidade de Conservação	Grupo	Analista da UC nnnnn	analistas_usopub_nnnnn	Grupo de analistas da UC com código nnnnn	O código nnnnn
Gestor da UC ou NGI	Grupo	Chefia da UC nnnnn	chefia_usopub_nnnnn	Grupo de chefia da UC com código nnnnn	O código nnnnn
COARR	Grupo	Analistas ICMBIO COARR	analistas_usopub_coarr	Grupo da COARR, responsável por emitir e conferir pagamento de GRUs	

2.3 MAPEAMENTO DAS NECESSIDADES IMPLEMENTADAS ALÉM DO BPM

Etapa	Tipo de Implementação	Identificação	Momento da Execução
	JavaScript	ICMBio_UsoPublico_Conducao Veiculos	Durante Etapa(js)
	JavaScript	ICMBio_UsoPublico_Cadastro Edital	Durante Etapa(js)
	JavaScript	ICMBio_UsoPublico_Assinatura	Durante Etapa(js)
ANALISAR_CANDIDATOS_HABILITADOS	Integração BPM	GeradorPdfResumoUsoPub CondVeiculo	Carregamento Etapa
GERAR_AUTORIZACAO_E_ENVIAR_PARA_ASSINATURA	Integração BPM	GeradorPdfUsoPubConducao Veiculos	Carregamento Etapa
GERAR_AUTORIZACAO_E_ENVIAR_PARA_ASSINATURA ou ASSINAR_AUTORIZACAO	Integração BPM	GeraProcessoSeiCondVeic EtapaGerarAutorizacao	Passagem Etapa
	Robô	RoboAprovaEtapas_Uso Publico_Veiculos	

2.4 INFORMAÇÕES DA INTEGRAÇÃO SEI

Homologação

Usuário	Planejamento-H	Senha:	teste11
Link para o SEI:	https://hmgsei.icmbio.gov.br/sei/ws/SeiWS.php	Sigla do Sistema:	govbr_c
IdServiço:	govbr_contratacao_brigadista_service	IdUnidade:	110000
NomeUnidade:	TESTE_1_1	IdProcedimento:	100001
TpProcedimento:	AUTORIZAÇÃO DE USO PÚBLICO	IdDocumento:	pdf de a
TpDocumento	pdf de autorização - minuta de autorização pdf resumo - extrato outros documentos - Anexo	Outros:	

Produção

Usuário	(confidencial)	Senha:	(confide
Link para o SEI:	(confidencial)	Sigla do Sistema:	govbr_ca
IdServiço:	govbr_contratacao_brigadista_service	IdUnidade:	vem da p
NomeUnidade:	vem da planilha do fluxo auxiliar que será carregada pelo icmbio	IdProcedimento:	100001C
TpProcedimento:	AUTORIZAÇÃO DE USO PÚBLICO	IdDocumento:	pdf de a pdf resu outros d
TpDocumento	pdf de autorização - minuta de autorização pdf resumo - extrato outros documentos - Anexo	Outros:	

2.5 MAPEAMENTO DE OUTRAS INTEGRAÇÕES INTERNAS VIA API

Não se aplica

ANEXO XV – DOCUMENTO DE MUDANÇA DE SERVIÇO

DOCUMENTO DE MUDANÇA DE SERVIÇO			
<ÓRGÃO>			
<NOME DO SERVIÇO>			
HISTÓRICO DE REVISÃO			
Data	Versão	Descrição	Autor

1. DOCUMENTAÇÃO NEGOCIAL

1.1 DESCRIÇÃO DA CAUSA DA MUDANÇA NO SERVIÇO

<Fazer uma descrição do que levou à mudança no serviço>

1.2 DESCRIÇÃO MACRO DA MUDANÇA REALIZADA NO SERVIÇO

<Fazer uma descrição das mudanças realizadas no serviço>

1.3 DESCRIÇÃO DAS MUDANÇAS NO FLUXO

<Fazer uma descrição das mudanças realizadas no fluxo do serviço, inclusive nos auxiliares>

1.4 DESCRIÇÃO DAS MUDANÇAS NAS ETAPAS

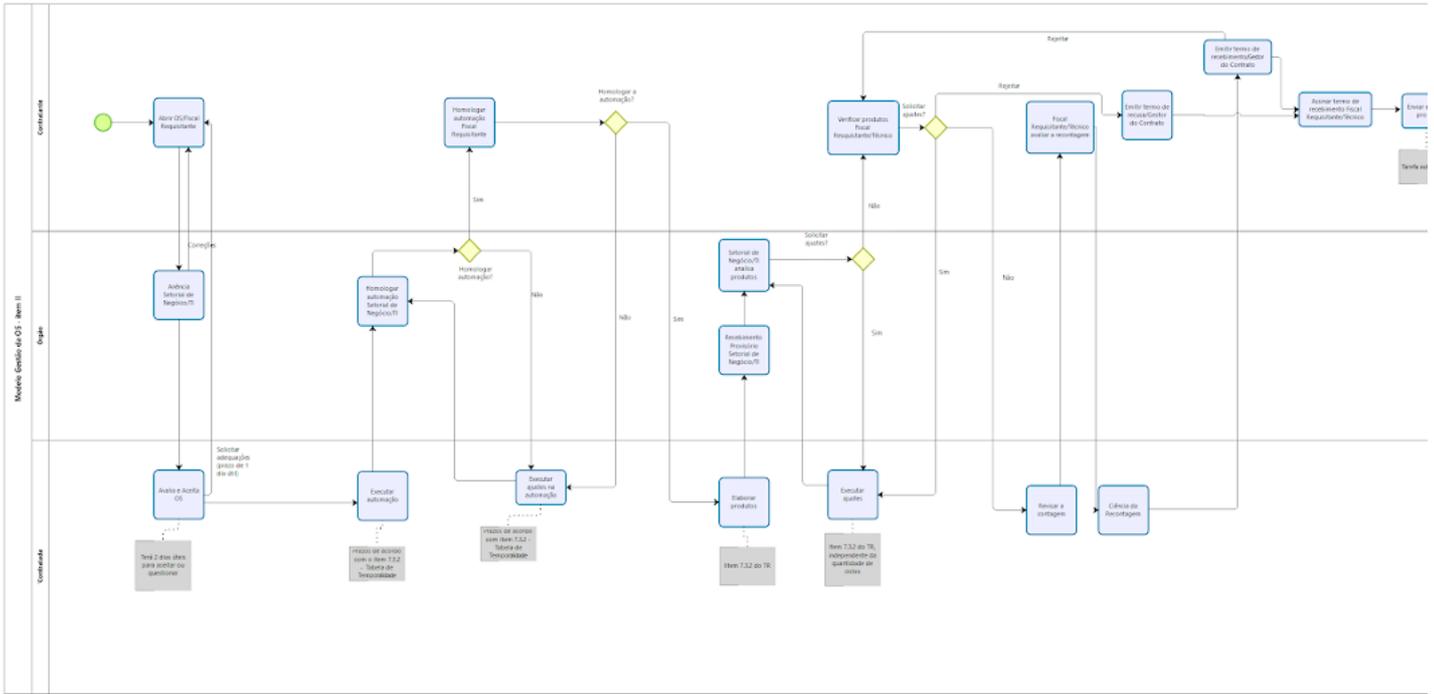
<Fazer uma descrição das mudanças realizadas nas etapas do serviço, identificando cada uma que tenha sido incluída, alterada ou suprimida e o que mudou>

1.5 DESCRIÇÃO DAS MUDANÇAS NOS GRUPOS DE USUÁRIO

<Fazer uma descrição das mudanças realizadas nos grupos de usuário do serviço, identificando cada um que tenha sido incluído ou suprimido>

Esta mudança não requer alteração no Documento de Serviço ()

ANEXO XVI - FLUXO DE GESTÃO DOS ITENS CONTRATADOS



ANEXO XVII – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº _____

Contrato nº _____

Pregão Eletrônico nº _____

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos (BPMS), no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, incluindo suporte técnico e treinamento.

2. ITENS CONTRATADOS

2.1. A lista abaixo identifica os itens a serem realizados, referentes a esta Ordem de Serviço, a quantidade de Usuários Governo, HSTA, HSTI, HSTM ou Horas-Aula, conforme o caso, e a data limite prevista para entrega dos produtos.

Item I			
Órgão ou Entidade	Serviço Público automatizado	Quantidade de Usuários Governo do Serviço Público	Data de entrada em operação
Total de Usuários Governo			-

Item II						
Órgão ou Entidade	Serviço Público a ser automatizado	Pontuação dos Fatores	Quantidade de HSTA	Data para disponibilização do Serviço Público automatizado	Data de entrega dos produtos	
Total de HSTA					-	-

Item III					
Órgão ou Entidade	API de Integração a ser implementada	Quantidade de Operações	Quantidade de HSTI	Data para conclusão da integração	Data de entrega dos produtos

Total de horas operação				-	-

Item IV				
Órgão ou Entidade	Módulo de Treinamento	Quantidade de Horas Aula da turma	Data de início da turma	Data de entrega do produto
Total de Horas Aula			-	-

Item V				
Órgão ou Entidade	Nome do Serviço Público	Quantidade de HSTM	Data de início da migração	Data de entrega do serviço
Total de Serviços			-	-

3. VALORES

3.1. O valor total referente a esta Ordem de Serviço é de R\$ _____ (valor por extenso), obtido conforme tabela abaixo.

	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Usuários Governo			
HSTA			
HSTI			
Horas-aula			
Valor Total da Ordem de Serviço (R\$)			

Brasília, _____, de _____ de _____

CONTRATANTE

CONTRATADA

4. ACEITE

4.1. Após a avaliação do órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, os produtos referentes aos itens contratados foram ACEITOS ou NÃO ACEITOS conforme a tabela abaixo:

Órgão ou Entidade:

Item	Serviço Público / API de Integração / Turma de Treinamento	Produtos entregues	Data de entrega dos produtos	Aceito / Não Aceito	Data de avaliação

Responsável pela avaliação (Equipe Demandante): _____

Órgão ou Entidade:

Item	Serviço Público / API de Integração / Turma de Treinamento	Produtos entregues	Data de entrega dos produtos	Aceito / Não Aceito	Data de avaliação

Responsável pela avaliação (Equipe Demandante): _____

Brasília, _____, de _____ de _____

CONTRATANTE

CONTRATADA

ANEXO XVIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Identificação

Contrato nº:	Ordem de Serviço nº:
Objeto:	
Órgão Demandante:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Observações

Por este instrumento, atestamos, em consonância com o art. 73 da Lei nº 8.666/1993, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com critérios previamente estabelecidos.

De acordo

ÓRGÃO/ENTIDADE	CONTRATADA
<assinaturas>	<assinaturas>
<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <cargos ou funções>

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO XIX - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Identificação

Contrato nº:	Ordem de Serviço nº:
Objeto:	
Órgão Demandante:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Parecer do Órgão Demandante

Por este instrumento, atestamos, conforme parecer do Órgão Demandante, em consonância com o art. 73 da Lei nº 8.666/1993, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada possuem qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência.

De acordo

ÓRGÃO DEMANDANTE	CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinaturas>	<assinaturas>	<assinaturas>
<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <cargos ou funções>

_____, _____ de _____ de 20__

ANEXO XX - TERMO DE RECUSA**Identificação**

Contrato nº:	Ordem de Serviço nº:
Objeto:	
Órgão Demandante:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Parecer do Órgão Demandante

Por este instrumento, atestamos, conforme parecer do Órgão Demandante, em consonância com o art. 76 da Lei nº 8.666/1993, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada não possuem qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência.

De acordo

ÓRGÃO DEMANDANTE	CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinaturas>	<assinaturas>	<assinaturas>
<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <cargos ou funções>

_____, _____ de _____ de 20__

