



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE PÚBLICA
Av. Marechal Deodoro da Fonseca, 730, - Bairro Centro, Natal/RN, CEP 59012-240
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - <http://www.saude.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00611550.000001/2025-88

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1 - Objeto:

O presente Termo de Referência refere-se à solicitação de formalização de processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço por lote, por meio de Ata de Registro de Preços, com o objetivo de contratar empresa especializada na prestação de serviços técnicos arquivísticos e de gestão da informação, com execução continuada do tratamento da massa documental acumulada, incluindo o fornecimento de licenças de softwares, sistemas e hardwares necessários à operacionalização dos serviços.

A forma de execução será contínua, abrangendo atividades como diagnóstico situacional, classificação, avaliação, organização, higienização, digitalização e indexação documental, conforme normas arquivísticas vigentes. Os serviços deverão ser realizados com base em metodologia padronizada, assegurando rastreabilidade, integridade, confiabilidade e segurança das informações tratadas.

A prestação dos serviços com uso de tecnologias específicas, aliada à disponibilização de soluções informatizadas de gerenciamento documental, permitirá maior eficiência na gestão da informação no âmbito da SESAP-RN, promovendo a modernização administrativa e a melhoria dos fluxos de trabalho institucionais.

A contratação também se justifica pela necessidade de assegurar a preservação do acervo documental da Secretaria, bem como garantir o acesso rápido e seguro às informações necessárias à tomada de decisões, ao atendimento de demandas internas e externas, e ao cumprimento de exigências legais e normativas.

Essa contratação visa atender, de forma contínua, regular e eficiente, às demandas da Secretaria Estadual de Saúde Pública do Rio Grande do Norte (SESAP-RN), promovendo a modernização da gestão documental e contribuindo para a eficiência administrativa e a transparência da gestão pública.

As especificações técnicas detalhadas da contratação dos serviços, objeto desta contratação encontra-se nas tabelas abaixo:

Descrição	Unidade	Qtde	Valor Unit		Valor Total	
Gerenciamento do Projeto	Serviço	2	R\$	*****	R\$	*****
Inventário	Caixa-Box	50.000	R\$	*****	R\$	*****
Transferência Ordenada	Caixa-Box	50.000	R\$	*****	R\$	*****
Organização do Acervo Físico	Caixa-Box	50.000	R\$	*****	R\$	*****
Fornecimento de Caixa Box	Caixa-Box	50.000	R\$	*****	R\$	*****

Fornecimento de Caixa Container	Caixa Container	16.700	R\$	*****	R\$	*****
Guarda/Armazenagem	Caixa-box/mês	600.000	R\$	*****	R\$	*****
Atendimento de Consultas	Manipulação	10.000	R\$	*****	R\$	*****
Bureau de Serviço	Unidades/mês	72	R\$	*****	R\$	*****
Digitalização A3 e A4	Imagem	32.500.000	R\$	*****	R\$	*****
Digitalização A0 até A2	Imagem	250.000	R\$	*****	R\$	*****
Indexação de Documentos	Documento	2.500.000	R\$	*****	R\$	*****
Assinatura digital com carimbo de tempo	Documento	2.500.000	R\$	*****	R\$	*****
Integração com RDC-Arq	GB	6.000	R\$	*****	R\$	*****
Gestão Documental com TTD e Plano de Classificação	UST	1.200	R\$	*****	R\$	*****
Mapeamento de Processos	UST	1.200	R\$	*****	R\$	*****
Implantação e Treinamento dos Sistemas	Serviço	2	R\$	*****	R\$	*****
Licenciamento do Sistema GED	Licença/Mês	12	R\$	*****	R\$	*****
Licenciamento Sistema de Processos Eletrônicos	Usuario/Mês	1.000	R\$	*****	R\$	*****
Manutenção e Suporte dos Sistema	Mensal	12	R\$	*****	R\$	*****
Hospedagem de Imagens	TB/Mês	120	R\$	*****	R\$	*****
Customização e Parametrização de Softwares	UST	600	R\$	*****	R\$	*****
Total					R\$	*****

2. Classificação do Objeto:

O objeto desta contratação — prestação de serviços técnicos arquivísticos e de gestão da informação, com execução continuada do tratamento da massa documental acumulada, incluindo o fornecimento de licenças de softwares, sistemas e hardwares necessários à operacionalização dos serviços — não se enquadra como bem de luxo, conforme definição do Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar (ETP), os serviços a serem contratados são considerados comuns, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos e amplamente disponíveis no mercado, o que reforça a viabilidade da contratação por meio de Pregão Eletrônico com utilização de Registro de Preços, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3. Prazo de Vigência da Contratação:

A Ata de Registro de Preços decorrente da presente licitação terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada na forma e nos limites estabelecidos na legislação aplicável ao Sistema de Registro de Preços.

Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência inicial definida no respectivo instrumento contratual, observada a natureza continuada dos serviços objeto da contratação e o disposto nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

Tratando-se de serviços e fornecimentos contínuos, poderá a Administração celebrar contrato com prazo inicial compatível com o disposto no art. 106 da Lei nº 14.133/2021, desde que

demonstrada a vantagem econômica da contratação e observada, a cada exercício financeiro, a disponibilidade de créditos orçamentários e a vantagem de sua manutenção.

Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal prevista no art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja previsão no edital e no instrumento contratual e que a Administração ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos, permitida a negociação com a contratada ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

A eventual prorrogação dependerá, ainda, da manutenção das condições de habilitação da contratada, da existência de disponibilidade orçamentária e da demonstração de que a continuidade da contratação permanece adequada ao interesse público.

4. Planejamento da Contratação:

A presente contratação está devidamente incluída no Plano Anual de Contratações (PAC) da SESAP-RN para o exercício de 2025, conforme registrado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

Plano Anual de Contratações (PAC): ID PCA PNCP 08241739000105-0-000019/2025
Disponível em: Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP

Justificativa da Competência da SESAP-RN:

O referido objeto deve ser licitado pela SESAP-RN, tendo em vista que a massa documental a ser tratada contempla especificidades próprias do setor de saúde, que não se enquadram na competência administrativa da SEAD. Tais particularidades incluem, por exemplo, arquivos hospitalares, prontuários médicos, laudos laboratoriais, registros de pacientes, documentos administrativos de unidades de saúde e relatórios técnicos vinculados às atividades assistenciais e hospitalares.

Esses acervos, por sua natureza sensível, demandam tratamento especializado, observando critérios técnicos de sigilo, confidencialidade, preservação e rastreabilidade, característicos da gestão arquivística no âmbito da saúde pública. Dessa forma, a licitação deve ser conduzida pela SESAP-RN, assegurando que os serviços contratados estejam alinhados às necessidades específicas da secretaria e ao adequado gerenciamento dos documentos vinculados às suas unidades e atividades finalísticas.

5. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A Secretaria de Estado da Saúde Pública do Rio Grande do Norte (SESAP-RN), localizada na Avenida Deodoro da Fonseca, bairro Cidade Alta, Natal/RN, no exercício de suas competências institucionais, mantém um compromisso contínuo com a eficiência administrativa, a preservação da memória institucional e a transparência das informações públicas, conforme os princípios que regem a Administração Pública.

Neste contexto, a contratação de empresa especializada em serviços técnicos arquivísticos e de gestão da informação, com execução continuada do tratamento da massa documental acumulada, incluindo o fornecimento de licenças de softwares, sistemas e hardwares necessários à operacionalização dos serviços, mostra-se indispensável à modernização da gestão documental da SESAP-RN.

A medida visa assegurar a conformidade com a legislação vigente, destacando-se a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), a Lei nº 12.682/2012 (digitalização de documentos) e o Decreto nº 10.278/2020 (padrões técnicos para digitalização). O acúmulo expressivo de documentos físicos e digitais ao longo dos anos exige um processo contínuo, técnico e seguro de organização, digitalização, indexação e armazenamento, garantindo acessibilidade, integridade, rastreabilidade e segurança da informação.

A presente demanda tem por objetivo suprir uma necessidade contínua e estratégica do nível central da SESAP-RN, evitando interrupções nos serviços administrativos e operacionais, que possam comprometer a gestão interna e a prestação de serviços à sociedade.

O procedimento de aquisição será realizado por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), sob a gestão da própria SESAP-RN, considerando a natureza recorrente e a possibilidade de atendimento de demandas semelhantes por parte de outras unidades administrativas da Secretaria.

Importa destacar que a Ata de Registro de Preços oriunda deste processo ficará disponível para adesão por parte das demais unidades que integram a rede da SESAP-RN, desde que estas manifestem formalmente a necessidade e apresentem justificativas compatíveis com o objeto contratado.

Conforme os artigos 149 e 153 do Decreto Estadual nº 32.449, de 7 de março de 2023, a adoção do SRP é adequada para bens e serviços comuns, como é o caso dos serviços arquivísticos especializados, cuja prestação será contínua, podendo envolver entregas e execuções em períodos distintos e adaptados à necessidade da Administração.

Cumprе esclarecer que, como previsto no art. 163 do referido Decreto, caberá às unidades interessadas da SESAP-RN formalizar suas demandas com estimativas de consumo e respectivas justificativas. A consolidação dessas informações será responsabilidade da SESAP-RN, na qualidade de órgão gerenciador, nos termos do art. 160 do mesmo diploma legal.

Dessa forma, está configurado o interesse público e estratégico no processo licitatório em questão, voltado à melhoria da gestão da informação e da memória institucional da SESAP-RN, com impactos positivos na organização interna, na eficiência dos serviços e na transparência das ações públicas.

Conclui-se que a Administração apresenta a necessidade de realizar contratação especializada e continuada para o tratamento da massa documental acumulada, em razão do volume crescente de documentos físicos, da ausência de padronização na gestão da informação e da necessidade de garantir a preservação, segurança, rastreabilidade e acesso eficiente aos documentos institucionais.

A natureza da demanda envolve atividades técnicas específicas, com requisitos normativos e operacionais próprios, abrangendo a organização, classificação, avaliação, digitalização e indexação de documentos, além da necessidade de fornecimento de softwares, sistemas e equipamentos adequados à execução dos serviços. Trata-se de uma contratação estratégica para a modernização da gestão documental da SESAP-RN, promovendo maior eficiência administrativa, transparência e conformidade com as normas arquivísticas e de segurança da informação.

A Administração fundamenta-se na Constituição Federal e na legislação infraconstitucional aplicável, especialmente a Lei nº 14.133/2021, além das diretrizes estabelecidas pelo Arquivo Nacional e demais normativos técnicos relacionados à gestão documental e preservação da memória institucional.

O Plano Anual de Contratações encontra-se disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) – ID PCA PNCP

O objeto da contratação está previsto no Planejamento Anual de Aquisições e Contratações (PAAC) de 2025, disponível no Portal da SESAP-RN: <http://www.saude.rn.gov.br>, conforme detalhamento a seguir:

A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual 2025 - SESAP, publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas sob o Id pca PNCP: 08241739000105-0-000019/2025, disponível para consulta no link <https://pncp.gov.br/app/pca/08241739000105/2025/19>.

Classe/Grupo

Identificador da Futura Contratação

Valor total estimado

Data desejada

859 - OUTROS SERVIÇOS DE SUPORTE

Id do item no PCA -

925550-4/2025

Região/Unidade: Avenida Deodoro da Fonseca, 730 – Cidade Alta, Natal/RN.

Data de publicação no Portal da SESAP-RN: Conforme edital a ser publicado.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

6.1 - Qualificação Técnica:

- A licitante deverá comprovar sua capacidade técnico-operacional mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, nos termos do § 2º do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.
- Considerando a natureza do objeto — prestação de serviços técnicos arquivísticos e de gestão da informação, com execução continuada do tratamento da massa documental acumulada e fornecimento de softwares, sistemas e equipamentos necessários à operacionalização dos serviços — os atestados apresentados deverão evidenciar a experiência prévia da licitante em contratos de complexidade e porte equivalentes, especialmente em instituições públicas de médio ou grande porte.
- Caso os atestados não descrevam, de forma suficiente, os quantitativos e as características técnicas dos serviços prestados, será aceita, de forma complementar, a apresentação de cópias das respectivas Notas Fiscais, para fins de validação do cumprimento efetivo dos requisitos exigidos.

6.2 - Da exigência de Prova de Conceito:

1.

A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, após a análise e aceitabilidade da proposta e antes da fase de habilitação, será convocada para realização de Prova de Conceito – PoC, destinada à aferição objetiva do atendimento dos requisitos e funcionalidades técnicas dos sistemas e soluções especificados neste Termo de Referência e seus anexos.

A PoC será realizada em Natal/RN, nas dependências indicadas pela Secretaria de Estado da Saúde Pública – SESAP/RN, em local, data e horário previamente informados, mediante convocação com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

A duração da PoC será de até 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogada por igual período, mediante decisão fundamentada da Administração. Todas as despesas decorrentes da participação na PoC serão de responsabilidade da licitante convocada.

O número de profissionais da licitante participantes da avaliação será limitado a 5 (cinco), os quais deverão ser previamente identificados até 24 (vinte e quatro) horas antes da realização da prova.

Será facultado o acompanhamento da Prova de Conceito por 1 (um) representante de cada licitante interessada, desde que solicitado e confirmado previamente, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes de sua realização, observadas as regras estabelecidas pela Administração para preservação da regularidade, segurança e isonomia do procedimento.

Para fins de aprovação na Prova de Conceito, a solução apresentada deverá comprovar o atendimento de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos requisitos funcionais objeto da avaliação.

Para esta contratação, o atendimento parcial dos requisitos funcionais, por si só, não implicará desclassificação, desde que alcançado o percentual mínimo de 80% (oitenta por cento) estabelecido neste item.

Não serão adotados requisitos eliminatórios individualizados além do critério objetivo de aprovação acima estabelecido, salvo se expressamente previstos e identificados como tais neste Termo de Referência ou no instrumento de avaliação da PoC previamente divulgado com o edital.

A equipe técnica responsável pela avaliação elaborará relatório circunstanciado contendo, no mínimo, a identificação dos requisitos avaliados, o resultado individual de cada

verificação, o percentual global de atendimento alcançado e a conclusão quanto à aprovação ou reprovação da solução.

Será considerada aprovada na PoC a solução que atingir percentual igual ou superior a 80% (oitenta por cento) dos requisitos funcionais avaliados.

A solução que obtiver percentual inferior a 80% (oitenta por cento) será considerada reprovada, ocasionando a desclassificação da proposta da licitante, hipótese em que será convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para submissão ao mesmo procedimento.

Aprovada a solução na Prova de Conceito, proceder-se-á à fase de habilitação da respectiva licitante, observada a sequência procedimental estabelecida na Lei nº 14.133/2021.

O resultado da PoC integrará os autos do processo licitatório e estará sujeito ao exercício do contraditório e da ampla defesa nos termos da legislação e do edital.

6.3 - Critério de Julgamento:

O critério de julgamento adotado para a presente contratação será o de menor preço global por lote único, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

A adoção de lote único decorre da natureza integrada, sistêmica e interdependente dos serviços técnicos arquivísticos, softwares, sistemas, equipamentos e soluções tecnológicas que compõem o objeto da contratação.

A solução pretendida exige:

- interoperabilidade entre plataformas;
- padronização metodológica;
- compatibilidade tecnológica;
- rastreabilidade documental;
- integração operacional;
- responsabilidade unificada da contratada;
- continuidade da execução contratual;
- centralização da gestão e suporte técnico.

O parcelamento do objeto em múltiplos lotes poderia ocasionar incompatibilidade entre sistemas, fragmentação das responsabilidades, aumento dos riscos operacionais, dificuldades de fiscalização e comprometimento da integridade da solução contratada.

Ressalta-se que a execução ocorrerá de forma parcelada e conforme demanda administrativa, o que não se confunde com parcelamento do objeto licitado.

Tratamento Favorecido às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

A Administração analisou a possibilidade de aplicação do tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, inclusive quanto à destinação exclusiva e à reserva de cotas para Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP.

Contudo, considerando a natureza integrada, sistêmica e interdependente da solução objeto da contratação, que reúne serviços técnicos arquivísticos, gestão da informação, softwares, sistemas, equipamentos e soluções tecnológicas, concluiu-se pela inviabilidade técnica do parcelamento do objeto para fins de destinação exclusiva ou reserva de cotas.

A fragmentação da contratação entre diferentes executores poderá comprometer a interoperabilidade entre plataformas, a padronização metodológica, a compatibilidade tecnológica, a segurança da informação, a rastreabilidade documental, a responsabilidade unificada pela execução, a continuidade operacional e a eficiência da fiscalização contratual.

A execução demanda, ainda, infraestrutura tecnológica, capacidade operacional, integração sistêmica e expertise técnica compatíveis com o elevado volume documental e com a necessidade de funcionamento integrado da solução.

Dessa forma, a Administração entende não ser tecnicamente viável a adoção de cotas reservadas ou a destinação exclusiva de parcelas do objeto a ME/EPP, com fundamento na inviabilidade técnica do parcelamento da solução, conforme justificativas constantes deste Termo de Referência.

Permanecem assegurados às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte os demais benefícios legalmente aplicáveis, inclusive o tratamento favorecido em situação de empate, observados os requisitos previstos na legislação pertinente.

6.4 - Condições de Fornecimento e Execução:

A empresa contratada será responsável pela entrega, instalação, configuração e operacionalização de todos os sistemas e equipamentos ofertados, bem como pela execução dos serviços técnicos arquivísticos em conformidade com as diretrizes da Administração.

Os materiais e soluções ofertadas deverão manter compatibilidade entre si e garantir a integração das informações com as plataformas institucionais da SESAP-RN.

As atividades deverão ser executadas nos locais indicados, abrangendo arquivos setoriais, administrativos e técnicos das unidades da Secretaria Estadual de Saúde, conforme cronograma de execução previamente aprovado.

A contratação deverá observar os seguintes requisitos mínimos:

Requisitos Técnicos

- compatibilidade integral entre softwares, equipamentos e banco de dados;
- conformidade com normas arquivísticas nacionais;
- atendimento às diretrizes do CONARQ;
- utilização de padrões interoperáveis;
- rastreabilidade documental;
- preservação digital;
- mecanismos de backup e recuperação;
- utilização de criptografia e controle de acesso.

Requisitos Operacionais

- execução contínua dos serviços;
- suporte técnico especializado;
- manutenção preventiva e corretiva;
- treinamento operacional dos usuários;
- atendimento aos níveis mínimos de serviço;
- disponibilidade dos sistemas durante toda a vigência contratual.

Requisitos Econômicos

- economicidade;
- racionalização administrativa;
- ganho de escala;
- redução de custos indiretos;
- centralização contratual;
- otimização da fiscalização administrativa.

Requisitos de Segurança da Informação

- observância integral da LGPD;
- controle de acesso por perfil;
- trilhas de auditoria;
- autenticação segura;
- armazenamento em território nacional;
- proteção contra perda, vazamento ou alteração indevida de informações;
- mecanismos de continuidade operacional e recuperação de desastres.

7. INDICAÇÃO DE MARCAS OU MODELOS (ART. 41, INCISO I, DA LEI Nº 14.133, DE 2021):

Serão aceitas quaisquer marcas ou modelos de equipamentos, softwares e sistemas, desde que atendam integralmente às especificações técnicas e funcionais descritas neste Termo de Referência, especialmente quanto aos requisitos de compatibilidade, segurança da informação, interoperabilidade, rastreabilidade, funcionalidades mínimas exigidas e demais critérios técnicos estabelecidos.

8. DA VEDAÇÃO DE IMPOSIÇÃO DE MARCA/PRODUTO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

É vedada a exigência de marca específica, salvo nos casos justificados tecnicamente conforme art. 41, § 1º da Lei nº 14.133/2021. Assim, serão aceitas quaisquer soluções tecnológicas, equipamentos e insumos compatíveis, desde que comprovadamente atendam aos requisitos estabelecidos no presente Termo de Referência.

9. DA EXIGÊNCIA DE CARTA DE SOLIDARIEDADE:

Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade entre fabricantes e representantes, exceto nos casos em que a licitante declarar ser mera distribuidora e houver necessidade de comprovação de assistência técnica e fornecimento regular, hipótese em que será permitida a apresentação de documentação equivalente.

10. SUBCONTRATAÇÃO:

Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual, considerando a natureza estratégica dos serviços técnicos arquivísticos e a necessidade de controle direto da execução pela contratada. A empresa vencedora será responsável exclusiva pela integral execução dos serviços e pelo fornecimento dos sistemas, softwares e equipamentos contratados.

11. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO.(ART. 18, §1º, INCISO VII)

11.1. Serviço de Gerenciamento do Projeto:

A reunião de Kick-Off será a primeira atividade envolvendo a Secretaria Estadual e a empresa CONTRATADA, devendo ser realizada em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes, a partir dos descritivos deste e demais anexos.

Dentre as principais definições durante a reunião, serão imprescindíveis a definição e alinhamento das responsabilidades; Identificação dos setores e prioridades; Definição das chaves de buscas e indexadores; Aprovação do Cronograma de Atividades, e levantamento/detalhamento de informações para início do projeto.

A Reunião de Kick-Off se realizará de forma remota ou presencial e contará com a participação de membros da equipe da CONTRATADA e, no mínimo, 1 (um) Gerente do Projeto da CONTRATADA além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a serem designados pela Gerência de Gestão da Secretaria Estadual.

O profissional alocado para esta fase deverá ser qualificado com grau de conhecimento e área de atuação com foco em Gestão de Projetos.

A CONTRATADA deverá apresentar em até 10 (dez) dias após a reunião de Kick-Off, um Plano de Gerenciamento do Projeto, o qual será composto por informações e documentos auxiliares, conforme especificados a seguir:

Especificar a metodologia que será utilizada para execução do projeto;

Informar o padrão a ser usado nas etapas de digitalização, armazenamento dos documentos e demais etapas;

Especificar o planejamento das comunicações, com a determinação das necessidades de informações e comunicações das partes interessadas no projeto;

Descrever o cronograma físico e financeiro;

Detalhar os serviços que serão executados no projeto;

Elaborar a lista de prioridade de início de execução do projeto.

Alterações no Plano de Gerenciamento do Projeto durante a execução serão discutidas previamente entre as partes para manter o equilíbrio entre esforço, prazo e alterações previstas.

O Plano de Gerenciamento do Projeto apresentado deverá ser validado em até 10 (dez) dias pela Secretaria Estadual. Caso seja necessário a realização de ajustes, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias e submeter à nova validação.

11.2. Inventário

A Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP-RN), determina no seio desse processo licitatório que todos os documentos/processos deverão ser inventariados e relacionados em banco de dados informatizado, sejam acondicionados em caixa Box com a colagem de etiqueta em cada caixa, de tal forma que seja possível identificá-los pelo respectivo campo indexador a ser definido por essa administração, no qual conterá dados numéricos; (exemplo - número processo, setor, etc.), e estabelecer sua localização.

A CONTRATADA deverá registrar cada documento ou grupo documental em um sistema de inventário, que pode ser manual ou digital, com informações básicas como título, data, tipo de documento, responsável, estado e localização.

Deverá ser atribuído identificadores únicos a cada documento ou caixa de documentos para facilitar a sua rastreabilidade e localização, o que pode incluir códigos de barras, números de referência ou QR codes.

Quando necessário, incluir descrições resumidas que detalhem o conteúdo ou função dos documentos, facilitando a compreensão e pesquisa futura. Registrar todas as informações coletadas em um sistema de gestão documental que permita controle, busca e acesso aos documentos de forma organizada e segura. Configurar o sistema para permitir a consulta ao inventário de forma rápida e segura, com campos de busca por título, tipo de documento, localização e outras informações relevantes.

A CONTRATADA deverá gerar um relatório completo do inventário com todos os dados coletados, incluindo estatísticas sobre a quantidade de documentos, tipos de documentos, localização e estado de conservação. Esse serviço deve ser acompanhado e supervisionado por um profissional técnico com formação superior em Arquivologia.

Com base no inventário, a CONTRATANTE poderá realizar análises que auxiliem na tomada de decisões sobre a gestão documental, como necessidades de preservação, digitalização, eliminação de

documentos ou readequação de espaço de armazenamento.

11.3. Transferência Ordenada

Os serviços de transferência de documentos, consiste em:

Retirada de documentos do local de origem;

Entrega no local de armazenagem de nova guarda.

Os veículos de transporte deverão ser fechados (tipo baú) em perfeitas condições de conservação, preservando a integridade e a inviolabilidade dos documentos, inclusive contra intempéries, sendo que o dano aos volumes e/ou documentos deverão ser reparados imediatamente pela contratada.

As caixas-arquivos deverão ser organizadas e empilhadas de forma a não danificar durante o transporte; ou acondicionadas em embalagens próprias e adequadas para o transporte.

O acervo deverá ser ordenado conforme número de caixa arquivo, antes de serem transferidos, garantindo a manutenção da ordenação.

Os documentos transportados que possuírem alguma ordenação, deverão ser armazenados, com a identificação da caixa arquivo e uma listagem de equivalências que indicará a correspondência entre o novo endereço e o mapa de localização existente nos arquivos de origem.

Os representantes da Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP-RN), poderão supervisionar as atividades de transferência e indagar sobre qualquer procedimento que não atenda aos requisitos definidos no Estudo Técnico Preliminar.

O transporte inicial obedecerá ao cronograma a ser definido em conjunto pelas partes, após a assinatura do contrato. A empresa deve carregar e descarregar as caixas, realizar o transporte do local da armazenagem até o local solicitado, bem como arcar com todas as despesas e custos, como por exemplo, tributos de qualquer natureza e as despesas, diretas e indiretas, relacionadas com a prestação dos serviços.

Os documentos que sofrerem avarias no transporte deverão ser reparados sem custos à Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP-RN). Formalizada a coleta, a empresa responsabilizar-se-á penal, civil e administrativamente pelos documentos da Secretaria Estadual de Saúde. Antes do término do contrato, a empresa deverá disponibilizar para a Secretaria Estadual o conteúdo total do banco de dados com a catalogação dos documentos arquivados.

11.4. Organização do Acervo Físico

A CONTRATADA deverá se reunir com a CONTRATANTE para informar como deve ser realizada a organização dos documentos.

Em todas as etapas da organização com os documentos físicos, deverá ser preservada a integridade do acervo, mantendo-se o cuidado no manuseio do material em virtude da fragilidade do suporte em papel, evitando dobras, marcas ou amarrações que representem riscos à integridade da documentação.

A organização desses documentos deverá contemplar as seguintes etapas:

- a) Respeitar a ordenação dos documentos na unidade de arquivamento;
- b) Retirar o material metálico presente nos documentos (grampos, cliques, espirais e quaisquer outros tipos de prendedores);
- c) Remover poeira, fitas adesivas e outras sujidades prejudiciais à clareza da captura das informações;
- d) Higienização básica dos documentos que consiste na retirada de poeira e outros resíduos dos documentos, como bilhetes, cópias, cliques, fitas adesivas, sem que tal ação cause danos ao suporte dos documental.

Nessa etapa é realizada a classificação técnica arquivística dos documentos que visa agrupar os documentos sob um mesmo tema, como forma de facilitar as tarefas arquivísticas

relacionadas com avaliação, seleção, eliminação, transferência, recolhimento e acesso a esses documentos, uma vez que o trabalho arquivístico é realizado com base no conteúdo do documento, o qual reflete a atividade que o gerou e determina o uso da informação nele contida.

A classificação deve ser realizada por técnicos treinados na utilização do Código de Classificação de Documentos de Arquivo: atividades meio e fim, com supervisão de uma profissional arquivista ou bibliotecária, seguindo as rotinas definidas no Plano de Trabalho, previamente aprovado pela Contratante. Seus objetivos são:

Estabelecer a relação orgânica dos documentos arquivísticos;

Assegurar que os documentos arquivísticos sejam identificados de forma consistente ao longo do tempo;

Possibilitar a avaliação de um grupo de documentos de forma que os documentos associados sejam transferidos, recolhidos ou eliminados em conjunto; e

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

Caso a contratada detecte a existência de danos em algum item do acervo que o torne irrecuperável, deverá separar os documentos e comunicar à CONTRATANTE para as providências. Após a execução da etapa de organização, os lotes documentais seguirão para a etapa de digitalização de documentos.

11.5. Fornecimento de Caixa Box e Caixa Container

A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE caixa nova, em dois tamanhos: box e container, para acondicionamento dos documentos conforme definição deste Estudo Técnico.

A CONTRATADA deverá imprimir a etiqueta de identificação gerada pelo sistema de gerenciamento de documentos e a por na respectiva caixa, para a identificação do seu conteúdo e localização.

A numeração das caixas deverá ser gerada pelo sistema de gerenciamento de documentos de forma sequencial, sem repetições, e automaticamente.

As caixas devem ter resistência mecânica para empilhamento vertical de até 3 volumes, tanto para transporte quanto para custódia.

As caixas e tampas devem permitir sua montagem sem o emprego de cola, grampos, fitas adesivas ou qualquer outro equipamento.

11.6. Guarda/Armazenagem

A licitante contratada deverá disponibilizar instalações adequadas para a gestão e guarda dos documentos da Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESP-RN), garantindo total segurança e integridade física dos mesmos, desde o seu recolhimento, transporte, armazenamento, até a devolução.

Ser em alvenaria, situada em local servido por vias pavimentadas com infraestrutura energia elétrica, estando em consonância com as normas de edificação e segurança municipais e do Corpo de Bombeiros, bem como seguir as normas e padrões da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e as IT (Instruções Técnicas do Corpo de Bombeiros).

Ter vigilância patrimonial e armada monitorada por 24 horas através de circuito interno de TV (Circuito Fechado de Televisão - CFTV), que possibilite a gravação de imagens em todo o ambiente de guarda de documentos (em 100% da área), permitindo em qualquer circunstância o acesso das imagens, para eventual investigação ou apuração administrativa por parte da Contratada ou mediante solicitação de imagens gravadas. As imagens serão preservadas e guardadas durante o prazo mínimo de 90 (noventa) dias, cabendo, caso solicitado, a remessa dos arquivos de vídeo, contendo as filmagens relativas ao período solicitado.

Deverá ser protegida por muros de alvenaria ou grade; Ter Sistema de Alarme contra intrusão, com monitoramento 24 horas.

Deverá possuir sistema total de segurança contra incêndio, com equipamentos de prevenção e combate, extintores, hidrantes e possuir brigada de incêndio.

O espaço ofertado pela vencedora deverá ser utilizado, unicamente, para fins de atividades de guarda, não devendo ser compartilhado com nenhuma outra atividade que possa colocar em risco a integridade física do acervo, ou seja exclusivo para guarda de documentos.

Os ambientes devem contar com baixo nível de partículas e contaminação a fim de evitar proliferação de insetos e bactérias.

11.7. Atendimento de Consultas

A Secretaria Estadual de saúde Pública (SESAP-RN) poderá requerer documentos físicos através de abertura de “Ordem de Serviço” a qualquer momento e somente deverão ser atendidas pela vencedora quando forem feitas através de “e mail” ou “sistema eletrônico”, por funcionário autorizado pela Secretaria Estadual de Saúde.

O atendimento poderá ocorrer da seguinte forma:

Buscas nas caixas e entrega dos documentos físicos;
Entrega da caixa de documentos;

Acesso ao documento digitalizado;
Retirada no Local de Guarda

A empresa Contratada deverá estar localizada em região adequada que possibilite o atendimento de consultas no prazo abaixo, de segunda a sexta-feira das 8:00 às 17:00 horas.

✓ Até 04 (quatro) horas – entrega física emergencial de até 10 caixas; (Caso a solicitação de transporte emergencial seja efetuada após as 15h, será atendida até as 10h do dia subsequente).

✓ Até 24 (vinte e quatro) horas – entrega física normal de até 100 caixas.

A empresa deverá conferir o documento de conteúdo das caixas que está sendo devolvida com o que foi retirado pela Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP).

A empresa fica responsável pelo rearquivamento das caixas que haviam sido entregues para consulta.

A empresa deverá manter o controle de todas as caixas que eventualmente sejam devolvidos por representante da Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP). Entregar junto com o demonstrativo mensal, relatório de movimentação efetuada por caixa ou documento, contendo número da caixa e/ou processo, dia e horário e quem solicitou.

11.8. Bureau de Serviços

Por bureau de serviço entende-se um conjunto composto por: Recursos adequados (equipamentos, computadores, servidores de armazenamento temporário, estabilizadores, switches e material de consumo de escritório como papel, grampeadores, canetas, tesouras, extratores de grampo, entre outros) além da mão de obra qualificada para atender a conversão para digital do acervo arquivístico.

A CONTRATADA deverá considerar o cronograma das atividades e alocar todos os recursos humanos, equipamentos e financeiros necessários para início das atividades, conforme os descritivos deste e demais anexos.

Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

Computadores e periféricos;

Unidades de armazenamento;

Equipamento de scanner de produção com alimentação automática de folhas ou plano de mesa, de acordo com o tipo de documento, tais como capas de processos, mapas e/ou plantas de qualquer tamanho e outros envoltórios;

Impressora e seus insumos;

Leitor de código de barras;

Todo e qualquer material de consumo de escritório;

Prateleiras e mesas de reunião e de suporte de equipamentos, que serão utilizados no local destinado aos trabalhos de organização e digitalização.

Esse item da contratação pretendida faz referência aos recursos a serem empregados pela contratada tanto em sua sede como nas instalações da contratante com o objetivo exclusivo de execução do objeto da contratação, a fim de cumprir a necessidade de digitalização contratada no período do projeto.

O bureau deve conter as seguintes características:

Ser executados atividades de gestão documental, captura e indexação de documentos, especificados neste documento;

Recursos profissionais com experiência em serviços de gestão documental, formação mínima em ensino médio.

Cada bureau deverá contar com mão de obra e recursos tecnológicos suficiente para executar minimamente as seguintes etapas diariamente e processar o volume de folhas previsto:

- a) Preparação;
- b) Captura;
- c) Indexação
- d) Conferência;
- e) Controle de qualidade;
- f) Exportação de imagens e dados.

A empresa Contratada deverá fornecer, pelo período de vigência do contrato, a manutenção evolutiva e corretiva dos programas, visando mantê-los atualizados de acordo com as últimas versões disponibilizadas pelos fabricantes. Durante o período de vigência do contrato, a instalação das novas versões de correção e atualização dos programas de computador licenciados será feita pela contratada.

A Contratada deverá possuir capacidade técnica para prestar serviços de possíveis correções de problemas no ambiente de digitalização em decorrência da versão do software fornecido.

11.9. Digitalização A3 e A4 e Digitalização A0 até A2

A CONTRATADA deverá prestar serviços técnicos e operacionais para a digitalização. O serviço de digitalização consiste na conversão do documento físico em digital, por meio de equipamentos específicos de alto desempenho de captura.

Os equipamentos devem ter capacidade de digitalizar os expedientes frente e verso, pois carimbos, autenticações e anotações existentes no verso dos documentos são informações consideradas importantes.

A CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos e toda a infraestrutura necessária, tais como equipamentos de digitalização, microcomputadores, mobílias e sistemas de informática necessários.

A digitalização será composta pelos serviços de preparação que consiste no processo de retirada de grampos, cliques e qualquer outro material que não faça parte dos documentos e que venha a prejudicar o processo de manipulação, armazenamento e consulta. A digitalização será composta pelos serviços de higienização (incluindo remoção de sujeiras, sombras e bordas), captação de imagens por digitalização e tratamento de imagem (definição de brilho, contraste e resolução de no mínimo 300 DPI).

A critério da CONTRATANTE, os documentos deverão ser digitalizados e indexados INDIVIDUALMENTE (single-Page) pelos indexadores definidos pela CONTRATANTE.

Além disso, os documentos deverão ser disponibilizados para consulta no sistema da CONTRATADA também DE FORMA INDIVIDUAL por tipo de documento, de acordo com a respectiva indexação, ou seja, deverá ser gerada uma única imagem e um único arquivo para cada.

A digitalização dos documentos deve utilizar a tecnologia de reconhecimento ótico de caracteres (Optical Character Recognition OCR).

O formato de saída das imagens geradas deve ser JPG ou PDF ou PDF/A, podendo ser alteradas a critério da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá ser capaz de efetuar a captura e a conversão para os formatos PDF, PDF/A, TIFF Single-Page (CCITT Group 4), JPG, JPG2000, DWG, DWF, OCR/ICR, em preto e branco, tons de cinza e colorido, em documentos de dimensões de largura de A0 e inferiores.

Os arquivos resultantes deverão estar disponíveis para consultas, download, impressões, visualizações no sistema de gerenciamento de documentos durante toda a vigência do contrato.

As imagens digitalizadas devem ser indexadas com base na sua atual indexação de modo a possibilitar a recuperação para fins de consulta no sistema de gerenciamento de documentos posterior pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE poderá solicitar o serviço de digitalização com certificação digital (emitida no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras ICP-Brasil). Esta deverá ser realizada por sistema e equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.

O documento digitalizado é destinado a se equiparar a documento físico para todos os efeitos legais e para a comprovação de qualquer ato perante pessoa jurídica de direito público interno.

Deve estar prevista, na solução de conversão digital de documentos em papel em diversos formatos, a disponibilização de Repositório Digital Arquivístico Confiável - RDC-Arq de forma integrada à Plataforma de Preservação Digital capaz de manter autênticos os materiais digitais, de preservá-los e prover acesso a eles pelo tempo necessário conforme diretrizes para implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis do Conselho Nacional de Arquivos - Conarq (Resolução Conarq nº 51, de 25.8.2023). O RDC-Arq deve ser implementado com a utilização de metodologias e soluções tecnológicas livres voltadas para a gestão de documentos arquivísticos digitalizados e natos-digitais.

O processo de preservação digital em RDC-Arq inclui a geração de um AIP (Archival Information Package – Pacote de Informação para Arquivamento). O AIP é armazenado em um workflow de object storage (fluxo de trabalho de armazenamento de objetos), onde cada AIP recebe um UUID (Universally Unique Identifier – Identificação Universal Única). Metadados que descrevem o AIP são armazenados em banco de dados e permitem a localização precisa de um AIP a qualquer tempo no futuro.

Inclui-se a hospedagem de VM (Virtual Machines – Máquinas Virtuais) para operação de RDC-Arq em Nuvem Privada para processamento de dados que demandam preservação para longo prazo.

11.10. Indexação de Documentos

Considerando o tamanho do atual acervo documental da CONTRATANTE, a indexação se torna um serviço indispensável para um processo otimizado de pesquisa na base física e digital de documentos.

O processo de indexação de documentos deve prever:
Indexação automática ou manual com dupla digitação.

Leitura de código de barras padrão, em cada invólucro (capa/envelope) e caixa padrão.
Validação de campos pistolados através de banco de dados preexistentes, sem a necessidade de criação de código.

A indexação de documentos deverá gerar um índice que tem como principal objetivo facilitar a pesquisa, visualização e a localização física de todos os documentos que compõem a unidade documental a qualquer tempo.

Todos os documentos já processados deverão ser entregues à Contratante.

Todos os documentos deverão ser cadastrados em base de dados que permita a recuperação da informação.

O serviço de cadastramento de documentos deverá ser realizado conforme critérios estabelecidos pela Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP-RN). Os documentos enviados deverão ser cadastrados no software fornecido pelo proponente vencedor do certame.

Os documentos digitalizados são cadastrados no sistema de gestão documental com a inserção de metadados que identificam informações-chave, como título, autor, data de criação, tipo de documento e número de registro.

Cada documento é categorizado de acordo com uma estrutura pré-definida (como o Plano de Classificação Documental) para facilitar a sua organização e recuperação dentro do sistema.

Cada documento pode receber um código único (ID) para facilitar o rastreamento, bem como QR codes ou outros identificadores, possibilitando o controle e o acesso a partir de diferentes pontos.

Os documentos são indexados com palavras-chave relevantes que refletem o conteúdo do documento, tornando a busca mais intuitiva para o usuário final.

O sistema de gestão documental é configurado com campos de pesquisa específicos para permitir buscas detalhadas, como por data, autor, assunto ou qualquer outro critério relevante.

Para documentos que contêm texto, é realizada a indexação por meio de OCR, transformando o conteúdo em texto pesquisável e permitindo buscas dentro do conteúdo do documento.

Com base nas necessidades da organização, são criados perfis de acesso para que apenas usuários autorizados possam visualizar ou editar determinados documentos.

São implementados mecanismos de controle que registram todas as interações dos usuários com os documentos, como consultas, edições ou exclusões, assegurando a rastreabilidade de cada documento.

Os documentos podem ser acessados e visualizados diretamente no sistema ou baixados para uso autorizado, garantindo agilidade e acessibilidade para os usuários.

11.11. Assinatura digital com carimbo de tempo

Após a geração dos PDFs, os documentos devem receber assinaturas digitais. A assinatura digital é um tipo de assinatura eletrônica que utiliza operações matemáticas e algoritmos de criptografia assimétrica, assegurando tanto a autenticidade quanto a integridade do documento.

A assinatura digital é vinculada ao documento eletrônico “assinado” de forma que qualquer alteração no conteúdo invalida a assinatura. Essa técnica não apenas confirma a autoria, como também estabelece uma “imutabilidade lógica” no conteúdo, pois qualquer modificação no documento torna a assinatura inválida.

As assinaturas digitais precisam:

Ser únicas para cada documento, mesmo que sejam feitas pela mesma pessoa;

Comprovar a autoria do documento eletrônico;

Permitir a verificação da integridade do documento, ou seja, qualquer alteração será percebida pelo destinatário;

Garantir ao destinatário o “não repúdio” do documento eletrônico, já que somente o emissor possui acesso à chave privada que gerou a assinatura.

A ferramenta de Carimbo do Tempo é capaz de registrar e anexar data e hora oficiais ao documento digitalizado, obtido a partir do relógio oficial do governo brasileiro.

Todas as assinaturas digitais devem ter o respectivo carimbo do tempo ICP-Brasil, emitido por uma ACT (Autoridade de Carimbo do Tempo), para garantir sua validade temporal.

O sistema deve ser compatível com o Certificado Digital padrão ICP-Brasil, permitindo autenticação, assinatura, verificação de assinatura e inclusão de carimbo do tempo.

11.12. Serviço de Integração com Repositório Arquivístico Digital Confiável RDC-Arq

Consiste na integração do serviço de digitalização com o sistema de software e hardware para preservação digital dos documentos do acervo da Contratante, conforme as definições a seguir:

O sistema deve atender a Norma Open Archival Information System – OAIS;

Sistema operacional baseado em linguagem LINUX, faz-se necessário pois, as bibliotecas de padrão internacional a saber: METS, PREMIS, Dublin Core, a especificação BagIt da Library of Congress estão homologadas em sistemas operacionais livres mantendo a independência tecnológica de um fabricante de sistemas operacionais proprietário;

Software Archivematica para Repositório Arquivístico Digital Confiável / RDC-Arq ou compatível, sendo fornecida toda a documentação necessária para gestão do mesmo, caso necessário;

Configuração do Repositório Arquivístico Digital Confiável / RDC-Arq para recebimento do pacote de dados contendo os documentos PDF/A e XML correspondente;

Desenvolvimento de uma interface que interopera com o GED disponibilizado pela contratada para a gestão da massa documental nato digital produzida, requisito crítico necessário para gestões e envio para o repositório digital, salvo melhor juízo, faz-se necessário para manter a guarda de longo prazo aos documentos produzidos e aplicados a tabela de temporalidade.

O Repositório Arquivístico Digital Confiável / RDC-Arq deve ser capaz de fornecer os dados para os usuários da Contratante:

Entrega dos índices produzidos, no formato definido pela CONTRATANTE;

Operação 24h de plataforma online para visualização dos arquivos preservados.

11.13. Serviço Técnico de Gestão Documental com Elaboração de Tabela de Temporalidade Documental – TTD e Plano de Classificação

A execução do Serviço Técnico de Gestão Documental deve ser conduzida de forma metódica, seguindo etapas claras e fundamentadas nos princípios arquivísticos e legais. O objetivo é garantir a organização, preservação e destinação adequada dos documentos, otimizando os processos de gestão documental da instituição.

Planejamento e diagnóstico inicial devendo reunir a equipe responsável e os gestores da instituição para alinhar expectativas, objetivos e entender as necessidades específicas da organização.

Criação da Comissão Permanente de Avaliação e Documentação (CPAD) que deverá acompanhar todo o processo de elaboração e aplicação dos instrumentos arquivísticos.

Realizar um levantamento detalhado do acervo existente, junto a CPAD, identificando os tipos de documentos, volumes, formatos e setores geradores e estudar os processos administrativos e as funções institucionais que originam os documentos, identificando fluxos de trabalho e requisitos legais aplicáveis.

Identificar as legislações, normativas e regulamentações relevantes que possam influenciar os prazos de guarda e destinações finais dos documentos.

Desenvolvimento da Tabela de Temporalidade Documental (TTD):

Agrupar os documentos por tipologia, considerando o Plano de Classificação já existente ou elaborando-o de acordo com as atividades e funções institucionais.

Estabelecer os prazos de guarda administrativa, fiscal, legal e histórica de cada tipo de documento.

Considerar os valores primário (uso corrente) e secundário (uso histórico ou probatório) dos documentos.

Identificar quais documentos serão eliminados ao fim de seus prazos de guarda e quais serão preservados permanentemente.

Garantir que os procedimentos de eliminação atendam às normas legais e ambientais.

Validar a TTD com as áreas envolvidas e com especialistas legais e arquivísticos, assegurando conformidade com as exigências regulatórias.

Elaboração do Plano de Classificação Documental:

Desenvolver um plano de classificação baseado na hierarquia funcional da instituição, dividindo os documentos por funções, atividades e subatividades.

Criar categorias amplas (classes) e específicas (subclasses) que representem os processos e documentos gerados. Exemplo: Classe: Recursos Humanos; Subclasse: Contratos de Trabalho.

Associar códigos únicos para cada classe e subclasse, permitindo a organização e rastreamento dos documentos.

Garantir que o Plano de Classificação seja compatível com o sistema de gestão Documental utilizado pela instituição.

A CONTRATADA deverá treinar os colaboradores responsáveis pela gestão documental, garantindo que compreendam os conceitos e a aplicação prática do TTD e do Plano de Classificação.

A CONTRATADA deve configurar o sistema de gestão documental para refletir a estrutura do TTD e do Plano de Classificação, permitindo automação de processos como alertas de prazos e eliminação segura.

É de responsabilidade da CONTRATADA e da CPAD:

Revisar os documentos existentes para garantir que estejam classificados de acordo com o novo plano;

Atualizar as práticas de gestão documental para refletir os prazos e destinações estabelecidos na TTD;

Verificar regularmente se os documentos estão sendo gerenciados conforme a TTD e o Plano de Classificação;

Estender as diretrizes para documentos digitais, garantindo alinhamento com os princípios aplicados aos documentos físicos;

Identificar problemas ou oportunidades de melhoria nos processos de gestão documental;

Atualizar os documentos sempre que houver mudanças nas atividades institucionais, legislação aplicável ou requisitos regulatórios.

Esse serviço assegura que a instituição tenha controle total sobre o ciclo de vida dos documentos, promovendo a eficiência administrativa, a preservação da memória institucional e a conformidade com as normas legais e arquivísticas.

O faturamento do Serviço Técnico de Gestão Documental deverá ser mensal, e para cada relatório de prestação de serviço será consumida a quantidade de 100 (cem) UST's (Unidades de Serviço Técnico).

11.14. Serviços Técnicos de Mapeamento de Processos

A modelagem dos processos administrativos e de negócio deverá ser realizada na metodologia mais recente BPMN. Ele visa otimizar fluxos de trabalho, identificar gargalos e oportunidades de melhoria, além de alinhar as operações aos objetivos estratégicos da instituição.

Além disso, devem colaborar com a identificação do ato de origem dos documentos, apresentando os recursos envolvidos em sua produção, como pessoas, sistemas e normas. Também é fundamental para permitir automação do todo ou de etapas do processo.

A modelagem dos processos deve gerar os seguintes artefatos para cada processo:

O fluxo do processo “as is” (como ocorre): deve trazer o fluxograma do processo como ocorre atualmente, através do registro de verbalização, simulação e observação de desempenho.

O fluxo do processo “to be” (como será): deve trazer a fluxogramação do processo após validação das propostas, ajustadas à realidade operacional da instituição, considerando o emprego das tecnologias implementadas neste projeto.

A partir do processo “to be” deverá ser proposto um Procedimento Operacional Padrão, contendo Folha de Rosto, Sumário, Objetivo, Normas de Referência, Unidades Envolvidas, Definições (Glossário), Corpo Descritivo do Procedimento e anexos.

O novo desenho do processo (TO-BE) é apresentado aos gestores e envolvidos para ajustes e validação.

O faturamento do Serviço de Mapeamento e Redesenho de Processos ocorrerá com a conclusão e entrega de cada Manual de Procedimento Operacional. Para cada manual finalizado e entregue, será atribuído o equivalente a 100 UST's (Unidades de Serviço Técnico).

11.15. Implantação e Treinamento dos Softwares

A CONTRATADA deverá cumprir todas as etapas de implantação aprovadas no PLANO DE GERENCIAMENTO DO PROJETO definido com a Secretaria Estadual.

Os serviços de implantação da plataforma ocorrerão de forma remota ou presencial, a depender da necessidade da CONTRATANTE.

A implantação do Software de Gestão Documental, deverá ser iniciada imediatamente após a emissão da Ordem de Serviço ou Autorização de Fornecimento emitida pelo setor competente e com o fornecimento do banco de dados que deverá ser migrado pela CONTRATADA, devendo obedecer ao Cronograma constante no Estudo Técnico.

As etapas da execução do processo de implantação se darão de forma documentada, devendo sua execução prática e a documentação técnica estar orientada e aplicada na forma estabelecida entre as partes.

Quando concluídos e devidamente aprovados pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, deverão passar a ser parte integrante do presente Contrato.

A implantação deverá obedecer ao cronograma de execução, devendo ser contemplado obrigatoriamente todos os requisitos constantes no Estudo Técnico Preliminar.

A implantação se dará com a conclusão das fases de instalação, levantamentos e parametrizações, treinamentos e testes finais antes da liberação do uso da solução para os usuários cadastrados.

A CONTRATADA disponibilizará todas as informações necessárias para o desenvolvimento e bom andamento da implantação da solução tecnológica.

O banco de dados existente deverá ser fornecido pela Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP-RN), para ser migrado pela CONTRATADA. O processo de migração dos ambientes será realizado pela Contratada, a partir de dicionário de dados fornecido pela Contratante, e será validado, junto ao Contratante, o perfeito funcionamento do resultado da migração com documentos de evidências.

A CONTRATADA deverá analisar os arquivos fornecidos pela Contratante e apontar as possíveis inconsistências.

A Contratante será responsável pela análise e correção das possíveis inconsistências e irregularidades encontradas e apontadas nos relatórios fornecidos pela empresa contratada.

A contratada deverá realizar os treinamentos com os usuários internos que deverão ser capacitados para que possam utilizar e administrar os sistemas e todas as funcionalidades integrantes da solução de forma adequada no cumprimento de suas atividades.

O treinamento dos usuários para operar a plataforma deverá ser remoto ou presencial, e os usuários deverão ter acesso a realização de testes completos em ambiente de homologação.

O treinamento deverá ser realizado em local definido pela contratante, em turmas com quantidade de participantes a definir.

Toda nova funcionalidade implantada devido a manutenção corretiva ou legal ou melhorias do sistema deverá ser repassada aos usuários por meio de um novo treinamento, remoto ou presencial, na sede da contratada.

Caberá exclusivamente à Secretaria Estadual a homologação dos trabalhos.

Quaisquer incorreções no processo de migração detectada deverão ser sanadas pela CONTRATADA, sem custos adicionais para a Secretaria Estadual.

Ao final do processo de migração e/ou de forma concomitante a CONTRATADA deverá disponibilizar o software instalado, com sua configuração inicial.

Em conjunto com a equipe técnica da Secretaria Estadual de Saúde a CONTRATADA deverá efetuar a estruturação dos níveis de acesso.

11.16. Licenciamento do Sistema para Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED

O Sistema de Gestão Documental da CONTRATADA deverá ser hospedado em Datacenter localizado no Brasil, em servidores dedicados com configuração mínima que atendam aos propósitos do Estudo Técnico Preliminar

A CONTRATADA poderá utilizar Datacenter próprio ou contratar serviços de Datacenter privado, em ambos os casos o Datacenter deverá possuir segurança física, lógica e infraestrutura mínima necessária para redundância de Link, discos, rede lógica e de energia elétrica, podendo ser evidenciada através de Contrato de Prestação de Serviços com o Datacenter contratado, o Sistema deverá garantir a disponibilidade de no mínimo 99,0% de SLA no período de vigência contratual junto a CONTRATANTE.

O Sistema de Gestão Documental deverá ser 100% web e possuir comunicação criptografada com o browser de internet através de protocolo HTTPS e possuir certificado digital SSL/TLS com classificação (A+) para certificados SSL de modo a garantir o mais alto nível de segurança na proteção das informações na web, utilizando criptografia forte, chaves pública e privada, proteção contra ataques e protocolos seguros.

O Sistema deverá ser projetado para possibilitar o acesso através da Intranet (rede interna) da CONTRATANTE. A contratada deverá ter a capacidade de acessá-lo utilizando uma VPN fornecida pela CONTRATANTE, proporcionando uma solução flexível e segura para a integração do sistema na infraestrutura de rede interna da CONTRATANTE.

O Sistema deverá ser capaz do fornecimento da versão mais recente, com atualização contínua e sem interrupção na disponibilidade da plataforma, em conformidade com o Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021.

O Sistema de Gestão Documental deverá possuir requisitos básicos de garantia de segurança, conforme políticas e sistemas de segurança e privacidade de dados da CONTRATADA, permitindo o acesso às informações somente aos usuários autorizados.

O sistema deverá disponibilizar ferramentas avançadas para monitoramento, diagnóstico, configuração e administração de todos os seus módulos, serviços e componentes. Essas ferramentas deverão permitir a visualização detalhada de métricas, geração de alertas personalizados e análise gráfica em tempo real, otimizando a operação e a eficiência dos administradores.

A CONTRATADA deverá ser a total detentora dos direitos de propriedade sobre os Sistemas descritos no Estudo Técnico Preliminar, módulos, APIs e códigos fonte em conformidade com a Lei n.º 9.609 de 19 de fevereiro de 1998. Os Sistemas da CONTRATADA deverão possuir Certificados de Registro de Programa de Computador "RPC" junto ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial - INPI, atendendo também a todas as funcionalidades obrigatórias expressas no modelo de requisitos do e-ARQ Brasil.

A CONTRATADA deverá manter backups, entendido como uma redundância dos documentos digitalizados e dos metadados do Sistema, em um ambiente externo ao CONTRATANTE. Podendo armazenar em uma plataforma de Nuvem em Infrastructure as a Service (IaaS) ou Storage as a Service (STaaS), em servidores localizados em território nacional, ou em uma infraestrutura própria de Data Center também em território nacional. Essa medida visa assegurar que, em situações de sinistros ou problemas nos servidores do CONTRATANTE, a CONTRATADA tenha a capacidade de recuperar os dados que, eventualmente, tornarem-se indisponíveis.

A CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, reserva-se o direito de realizar o Backup em Nuvem por meio de provedores terceirizados, com a condição fundamental de garantir que todos os dados estejam armazenados em território nacional. Ademais, é imprescindível destacar que a CONTRATADA deverá atender aos requisitos mínimos de segurança, essenciais para assegurar a integridade, confiabilidade, confidencialidade e disponibilidade dos dados armazenados, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A CONTRATADA deverá executar um periódico (teste de restauração), de no mínimo 1 Restore vez por semestre, dos arquivos armazenados, para garantir a integridade dos dados armazenados em Backup externo de acordo com a Políticas de Backup e Recuperação de Dados da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá se comprometer a gerar relatórios com evidências dos testes de restauração, bem como, fornecer acesso irrestrito ao ambiente de testes para a fiscalização pela CONTRATANTE para a validação dos processos de Restore, dando transparência total aos processos.

A CONTRATADA deverá comprometer-se a assumir a responsabilidade pela adequação e/ou licenciamentos se necessários, para converter SGBDs da CONTRATANTE aos SGBDs da CONTRATADA de acordo com as limitações técnicas existentes, inclusive em situações que demandem migração.

A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos de licenciamento, realizando as atividades de adaptação da estrutura de dados atual da CONTRATANTE inerentes aos metadados de seus arquivos digitais (legado), incluindo tabelas, colunas, codificação, entre outros. Adaptação necessária antes de efetuar a migração dos dados atuais para os SGBDs da CONTRATADA.

Os Sistemas da CONTRATADA deverão atender em plenitude os anexos técnicos do Decreto 10.278 de 18 de março de 2020 <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.278-de-18-de-marco-de-2020-248810105> que regulamenta o disposto no inciso X do caput do art.3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019.

A CONTRATADA deverá possuir corpo técnico qualificado para realizar manutenções e atualizações periódicas nos seus Sistemas e Servidores.

O Sistema deverá possuir folder com suas funcionalidades, contendo imagens das telas dos Sistemas, além de manuais, link e documentação de API Rest (Representational State Transfer) que permita a integração da ferramenta com outras linguagens e sistemas da CONTRATANTE.

O Sistema deverá possuir documentação contendo suas Políticas de Backup e Recuperação de Dados, podendo ser aplicada pela CONTRATADA no período contratual.

A CONTRATADA deverá assegurar que o Sistema de Gestão Documental atende em plenitude as funções a seguir:

Controlar permissões por filial/unidade, departamentos, processos e tipos documentais; Acesso mediante login e senha (senha forte), possibilitando a segmentação das permissões dos usuários habilitados aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade; Permitir acesso através de certificado digital, conforme os padrões do ICP-Brasil, garantindo um alto nível de segurança e autenticidade nas operações realizadas pelos usuários, aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

Permitir que os usuários registrados possam usar a autenticação de dois fatores (2FA) para entrar no sistema, adicionando uma medida adicional de segurança;

Permitir o acesso através de contas do G-mail da Google cadastradas, proporcionando uma autenticação rápida e segura. Essa funcionalidade visa facilitar a integração com os serviços existentes dos usuários, garantindo uma experiência de login simplificada e mantendo altos padrões de segurança;

Ser compatível com os principais browsers do mercado, tais como Edge, Google Chrome, Mozilla, Firefox, Safari etc.;

Os dados estejam armazenados em Data Centers de empresas com expertise de mercado;

Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Permitir a criação de usuários apenas com CPF e e-mail válidos, assegurando a autenticidade e integridade das informações cadastradas no sistema;

Permitir o bloqueio de contas de usuários por um período de inatividade, podendo ser programado para uma data específica ou automaticamente após X dias corridos de inatividade;

O sistema deverá possuir funcionalidade que restrinja o acesso de usuários com base em horários e dias da semana configuráveis. A função deverá permitir a definição de intervalos de horário permitidos e a especificação dos dias da semana em que o acesso será permitido. O sistema deverá realizar uma verificação em tempo real, bloqueando ou permitindo o acesso conforme as regras definidas. Além disso, todas as tentativas de acesso fora do horário ou dia permitido deverão ser registradas em logs para fins

de auditoria.

Permitir a desativação imediata de um usuário diretamente na tela de gerenciamento de usuários;

Permitir a ativação imediata de um usuário diretamente na tela de gerenciamento de usuários;

O Sistema deverá possuir funcionalidade para criação, manutenção, cadastro, visualização e impressão do Plano de Classificação Documental e da Tabela de Temporalidade Documental - TTD, permitindo ainda a inserção de novos códigos de classificação e a movimentação de códigos já cadastrados;

Possuir recursos de implantação da TTD (Tabela de Temporalidade Documental) com vínculos aos itens documentais, permitindo a definição de temporalidade documental, com emissão de relatórios pelos usuários através de critérios pré-definidos;

Possuir a funcionalidade que permite a importação dos registros do banco de dados atual do CONTRATANTE;

Ter a capacidade de importar documentos previamente digitalizados, juntamente com seus metadados. Permitindo a identificação dos documentos por meio de qualquer um dos dados indexados, preservando, assim, as indexações já existentes;

O sistema deverá permitir a edição dos metadados de documentos, incluindo a seleção e modificação dos tipos documentais, bem como a edição da descrição dos metadados. Adicionalmente, as datas de criação e última edição deverão ser apresentadas em modo somente leitura, o que facilitará o acompanhamento do histórico de alterações dos documentos pelos usuários;

Emitir relatórios com todos os Documentos e/ou Caixas que foram solicitados e não devolvidos pela CONTRATANTE, através de filtros de pesquisa por período, setor, tipo do conteúdo e dias corridos a data da entrega, de modo a compor o relatório final;

Emitir relatório de Caixas e/ou Documentos Inventariados ou em processo de Inventário pela CONTRATADA, através de filtros de pesquisa por período, Setores, endereços físicos dos Documentos e Caixas, de modo a compor o relatório final;

Emitir relatório das imagens armazenadas em storage da CONTRATADA, contendo no mínimo o total de imagens, total de arquivos e espaço utilizado em Mega Byte, de modo a compor o relatório final;

Emitir relatório do histórico de movimentação dos Documentos e/ou Caixas, através de filtros de pesquisa por período, setor e tipo de conteúdo, de modo a compor o relatório final

Emitir relatório do histórico do total de Documentos e/ou Caixas armazenados na CONTRATADA, através de filtros de pesquisa por período, setor e tipo de conteúdo de modo a compor o relatório final;

Emitir relatório dos usuários cadastrados da CONTRATANTE no sistema, através de filtros de pesquisa por período e setor de modo a compor o relatório final;

Emitir relatório dos tipos de documentos cadastrados na plataforma, que possibilite a visualização, dentre outras informações, do assunto, código de classificação e sua destinação final, através de filtros de pesquisa de modo a compor o relatório final;

Emitir relatório do prazo de guarda dos Documentos e/ou Caixas da CONTRATANTE, através de filtros de pesquisa por período, Documentos e/ou Caixas vencendo ou Vencidos, Setores e Tipos de Temporalidade, de modo a compor o relatório final;

O sistema deverá gerar relatório para Auditoria detalhado das ações realizadas por um usuário, permitindo a visualização de todas as operações executadas sobre documentos ou caixas. O relatório deve incluir informações sobre o usuário responsável, órgão e o setor aos quais o usuário está vinculado, bem como o período de análise. Possibilitando ainda a aplicação de filtros diversos para refinar os resultados. Os dados apresentados no relatório devem conter o ID do log, o tipo de conteúdo manipulado (documentos ou caixas), a ação executada, o endereço IP além da data e hora de cada ação.

O sistema deverá permitir a troca de mensagens entre o Contratante e o Contratado através de um “chat interno”, facilitando a interação entre os usuários da contratante e o setor de atendimento da CONTRATADA. Todas as mensagens trocadas durante o atendimento devem ser automaticamente vinculadas ao protocolo específico associado ao serviço solicitado. Essa funcionalidade visa garantir uma comunicação efetiva, organizada e rastreável ao longo do processo de atendimento, contribuindo para uma resolução eficiente das demandas realizadas;

O sistema deverá oferecer a funcionalidade de marcação de documentos como favoritos, permitindo aos usuários criar e acessar rapidamente uma lista personalizada de documentos frequentemente utilizados.

A interface deve incluir a opção de ativar ou desativar a função de favoritar por meio de forma intuitiva, além de disponibilizar uma aba específica para visualização dos documentos favoritos. As preferências do usuário devem ser armazenadas no banco de dados, garantindo sua persistência entre sessões e assegurando que apenas o usuário autenticado tenha acesso à sua lista personalizada.

O sistema deverá disponibilizar a funcionalidade de marcação de documentos por meio de tags, permitindo aos usuários adicionar palavras-chave ou categorias personalizadas para organizar e facilitar a localização dos documentos. As tags deverão ser totalmente configuráveis, permitindo a inclusão e exclusão conforme as necessidades específicas do usuário. Além disso, o sistema deverá oferecer ferramentas de busca e filtragem baseadas nas tags aplicadas, otimizando a gestão e a recuperação eficiente dos arquivos.

O sistema deverá permitir que o usuário selecione, no mínimo, três perfis de prioridade para o atendimento de suas solicitações: Ex. Perfil 1 (menos urgente), Perfil 2 (urgente) e Perfil 3 (extrema urgência). Os perfis devem ser apresentados de forma clara, ordenada e com destaque visual para cada nível de prioridade. A prioridade selecionada deve ser registrada e exibida em todas as etapas do processo, assegurando a organização e o tratamento adequado das solicitações conforme o perfil escolhido.

O sistema deverá contar com um módulo que permita aos usuários gerenciar integralmente as solicitações realizadas por eles ou por terceiros, respeitando os privilégios de acesso definidos para cada usuário. Este módulo, além de outras funcionalidades, deverá exibir de forma clara todas as solicitações executadas, incluindo informações como nome dos usuários, atividades realizadas, data e hora, e registros das ações executadas. Adicionalmente, o sistema deve oferecer a possibilidade de pesquisa de atividades por meio de diversos filtros, facilitando a busca e o acompanhamento das requisições.

O sistema deverá possuir função para indexação de metadados de arquivos pdf que possuam OCR, a função deverá permitir a extração de conteúdos textuais pré-definidos e o armazenamento desses metadados em banco de dados, facilitando assim a localização dos arquivos em sistema. Essas rotinas de indexação deverão ser automatizadas de modo a minimizar o esforço humano e maximizar a eficiência na recuperação e catalogação de documentos.

O sistema deverá incluir funcionalidades que forneçam uma indicação visual clara sobre a presença de arquivos digitalizados nas caixas sob custódia da contratada. A sinalização deverá ser intuitiva, informando de maneira didática ao usuário se a caixa contém ou não documentos físicos que já passaram pelo processo de digitalização.

O sistema deverá dispor de um módulo dedicado à gestão de logs e rastreamento de ações realizadas pelos usuários. Esse módulo deverá registrar detalhadamente todas as interações no sistema, incluindo:

Identificação do usuário (nome e username), data e hora da ação, módulo ou local do sistema onde a ação foi executada, endereço IP do usuário e informações sobre dados acessados ou modificados.

Adicionalmente, o módulo deverá oferecer funcionalidades de pesquisa avançada, permitindo a filtragem das ações registradas por critérios diversos, facilitando a auditoria, monitoramento e acompanhamento das atividades realizadas no sistema.

O módulo deverá ser projetado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a segurança, a rastreabilidade e a transparência no tratamento de dados pessoais, além de assegurar que os logs sejam armazenados de forma segura e disponíveis para auditorias, conforme exigido pela legislação vigente.

O sistema deverá disponibilizar funcionalidade de pesquisa avançada em arquivos do tipo PDF, utilizando tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres). Essa funcionalidade deverá permitir a localização de quaisquer metadados extraídos de arquivos configurados com OCR, possibilitando a identificação e o processamento eficiente de textos contidos nos documentos. A função deve operar de acordo com os parâmetros de configuração definidos, assegurando a recuperação ágil, precisa e confiável de informações em documentos digitalizados.

O sistema deverá apresentar uma linha do tempo para visualização das atividades solicitadas pelos usuários, exibindo dentre outras informações, as ações realizadas, o usuário responsável pela ação, o departamento responsável, a data da execução e o estado atual da ação. A linha do tempo deverá permitir a visualização detalhada do progresso da atividade, incluindo indicadores visuais para identificar

estados como "em andamento", "concluído", "pendente", "cancelada", facilitando o acompanhamento e a análise das ações realizadas pela empresa CONTRATADA.

O sistema deverá oferecer funcionalidade para o compartilhamento de documentos por meio de links persistentes, permitindo que usuários compartilhem documentos com pessoas externas ao sistema de forma segura e controlada. A criação do link de compartilhamento deverá estar sujeita a privilégios de acesso, deverá possibilitar aos usuários, definir a data de expiração do link e proteção do acesso a url através de senha. O sistema deverá enviar automaticamente e-mail ao destinatário contendo o link, token de acesso único e instruções claras para validação. O acesso ao documento poderá ser condicionado a um token em uma página de verificação, garantindo a segurança e o controle de acesso. A função deverá incluir um painel de gestão de links compartilhados, onde o usuário poderá visualizar detalhes, revogar acessos e consultar o histórico de acessos.

O sistema deverá oferecer uma funcionalidade para o compartilhamento interno de documentos(dentro da própria aplicação), permitindo que os usuários compartilhem arquivos entre diferentes setores da organização diretamente na aplicação. O compartilhamento deverá ser realizado por meio de uma tela específica, garantindo um acesso seguro e controlado. O sistema também deverá permitir que os usuários gerenciam os compartilhamentos, incluindo a definição de datas de expiração para o acesso aos documentos. Além disso, deverá ser enviado automaticamente um e-mail ao destinatário, com instruções claras para o acesso aos documentos dentro da aplicação. A funcionalidade deverá incluir um painel de gestão dos documentos compartilhados, onde o usuário poderá visualizar detalhes, revogar acessos e consultar o histórico de acessos.

O sistema deverá oferecer funcionalidade para a criação e organização de pastas e subpastas virtuais, com estrutura semelhante à dos sistemas operacionais da Microsoft, proporcionando uma experiência intuitiva e familiar aos usuários. A funcionalidade permitirá a criação de pastas e subpastas com nomes personalizados, além de possibilitar a inclusão, visualização e exclusão de documentos de forma que a integridade dos arquivos seja mantida, assegurando que os documentos permaneçam intactos durante movimentaçõesou exclusões. O controle de permissões de acesso deve ser configurável e flexível, possibilitando a definição de diferentes níveis de acesso conforme as necessidades organizacionais, garantindo segurança e controle adequado sobre o conteúdo armazenado;

O Sistema deverá permitir a redefinição da senha do usuário através do envio de e-mail personalizado, contendo um link seguro e um token para a alteração da senha. O processo de redefinição deverá ser protegido por autenticação, garantindo que apenas o usuário legítimo possa solicitar e concluir a alteração. O e-mail enviado deverá conter instruções claras sobre como proceder com a redefinição, com prazo de validade para o link de acesso, visando aumentar a segurança. O sistema também deverá registrar em logs o evento de redefinição de senha, com data e hora, para fins de auditoria e controle, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

O Sistema deverá agrupar na mesma Ordem de Serviço as caixas e/ou documentos por unidade de armazenamento, facilitando que o atendimento da CONTRATADA seja realizado de forma individualizada para cada unidade;

O Sistema deverá possibilitar a geração de Ordens de Serviço digitais para a entrega de Caixas e/ou Documentos com QRCode;

Permitir o controle personalizado de SLA (Service Level Agreement) de acordo com a prioridade e o tipo de solicitação demandada, garantindo que os serviços sejam executados conforme os requisitos específicos estabelecidos;

As Ordem de Serviços que devem atender as solicitações de envios e devoluções de Documentos e/ou Caixas dentro do Sistema, deverão incluir mecanismo de autenticação de dois fatores (2FA) para uma validação segura, além da opção de impressão se necessário. Isso garantirá a autenticidade nas operações de envios e coletas físicas, desencorajando a necessidade de imprimir documentos em papel;

O Sistema deverá permitir o atendimento via Ordem de Serviço Digital, possibilitando realizar todo o processo de maneira digital. Inclui notificações via e-mail, validação através de assinatura eletrônica, eliminando a necessidade de impressão da Ordem de Serviço em papel;

O Sistema deverá permitir a leitura dos relatórios através do uso de dispositivos móveis (Smartfones ou tablets) de QRCode, agilizando os processos de saída e chegada de Documentos e/ou Caixas;

O sistema deverá permitir o cadastro de diferentes tipos de caixas arquivo, incluindo especificações como tamanho, capacidade, e características específicas de armazenamento;

O Sistema deverá permitir a busca de Documento e/ou Caixas por palavras-chaves através de campo

único estilo Google, onde os usuários da CONTRATANTE possam inserir os índices de pesquisa, além de possibilitar filtros de pesquisa através de setores, períodos, sequenciais e localização física do armazenamento, para compor as pesquisas no sistema;

O Sistema deverá limitar o valor padrão da quantidade de documentos ou caixas na pesquisa para otimizar os resultados e o desempenho do sistema;

O Sistema deverá possibilitar a realização de pesquisas de múltiplos objetos no acervo utilizando filtros por diversos parâmetros simultâneos, como por exemplo: peso da caixa (ex.: 20 kg ou similar), tipo (ex.: caixa-arquivo ou similar), número do processo, pasta, anexo, período, usuário, entre outros;

O Sistema deverá possuir controle automático dos prazos de guarda dos Documentos e Caixas em relação às temporalidades;

O Sistema deverá possuir controle dos Documentos e/ou Caixas emprestados e ainda não devolvidos;

O Sistema deverá possuir gerenciamento de Documentos e/ou Caixas, com possibilidade de gerenciamento em locais ou status diferentes;

O Sistema deverá possibilitar anexar documentos digitais, juntamente com os metadados relativos aos documentos físicos, permitindo a busca, localização e visualização das imagens anexadas;

O Sistema deverá permitir gerenciar a temporalidade dos documentos cadastrados, permitindo a emissão de relatórios com a relação dos documentos com prazos de guarda prescritos em cada fase com indicação da localização física de guarda;

O Sistema deverá possibilitar a visualização do Plano de Classificação em formato de Árvore Documental até o nível de visualização dos documentos contidos em cada código documental;

O Sistema deverá permitir que sejam atribuídos aos usuários, grupo de usuários ou perfis, privilégios e autorização de acesso a documentos, registros e processos no sistema;

O Sistema deverá permitir a importação em lote dos metadados e Documentos digitais vinculados por meio de xml;

O Sistema deverá permitir a importação em lote dos metadados das Caixas por meio de xml;

O Sistema deverá permitir a emissão de Relatório dos lotes importados, incluindo informações como o número de registros marcados para importação, registros efetivamente enviados, quantidade de arquivos, quantidade de imagens e registros de erros durante o processo de importação;

O Sistema deverá permitir a criação de infinitos modelos de documentos sem restrição de quantidade de campos que o modelo possa conter;

O sistema deverá permitir a classificação de imagens em ordem alfabética (A-Z) e em ordem crescente ou decrescente, além de viabilizar a organização e a movimentação das páginas digitalizadas dentro do lote.

O sistema deverá disponibilizar uma funcionalidade que facilite a interação entre os usuários e o CONTRATADO responsável pela aplicação, permitindo a avaliação do sistema por meio de um sistema de estrelas, de um a cinco, em que uma estrela representa a menor nota e cinco a nota máxima. Além disso, deverá oferecer um campo para comentários, onde os usuários possam registrar sugestões, observações e relatar erros ou falhas. Essa funcionalidade tem como objetivo aprimorar a experiência do usuário e auxiliar na identificação e correção de eventuais problemas.

O sistema deverá suportar a exclusão lógica de documentos, oferecendo um recurso de "lixeira" para a recuperação posterior. Isso permite que os usuários removam documentos de forma temporária, mantendo a possibilidade de restaurá-los caso necessário, garantindo maior controle e segurança na gestão de conteúdo;

Quando se tratar de imagens em pdf, o sistema deverá possibilitar que os usuários apenas as vejam, consulte, leia em tela sem a necessidade de gerar o pdf, evitando que o usuário baixe o arquivo para seu computador;

O sistema deverá permitir que os usuários concatenem dois ou mais arquivos em formato .pdf para criar um único arquivo composto. Esse arquivo consolidado poderá ser baixado sem que as imagens originais sejam modificadas de qualquer forma, garantindo a preservação da integridade dos arquivos originais;

O Sistema deverá possibilitar o Zoom com no mínimo de 300x nas imagens digitalizadas;

O Sistema deverá permitir rotacionar as imagens em ângulos sucessivos de 90º a 360º, possibilitando o manuseio das imagens, utilizando recursos próprios do navegador sem a necessidade de instalação de software adicional;

O Sistema deverá permitir o controle do arquivo físico, com o cadastro de locais, ruas, estantes, prateleiras, caixas e documentos;

O Sistema deverá permitir que um documento digitalizado tenha a sua localização física associada a ele;

O Sistema deverá permitir a anexação de documentos digitais, juntamente com os metadados relativos aos documentos físicos, permitindo a busca, localização e visualização das imagens anexadas remotamente;

O Sistema deverá possibilitar a consulta e visualização de Documentos e/ou Caixas via smartphones ou tablets, nas plataformas Android ou iOS;

O Sistema deverá possibilitar emitir guias ou Ordens de Serviço para devolução de Documentos e Caixas;

O Sistema deverá possuir campos multivalorados;

O sistema deverá possuir a funcionalidade para inclusão de usuários, permitindo a criação de inúmeros perfis de acesso, a identificação do departamento do usuário vinculando as permissões ao departamento ou a todo o acervo, e, no mínimo, permissões específicas como:

Acesso completo;

Cadastro de novos usuários pelo CONTRATANTE;

Acesso ao Módulo de Logs dos usuários;

Configuração das permissões dos novos usuários pelo CONTRATANTE;

Apenas busca e visualização de imagens;

Solicitações de Armazenamento de novas caixas, empréstimos e devoluções;

Visualização do trâmite das atividades do CONTRATANTE;

Cadastro de novas Caixas e Documentos;

Acesso a relatórios gerenciais.

O Sistema deverá disponibilizar rotinas para armazenar e gerenciar (incluir, alterar, excluir e pesquisar) caixas e documentos físicos e eletrônicos (digitalizado, importado de legados e inseridos, na solução do Sistema GED – Gestão Eletrônica de Documentos), e seus respectivos metadados.

O Sistema deverá possibilitar o controle de documentos com classificação quanto ao sigilo de informações de acordo com a LGPD e a visualização apenas de documentos e metadados do software de interesse das áreas e dos usuários afins.

O Sistema deverá permitir as definições da privacidade de dados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados LGPD no momento do cadastro de novas Caixas e Documentos.

O Sistema deverá permitir que os usuários da CONTRATANTE armazenem e indexem arquivos em repositório remoto com as seguintes extensões: doc, docx, rft, pdf, pdf pesquisável, dwg, xls, xlsx, txt, ppt, pptx, pps, htm, html, tif, tiff, png, jpg, jpeg, bpm e gif.

O Sistema deverá permitir a visualização dos resultados da pesquisa de documentos em uma árvore hierárquica, de acordo com os metadados de classificação dos documentos definidos no momento da importação dos metadados.

O Sistema deverá possuir função específica para o inventário do acervo arquivístico da CONTRATANTE, que entre outras funções deverá Permitir:

O cadastro ilimitado de novas Caixa e Documentos no inventário;

O cadastro das Caixas e Documentos vinculados a diferentes setores;

As definições da privacidade de dados de acordo com a LGPD no momento do cadastro de novas Caixas e Documentos;

Consultar Caixas e Documentos em processo de Inventário por um período ou o status do processo de inventário;

O envio para o armazenamento na CONTRATANTE de Caixas e Documentos já inventariadas;

A edição e exclusão de caixas inventariadas e ainda não validadas;

A impressão da etiqueta com QRCode das caixas inventariadas.

A impressão da etiqueta com Código de Barras das caixas inventariadas.

Possuir alerta no momento do cadastro de caixas com conteúdo idêntico, exibindo uma notificação clara e destacada indicando que o conteúdo da caixa já foi registrado no sistema.

O Sistema deverá permitir a geração e impressão de etiquetas com QRCode que identifiquem os documentos digitais armazenados, essas etiquetas não poderão conter qualquer dado que identifique o conteúdo dos documentos a fim de atender às diretrizes com relação à privacidade de dados de acordo com a LGPD.

O sistema deverá permitir a geração e impressão de códigos de barras em formato PDF para caixas e documentos, utilizando padrões amplamente reconhecidos, como EAN-13 e Code 128. A funcionalidade deverá incluir botões específicos que, ao serem acionados, gerem os códigos de barras com base na identificação única das caixas ou documentos. O layout deverá garantir a conformidade com os padrões especificados e a correta geração dos arquivos em PDF.

As etiquetas de QRCode gerados para os documentos digitais, deverão possibilitar sua leitura através de dispositivos móveis (Smartphones e/ou tablets) que por sua vez deverá disponibilizar a visualização das imagens referenciadas no Sistema.

As etiquetas de Código de Barras gerados para os documentos digitais, deverão possibilitar sua leitura através de dispositivos móveis (Smartphones e/ou tablets) que por sua vez deverá disponibilizar a visualização das imagens referenciadas no Sistema.

O Sistema deverá manter a completa rastreabilidade de todas as caixas e documentos registrados por meio de QR-Codes, garantindo um controle eficiente e detalhado das informações.

O Sistema deverá possibilitar a Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001

Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

O sistema deverá incluir filtros que permitam a busca exclusiva por documentos que tenham sido assinados.

O Sistema deverá possuir mecanismo de envio automático de e-mail contendo códigos para validação das atividades (2FA), de modo a garantir uma validação segura das atividades de envio e retorno de Documentos e Caixas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

O Sistema deverá permitir alterar a ordenação do resultado da pesquisa, com possibilidade de combinar critérios e definir hierarquia entre eles. Os critérios de busca poderão ser definidos durante a execução do projeto de implantação da solução GED – Gestão Eletrônica de Documentos junto ao CONTRATANTE.

O Sistema deverá possibilitar gerenciar o processo de empréstimos de documentos físicos ou visualização de documentos digitais, fornecendo funcionalidades para impressão de etiquetas com QRCode para Caixas e Documentos, aprovação de empréstimo e cobrança de devolução após o vencimento dos mesmos.

O Sistema deverá permitir gerenciar em tempo de execução o trâmite de Documentos e Caixas através de gráficos que, entre outras informações deverão apresentar: Protocolo das Solicitações, Data e Hora da solicitação, Tipos das Demandas Solicitadas, Usuário Solicitante entre outras informações relevantes.

O Sistema deverá permitir o gerenciamento dos arquivos físicos juntamente com os arquivos eletrônicos. O sistema deverá informar a localização física dos documentos arquivados na CONTRATADA, possibilitando aos usuários a consulta direta através do endereço físico das Caixas e Documentos na plataforma.

O Sistema de Gestão Documental da CONTRATADA deverá possuir Controle de Armazenagem dos Documentos e Caixas totalmente informatizados, facilitando o rápido acesso para consulta dos Órgãos, Setores e Secretarias da CONTRATANTE, ao material arquivado e permitindo que sejam obtidas as seguintes informações:

Quantidade total de Caixas-arquivo armazenadas por setor/secretaria;

Quantidade total de Documentos armazenados por setor/secretaria;

Documentação contida em cada uma das Caixas-arquivo;
Quantidades de Setores/Secretarias cadastrados da CONTRATANTE;
Quantidade de usuários cadastrados por setor/secretaria;
Quantidade de atividades movimentações realizadas de Caixas-arquivo e Documentos;
Inventário de Caixas-arquivos e Documentos por setor/secretaria.

O Sistema deverá permitir a integração com outros Sistemas da CONTRATADA através e API REST.

O Sistema deverá possuir funcionalidade de Interface de Programação da Aplicação (API), conhecida como API REST. A API da CONTRATADA deverá disponibilizar um endpoint, onde a solução do CONTRATANTE realizará uma requisição REST composta por chave secreta e número do Documento. Como resposta, a solução receberá o PDF do Documento solicitado, ou uma mensagem indicando erro caso a chave secreta ou o número do Documento apresentem problemas.

Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq):

Preservação das Informações - A preservação das informações deverá ser realizada por meio do cadastro de informações de índice e metadados, os quais permitirão a localização precisa das informações no futuro;

Cadastro de Índices e Metadados - O cadastro das informações de índice de pesquisa e metadados deverá atender às recomendações estabelecidas para Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq), conforme a Resolução CONARQ nº 51 de 25 de agosto de 2023;

Conformidade com Modelos e Normas - Os metadados deverão seguir o modelo OAIS (Open Archival Information System) e estarão em conformidade com o Decreto 10.278/2020;

Pacotes de Preservação - Os dados e metadados deverão ser integrados em um único pacote de preservação, permitindo a rápida recomposição do banco de dados e do Repositório Digital, caso necessário;

Tecnologias Utilizadas - O sistema de preservação deverá utilizar tecnologias abertas e não proprietárias para todo o sistema de software, hardware e suporte físico de preservação de dados digitais;

Controle de Suporte de Preservação - O suporte de preservação deverá ser controlado conforme os requisitos estabelecidos para o Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq);

Armazenamento de Pacotes de Dados e Metadados - O suporte de preservação deverá armazenar os pacotes de dados e metadados correspondentes aos documentos preservados;

Preservação Incremental - O sistema do Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq) deverá utilizar tecnologias que permitam a preservação incremental das informações;

Tipos de Arquivos - O Sistema de preservação deverá permite a importação de arquivos de qualquer extensão;

Indexação de Arquivos - O Sistema de preservação deverá ser capaz de indexar o conteúdo dos formatos suportados, mesmo quando eles estão dentro de arquivos compactados:

Suporta a indexação de conteúdo em todos os formatos, com capacidade de identificar e tratar adequadamente conjuntos de caracteres codificados em UTF-8 e ISO-8859-1;

Permite a associação de metadados ou grupos de metadados ad hoc a documentos ou pastas, além dos metadados definidos no tipo correspondente de documento ou pasta;

Suporta a criação de relacionamentos/associação entre documentos e entre pastas.

SLA – Acordo de Nível de Serviço - As manutenções no Sistema deverão ser realizadas em horários de expediente da CONTRATANTE, em qualquer dia da semana, sob regime de 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), obedecendo aos prazos de atendimento descritos como ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA), e devendo restabelecer seu pleno funcionamento:

Define-se como solução de contorno uma medida adotada para redução ou eliminação do impacto de um incidente, cuja solução definitiva não esteja disponível e ainda que nem sempre elimine o risco de reincidência. Já a solução definitiva é uma medida adotada para a eliminação do impacto de um incidente e eliminação do risco de reincidência.

A classificação dos incidentes baseados em sua severidade, forma de atendimento e o tempo de atendimento previsto para resolução de problemas que impactam no funcionamento do sistema estão relacionados na tabela abaixo:

Severidade	Sintoma x Impacto	Descrição do Estado do Sistema	Impacto	Tempo de Atendimento Previsto
Emergencial	(1) Corrupção de banco de dados, Sistema inoperante, Serviços indisponíveis.	Sistema Indisponível	Alto	(2) 02

(1) Exemplos: Situação crítica que provocou ou poderá provocar a qualquer momento, a indisponibilidade total do acesso aos documentos digitalizados, exigindo ação imediata para conter, senão, mitigar impactos negativos.

(2) Em horas: Para resolução, após a abertura de um chamado, para efetivar uma solução de Contorno (SLA).

A CONTRATADA deverá comprometer-se a apresentar um plano de solução definitiva em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da abertura de um chamado. A efetivação da solução definitiva dependerá do nível de dificuldade de resolução do problema e o prazo de execução deverá ser acordado entre a CONTRATADA e a equipe de fiscalização da CONTRATANTE. Nesta situação o chamado será encerrado e aberto um novo com o prazo acordado para a solução definitiva do problema;

O serviço de digitalização de documentos deverá ser executado obedecendo rigorosamente, sob todos os aspectos, as orientações, resoluções e legislação em vigor, conforme abaixo descrito:

Lei nº 8.159, de 08/01/1991 - Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;

Decreto nº 4.073, de 03/01/2002 - Regulamenta a Lei n.º 8.519, de 08/01/1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados;

Decreto nº 7.845, de 14/11/2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;

Resolução nº 6, de 15/05/1997, do CONARQ, que dispõe sobre diretrizes quanto à terceirização de serviços arquivísticos públicos;

Resolução nº 31, de 28 de abril de 2010, do CONARQ, que dispõe sobre a adoção das Recomendações para Digitalização de Documentos Arquivísticos Permanentes.

O Software de captura da CONTRATADA deverá ser compatível com os principais scanners do mercado, permitindo ajustes de brilho e contraste médios para uma sequência de documentos. Os scanner e software de captura deverão contemplar, entre outras funções, mecanismo de ajuste automático dos valores de brilho e contraste, de modo a otimizar a captura bitonal para cada imagem digitalizada em modo automático.

O software de captura deverá possibilitar o processamento das imagens utilizando tecnologia OCR (Optical Character Recognition), permitindo o reconhecimento automático de caracteres textuais para facilitar a indexação e recuperação de documentos digitalizados.

O software de captura e o hardware de processamento de imagens dos scanners deverão contemplar funcionalidades de redução de inclinação ("de-skew"), eliminação de bordas pretas de imagem ("crop") e eliminação de sujeiras (filtros de limpeza de imagem).

O Software de controle de qualidade de imagens deverá permitir a colocação de sinaléticas nas imagens digitalizadas. O software também permite a remoção de páginas duplicadas, a quebra de documentos em duas partes, a inversão de ordem de imagens e a limpeza de sujeiras indesejáveis, bem como a marcação de imagens que necessitem ser re-digitalizadas.

O Software de indexação deverá permitir a indexação das imagens a partir das mesmas, no que é denominada de digitação "head-on". Assegurando uma maior produtividade dos processos com a

redução do tamanho das equipes envolvidas na execução da atividade. O Software deverá possibilitar ainda, a geração de log das atividades executadas.

Nos processos de digitalização de documentos com certificação digital ICP-Brasil, ao concluir a digitalização, os documentos digitalizados serão confrontados com os documentos físicos a fim de atestar a fidedignidade entre os dois “físico x digital”. Ao constatar tal fidedignidade, os arquivos digitalizados serão certificados eletronicamente, através de assinatura digital utilizando certificado digital com Carimbo de Tempo aderente ao ICP-Brasil, tal etapa deverá ser executada por colaborador distinto do que realizou a digitalização;

As imagens que serão gerenciadas pelo Sistema GED disponibilizado pela CONTRATADA serão indexadas e processadas por um Software de Gerenciamento de Produção de Imagens, de propriedade da CONTRATADA, que deverá possuir, dentre outras funções, as seguintes funcionalidades:

Envio de Lotes - Os usuários poderão registrar informações essenciais, como por exemplo: Local, Setor, Tipos Documentais e Referência de Lotes de Imagens digitalizadas para o envio eficiente à produção;

Recebimento de Lotes - O Software deverá permitir o recebimento completo ou parcial dos lotes de imagens digitalizadas, facilitando o controle do fluxo de entrada de material das imagens e otimizando o processo de produção em massa;

Preparação – O Software deverá possuir função que possibilite aos usuários atribuir ou selecionar lotes de Imagens a serem preparados para o processamento, garantindo uma distribuição eficaz das tarefas dentre as equipes envolvidas;

Scanner (Captura) - Após a captura das imagens, os usuários deverão ter a capacidade de visualizá-las, remover imagens desnecessárias e nomeá-las conforme necessário, dentro de diretórios designados pelo software, de modo a possibilitar uma revisão prévia antes da finalização dos lotes de imagens;

Importação automática (Auto Complete) – O Software deverá utilizando técnicas de IA (Inteligência Artificial) ou integração com uma base de dados, o software identifica automaticamente os campos de indexação pré-definidos, agilizando o processo de indexação das imagens e promovendo o aumento da produtividade;

Conferência – O Software deverá nos processos de conferência das imagens a possibilidade para a indexação ou edição de registros de imagens, classificação das imagens por A-Z, ordenação crescente ou decrescente, aprovação ou reprovação e a substituição ou rotação de imagens;

Qualidade – O Software deverá permitir que os usuários avaliem a qualidade das imagens, através parâmetros das definições de porcentagem de aceitação mínima, retorno de lotes digitalizados a etapas de re-digitalização para nova digitalização caso a qualidade não seja aceitável.

Exportação de PDF com OCR – O Software deverá possibilitar a exportação de metadados e imagens de documentos digitais para consolidá-los em PDF com OCR. O OCR converte texto em imagens em texto pesquisável e editável, possibilitando acessar informações digitais, facilitando a organização e manipulação do conteúdo.

Assinatura Digital com Carimbo de Tempo – O Software deverá possuir módulo integrado para assinatura digital com certificado digital, baseado em cadeia ICP-Brasil, com garantia de irretroatividade pelo uso de Carimbo do Tempo, emitido por Autoridade de Carimbo do Tempo – ACT; credenciada pela ICP-Brasil, em conformidade com a legislação vigente;

O Software deverá permitir a aplicação de assinatura eletrônica qualificada através de interface própria; geradas ou recebidas em unidade documental e/ou em lotes de documentos, no padrão PAdES com validade jurídica e Carimbo do Tempo, em conformidade com o ICP-Brasil;

Trilhas de Auditoria - O Software deverá possuir registros detalhados de todas as etapas realizadas relativas a no mínimo: Data, Hora, Nome Usuário logado e Tipo de atividades executadas.

Os Sistemas poderão ser executados em Datacenter próprio da CONTRATADA ou por meio de serviços de Datacenter privados. Caso a CONTRATADA opte pela contratação de Data Center privados para prover os serviços em Nuvem, o Datacenter deverá possuir as especificações mínimas de segurança e infraestrutura a seguir:

Que os dados estejam armazenados em Data Centers de empresas com expertise de mercado;

O Datacenter deverá assegurar que dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados, bem como suas cópias de segurança deverão residir exclusivamente em território brasileiro;

Que a infraestrutura do Datacenter seja compatível com classificação TIER II ou superior;

Que os servidores, storage e outros componentes da arquitetura física deverão estar dentro dos prazos de garantia;

Que os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pelo provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este para fins diversos do previsto no referido instrumento contratual ou similar, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE;

O Datacenter deverá possuir requisitos necessários para a continuidade do negócio;

O Datacenter deverá prover a confidencialidade dos dados hospedados; Que a autoria dos dados seja EXCLUSIVA do gerador do conteúdo;

O Datacenter deverá possuir infraestrutura capaz de abrigar servidores e outros componentes como: sistemas de armazenamento de dados (storages), ativos de rede como switches, roteadores, firewall etc;

O Datacenter deverá possibilitar o armazenamento dos dados em qualquer linguagem de programação;

O Datacenter deverá prover ao CONTRATADO, conexões (links) redundantes com pelo menos cinco fornecedores de backbone em estrutura de Autonomous System (AS).

O Datacenter deverá possuir infraestrutura de modo a garantir que os softwares hospedados pela CONTRATANTE permaneçam acessível, mesmo se houver falhas em uma das conexões com a internet;

O Datacenter deverá disponibilizar ao CONTRATANTE link de internet com largura de banda mínima capaz de atender suas demandas até o término do contrato;

O Datacenter deverá disponibilizar SLA mensal de 99,00% do ambiente monitorado de energia elétrica, segurança física, climatização, sistema de prevenção de incêndio e Servidores, garantindo plenamente a disponibilidade em regime 12x5 (doze horas por dia, cinco dias por semana).

O Datacenter deverá possuir mecanismos de segurança que possibilita restringir o acesso a somente pessoas autorizadas compostos por câmeras de segurança, vigilância 24hs, sistema de identificação biométrica;

O Datacenter deverá possuir sistema de combate e prevenção contra incêndios composto de sistema de detecção de fumaça, extintores e procedimentos de brigadas de incêndio;

O Datacenter deverá possuir equipamentos de refrigeração redundante para garantir que a temperatura do ambiente do Datacenter permaneça em níveis aceitáveis para a operação de softwares e principalmente que não haja oscilações de temperatura;

O Datacenter deverá possuir sistema de fornecimento de energia redundante composto por nobreaks, geradores de energia e alimentação de energia de modo a garantir que não haja falta de energia e tampouco oscilações em seu fornecimento que possam danificar os equipamentos da CONTRATANTE.

A parte CONTRATADA deve comprometer-se a garantir a segurança e a confidencialidade de todas as informações sob sua responsabilidade durante a vigência do contrato, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018. Isso inclui o cumprimento das políticas de segurança de acesso e de dados, dos procedimentos de backup diário e redundância de dados e da política de funcionamento redundante do sistema, aplicativos e banco de dados. Além disso, é necessário estabelecer regras claras para o compartilhamento de dados com o Sistema de Gestão de Processos Eletrônico.

11.17. Licenciamento do Sistema de Gerenciamento de Processos Eletrônicos

Serviço disponibilizado na modalidade Software as a Service (software como serviço, com disponibilidade sustentada na nuvem), sem necessidade de investimento em infraestrutura própria de servidores. Acesso por computadores ou dispositivos móveis conectados à internet, aderente ao Art. 37 da CF.

Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021.

Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.

Entenda-se por plataforma, uma solução de hardware, software, infraestrutura de comunicação e armazenamento, dentre outros elementos, que, apesar de constituído de componentes independentes trabalham em uníssono, compartilham dados e funcionalidades e permitem o fluxo contínuo de trabalho dos usuários;

Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.

Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.

Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.

Realização regular de testes de segurança com apontamento e correções de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.

E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.

Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.

Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;

Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

Possibilidade de acesso à plataforma através de conta previamente criada em serviços como do Google, Meta ou outro serviço que permita interação via API, com forma segura (criptografada) de compartilhamento de credenciais

O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;

Cadastro único de usuário habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;

Possibilidade busca pelo nome dos usuários, dentre outros dados cadastrados, assim como ampla gestão destes usuários, como atribuição de cargos e chefias (mantido seu histórico), bloqueio de acesso, forçar atualização de senha;

Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;

A funcionalidade de cadastro de usuário habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;

A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;

O administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, poderá atribuir cargos às pessoas cadastradas no sistema bem como atribuir correlação entre elas e setores de pessoas jurídicas cadastradas no sistema.

Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Possibilidade de o usuário habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;

Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;

Possibilidade de o usuário habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;

Possibilidade de o usuário habilitado configurar na plataforma seu estado emocional e sua disponibilidade para atividades coletivas e interação com outras pessoas no ambiente de trabalho;

Possibilidade de segmentação das permissões dos usuários habilitados aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;

O Acesso externo (feito por pessoas não pertencentes à organização) à plataforma pode ainda ser realizado através de auto cadastro, com confirmação de identidade por validação de e-mail e/ou número de telefone móvel e senha pessoal e intransferível. Usuários cadastrados por esta via tem acesso limitado à plataforma até que um Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, conceder permissões adicionais;

Possibilidade de recuperação de senha mediante confirmação por e-mail e ou mensagem em dispositivo móvel;

Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta Google, Meta ou outro serviço que permita interação via API, com forma segura (criptografada) de compartilhamento de credenciais. Na

hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;

Na hipótese do usuário da conta Google, Meta ou outro serviço não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;

Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma;

Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ);

Anonimização de dados pessoais, sempre que possível e necessário, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;

Acesso a serviços e documentos públicos deve ser efetuado sem necessidade de efetuar login ou sem fornecer outros dados não necessários para a prestação do serviço (princípio da necessidade previsto na Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/2018) e favorecendo o cumprimento da Lei da Transparência – Lei nº 12.527/2011, através do Portal Público da Plataforma.

Os dados contidos no portal público da solução devem ser geridos pelos usuários do sistema com permissão para classificar documento ou com permissão para executar as definições das políticas de classificação do contratante e o cumprimento do DECRETO Nº 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012.

A solução permite replicar na estrutura de trabalho a estrutura hierárquica do contratante, permitindo estruturação de setores e subsetores;

Para gestão de processo e serviços, caso seja necessário e adequado, a plataforma deve permitir replicar também estrutura de parceiros, contratados, contratantes, órgão de outro poder, enfim, pessoas jurídicas de direito público e privado, permitindo também vincular usuários e ceder-lhes as permissões devidas;

Possibilidade de gerar Organograma criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma, assim como a possibilidade de tornar esta estrutura pública, para publicação no portal público da aplicação ou em outro portal da web;

Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que se pode cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, conhecida a possibilidade de que uma capilarização extrema pode comprometer uma visualização completa na forma de organograma;

Informações sobre os usuários integrantes de cada setor, tais como nome e cargo, podem ser configurados para publicação no Portal Público da plataforma;

Diferenciar dentre os cargos, aqueles que representam gestores ou não de um setor organizacional;

Possibilidade de visualização dos usuários habilitados que integram cada setor, inclusive com a possibilidade de publicação desta informação no Portal Público da plataforma;

Possibilidade de exibição de lista de endereços, telefones e outros contatos dos setores;

Vinculação dos usuários habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;

Característica multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido tem a possibilidade de tramitar, e executar as demandas, bem como definir como resolvidas todas as entregas previstas para aquela demanda;

Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos ou conjuntos de funcionalidades que podem ser acessados por usuários habilitados, internos ou externos, devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;

Possibilidade de restrição de funcionalidades a setores ou usuários específicos, conforme definição pelas políticas organizacionais;

Uma vez que o usuário tenha as devidas permissões, o acesso às funcionalidades deve estar disponível por menu que consolide todos os acessos;

Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail e a estrutura de comunicação interna, além de, opcionalmente, a depender das políticas do contratante, o uso de SMS e comunicadores instantâneos, a citar-se como exemplo, Whatsapp (ou outra plataforma de uso amplo e compatível com a realidade dos usuários);

A plataforma possui módulo específico de comunicação interna, com caixa de entrada, saída, rascunhos, e outros elementos similares aos serviços de e-mail. Esta comunicação é interna, não dependendo de protocolos ou serviços específicos e disponível para todos os usuários habilitados e permitidos.

Dentre as mensagens internas pode-se citar, mas não restringir-se a: requisição e assinatura de documentos e mensagens, mensagens circulares, tarefas atribuídas, menções, avisos de status e permissões, movimentações de processos, inclusão e alterações de documentos, além de comunicações interpessoais e intersetoriais de caráter funcional;

Possibilidade de configuração das mensagens de notificação enviadas por e-mail, e SMS ou comunicador instantâneo, quando aplicável, permitido e compatível com as políticas organizacionais e legislação do país;

Possibilidade de estabelecimento de SLA (Service Level Agreement - Acordo Nível de Serviço ou prazos para execução) para cada atividade de um fluxo de execução de um serviço;

Identificação visual do cumprimento ou não do SLA com tags personalizáveis, inclusive e principalmente, indicativas de atraso;

Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, ou outro estado personalizável, com respectivo registro de alteração na linha do tempo de eventos da execução daquele serviço, processo ou documento;

Possibilidade de alterações de prazos, com respectivo registro de alteração na linha do tempo de eventos da execução daquele serviço, processo ou documento;

Possibilidade de configuração de estratégia de contagem de SLA, tendo pelo menos as possibilidades de dias úteis e dias corridos, mas também com a possibilidade de outras unidades de tempo, como horas ou meses;

Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados, férias coletivas, ponto facultativo que impactam na estratégia de contagem de prazos;

O acesso a cada documento ou mensagem são registrados atendendo ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que

ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;

Identificação do status de leitura de cada documento e mensagem deve estar disponível aos usuários em conformidade com suas permissões na Aplicação;

O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;

Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;

Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;

Pode ser gerado QR-code, facilitando o acesso. Para documentos públicos, a leitura do QR-code deve ser suficiente para seu acesso. Para documentos sigilosos, o acesso à plataforma com usuário válido, far-se-á necessário;

Possibilidade de busca por metadados dos documentos como: período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista pré-definida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;

Possibilidade de busca e filtros de processos e suas características, como número, data de criação, partes interessadas, setores partícipes do processo, dentre outras características;

Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o usuário habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;

Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;

Editor para redação de documentos e interações diretamente no navegador, sem necessidade de licenciamento adicional;

Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;

Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;

Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;

Salvamento do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais, assinantes e anexos;

Disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;

Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de documentos ou para toda a Administração Pública;

A Assinatura Eletrônica Simples em interações com a Administração Pública está fundamentada na Lei nº 14.063/2020, inciso I de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da pessoalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;

Mensagens geradas no sistema podem ser assinadas através de assinatura eletrônica simples ou qualificada, realizada sempre mediante comprovação de identidade por parte do(s) signatário(s).

Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;

Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;

A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;

Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.2002/2001;

Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

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

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

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

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

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

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

A efetivação da assinatura eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;

Composição de filas de assinaturas, as quais viabilizam que os documentos a serem subscritos sejam identificados e segmentados por tamanho, propiciando o tratamento das filas de arquivos pequenos, médios e grandes de forma diferenciada e assíncrona, trazendo agilidade para o processo;

Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma gera, automaticamente, documento PDF em formato PAdES, aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;

Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros usuários habilitados, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;

Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;

Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;

Possibilidade de utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail;

Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por e-mail, ao final do processo de assinatura;

Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;

Possibilidade adotar uma categorização própria para os documentos, mensagens e processos, por meio da criação de tags ou etiquetas digitais;

Possibilidade de configuração das tags, através da definição de textos e cores personalizáveis e aplicação de múltiplas tags a um mesmo documento ou mensagem;

O uso das tags possibilita a busca e filtragem de todos os tipos de documento ou mensagens disponíveis através das tags;

A plataforma permite a inclusão de documentos de formatos e tamanhos diversos que podem ser anexados a processos, mensagens e publicados no Portal Público da plataforma;

Os documentos inclusos na plataforma devem ficar hospedados em servidor seguro e sua publicação ou disponibilidade pública deve ser vinculada à classificação do documento e configuração dos gestores da plataforma.

Para fins de gestão e controle de acesso deve-se registrar a quantidade de vezes que o documento foi baixado ou visualizado;

Possibilidade de visualização de diversos formatos de mídia diretamente no navegador, em especial arquivos multimídia, imagens e arquivos em formato PDF;

Possibilidade de personalização da interface da Plataforma, incluindo de símbolos, logomarcas, marcas d'água e cores predominantes nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, visando compatibilidade com a identidade visual do contratante;

Possibilidade de personalização de regras de negócio da plataforma mediante concordância entre as partes e com requisitos e SLA definidos em comum acordo. Novas regras não poderão ir de encontro à legislação vigente e nem gerar fragilidades ou aumentar os riscos de gestão do ciclo de vida dos dados;

Qualquer personalização requerida desta forma deverá obrigatoriamente ser executada pelo fornecedor do Plataforma, vedada a terceirização de mão de obra. Novas regras poderão ser incorporadas à Plataforma e disponibilizadas a outros clientes do fornecedor da plataforma.

Personalizações que oneram as partes além dos custos naturais da contratação poderão ser negadas por quaisquer das partes e poderão ser alvo de contratações complementares, desde que comprovado o custo adicional;

Visando maximizar a transparência e fortalecer os mecanismos de transformação digital a Plataforma deve possuir uma interface Pública, ou Portal Público para acesso livre a dados e documentos classificados como Públicos, além de possibilitar o acesso a serviços de forma facilitada.

O Portal Público deve fornecer acesso irrestrito a documentos e processos de natureza pública. Somente usuários habilitados e com as permissões podem classificar documentos e processos em conformidade com as políticas de classificação do órgão e/ou legislações pertinentes (DECRETO Nº 2.134, DE 24 DE JANEIRO DE 1997). Uma vez classificados como públicos, os documentos são automaticamente disponibilizados no Portal. Se, em virtude, de reclassificação o documento deixar de ser público, também de forma automática, deixará de ser publicado no portal.

O download ou visualização de documentos e processos deve ser registrado e contabilizado para fins de gestão.

O Portal Público deve conter a publicação de dados que, por sua natureza, são naturalmente públicos, como dados estatísticos, gestão de recursos públicos, conforme preconizado na Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação), de 18 de novembro de 2011, área definida como Portal de Dados Abertos.

Usuários habilitados e com as permissões podem cadastrar conjuntos de dados em formato CSV (Comma separated values, valores separados por vírgulas) e declará-los como publicáveis no portal de Dados Abertos. Dados que possam ser expressos por gráficos podem ser configurados para apresentar-se desta forma.

O download ou visualização de dados do Portal de Dados Abertos deve ser registrado e contabilizado para fins de gestão.

O Portal Público deve conter lista e detalhes dos serviços prestados pelo Órgão Público, na forma de uma Carta de Serviços ao usuário conforme estabelecido na LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, contendo pelo menos: os serviços oferecidos, os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço, as principais etapas para processamento do serviço, a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço, a forma de prestação do serviço; e os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, assim como qual o setor deve responder e executar o serviço.

A interface deve conter busca aos serviços e categorização deles, pelo menos, por setor que o oferta. A descrição de cada um dos serviços deve ser feita por usuários habilitados e com as permissões necessárias para seu registro.

O Portal Público deve fornecer interface de acesso a Serviços em favor do atendimento à LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021, que define regras e instrumentos para o Governo Digital e as iniciativas de adoção da Transformação Digital e eficiência do Serviço público.

Para os serviços descritos na Carta de Serviço que possam ser disponibilizados ou solicitados de forma online, contribuindo para a Transformação Digital, deve ser fornecer aos usuários ou link para formulário personalizado de solicitação do serviço ou Login para acesso ao serviço.

A Plataforma deve permitir a criação de formulários personalizados, com campos que podem ser definidos como obrigatórios ou opcionais, que podem receber máscaras de formatação (definição de formato, inclusão ou não de caracteres especiais, de obrigatoriedade de algarismos, letras ou qualquer combinação deles), além de mensagens personalizadas de suporte aos solicitantes do serviço.

Deve ser permitida a criação de qualquer número de formulários, com qualquer número de campos preenchíveis, por usuários habilitados e com as permissões corretas.

O usuário habilitado e com permissão pode configurar o serviço que pode ser solicitado de forma on-line para corresponder a um formulário criado.

Quando um solicitante do serviço preencher o formulário correspondente a um serviço, a plataforma de forma automatizada cria uma instância de processo administrativo para acompanhamento da execução do serviço assim como disparar mensagens para o setor executor do serviço.

Em caso de necessidade de fornecimento quaisquer dados de natureza pessoal, o solicitante do serviço deve ser informado acerca dos seus direitos quanto à segurança e privacidade, quanto à finalidade do fornecimento dos dados e lhe será solicitado o consentimento, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.

No Portal Público, além dos atos da gestão, estarão também publicadas as políticas de segurança, privacidade e outras que sejam pertinentes ou aderentes à legislação vigente.

A interface privada é aquela que se apresenta aos usuários mediante acesso interno e/ou externo e permite acesso aos módulos e funcionalidades compatíveis com as permissões do usuário.

A Interface privada comporta os Serviços descritos da Carta de Serviço que não exigem dados e condições de execução do serviço que obrigatoriamente exigem que o usuário esteja devidamente identificado no sistema, assim como o acompanhamento da execução destes serviços e seus resultados.

É possível ainda ao usuário externo interagir com a execução de um processo, se assim for necessário e permitido, inclusive incluir anexos.

Além dos serviços da Carta de Serviço, na Interface Privado o usuário pode ter acesso ao Serviço de Ouvidoria e a solicitações ao Serviço de Informação ao Cidadão em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Na interface Privada os usuários internos serão capazes de acessar aos demais módulos e funcionalidades da Plataforma, sempre em compatibilidade com seu conjunto de permissões.

Viabiliza a troca de comunicação, inclusive comunicações oficiais entre setores das pessoas jurídicas cadastradas, com numeração automática e sequencial;

Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;

Possibilidade ação de redação e assinatura eletrônica simples/qualificada independentes, possibilitando entre outros cenários a ação conjunta de um secretário e uma chefia, onde o primeiro redija, mas não possui poder de remeter a comunicação. Apenas após a assinatura do signatário, neste caso a chefia, pode assinar e consolidar o envio.

Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos;

A seleção de destinatários pode considerar usuários, setores ou chefias de setores. A seleção de signatários pode considerar usuários ou chefia de setores;

Possibilidade de anexar múltiplos arquivos às comunicações;

Possibilidade de utilização de modelos de documentos previamente definidos;

Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica qualificada;

Envio de documentos oficiais para usuários externos, com envio por e-mail previamente vinculado ao usuário externo, com possibilidade de notificação por SMS ou ferramenta de comunicação;

Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;

Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;

Possibilidade de atribuição de assinatura de um comunicado ou documento a si próprio ou a outro usuário, quando do envio e tramitação de documento ou comunicado;

Possibilidade de o remetente definir a data de armazenamento automático da mensagem e a possibilidade ou não de os destinatários responderem àquela comunicação.

Definição de tags indicadoras de prioridade para cada comunicação e, na caixa de entrada dos destinatários, permitir filtragem e ordenação por estas tag;

A funcionalidade de gestão de processos permite em sua interface, a definição de fluxo de processos, indicando setores, ações a serem tomadas (por exemplo, “emissão de parecer”, “confeção de edital”), requisitos de cada ação, resultado esperado de cada ação, tempo necessário para execução de cada ação (SLA). Estes fluxos de processo devem definir o caminho primário e ótimo de execução daquele processo, seja a execução de um processo administrativo seja o acompanhamento de um serviço disponível na Carta de Serviços.

É possível disponibilizar a abertura de processos através da Serviços associados a setores da estrutura organizacional. Estes serviços são vinculados a formulários personalizáveis, com campos com formatos também personalizáveis, e podem ser disponibilizados tanto no portal público como na interface interna da plataforma.

A numeração de processos é compatível com o padrão adotado pelo SEI (Sistema eletrônicos de Informações disponibilizado pelo Governo Federal)

A funcionalidade de gestão de processo permite a visualização de lista de todos os processos do usuário ou do setor do usuário, em conformidade com suas permissões, alocação a cargo.

Para cada processo é possível acompanhar a linha do tempo de sua execução, visualizar as interações dos demais usuários, as ações tomadas, já realizadas, em execução e a realizar; visualizar anexos e comunicações referentes a este processo em específico.

Para cada processo o usuário deve ser capaz de registrar os resultados de ações que lhe competem, e o status da ação, conforme definido no fluxo.

Uma vez que uma ação seja identificada como concluída e que seus resultados sejam entregues, o processo pode ser, manual ou automaticamente, movimentado para o setor/usuário subsequente ou o processo é dado como concluído (conforme definido no fluxo). Considera-se integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.

Para cada movimentação, as partes interessadas podem ser comunicadas pela central de comunicação ou pelos demais mecanismos de notificação disponíveis na plataforma, conforme configuração específica;

Para cada movimentação, se o processo for de natureza pública, as movimentações e seu resultados estarão disponíveis no Portal Público da Plataforma.

Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão;

Permite gestão de todos os documentos inclusos na plataforma, anexados ou não a comunicações e processos, permitindo não só visualizá-los como realizar seu download e gerir a sua disponibilidade ou não.

Permite a visualização de estatísticas de uso, disponibilidade, agregação por tags, busca por metadados, upload e exclusão de arquivos.

A plataforma deve ser capaz de coletar de forma automatizada os metadados associados a documentos anexados ao sistema;

A plataforma deve ser capaz de permitir a edição de documentos na própria interface;

A plataforma deve ser capaz de permitir assinatura de arquivos em formato PDF;

Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento;

Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um colaborador ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;

Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;

Existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da pessoa jurídica cadastrada, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os usuários habilitados e vinculados;

Registro de todos os acessos aos documentos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;

Possibilidade de atribuição de assinatura de documento a si próprio ou a outro usuário;

Ouvidoria é um canal cuja finalidade é a apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. O serviço de Informação ao cidadão é o canal primário de obtenção de dados não disponíveis por outros meios sem que se faça necessário definir a finalidade do dado.

A ouvidoria viabiliza o recebimento das manifestações dos cidadãos, bem como a análise, a orientação, o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou pela apuração, a resposta ao manifestante e a conclusão da demanda. Assim como outros serviços, o atendimento à ouvidoria é um processo cujo fluxo é mapeado e são definidos de forma tal que é possível acompanhar a sua execução a qualquer momento.

O serviço de Informação ao Cidadão permite o recebimento de solicitações de dados, o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento, a resposta ao solicitante e a conclusão da demanda. Assim como outros serviços, o atendimento ao SIC é um processo cujo fluxo é mapeado e são definidos de forma tal que é possível acompanhar a sua execução a qualquer momento.

Os usuários habilitados e com as permissões devidas, podem consumir relatórios que constroem indicadores de uso e conformidade que podem auxiliar a gestão a mensurar a qualidade do uso da plataforma bem como auxiliar na construção de estratégias de uso que favoreçam a melhoria destes indicadores.

Dentre estes indicadores pode-se destacar: estáticas de visualizações de documentos, processos em atraso, tempo de permanência na plataforma, dentre outros.

Além destes indicadores, é possível acompanhar o registro de ações realizadas pelos usuários, servindo de log de atividades para fins de auditoria.

Condições gerais:

Confidencialidade: Ausência de utilização das informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio ou de terceiros, exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro.

Ausência de repasse do conhecimento adquirido a partir das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e obrigando-se a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

Responsabilidade da CONTRATADA pela manutenção e guarda segura de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato.

Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.

Os arquivos disponibilizados para cópia da CONTRATANTE ficarão disponíveis por 30 dias corridos, período após o qual todos os dados da CONTRATANTE serão excluídos dos servidores da CONTRATADA.

O código fonte da plataforma é de exclusiva propriedade da CONTRATADA e não será disponibilizado em nenhum momento para a CONTRATANTE.

Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores habilitados da Administração Pública, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma, e e-mail.

Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento.

Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e, conseqüentemente, eventual autoatendimento pelo usuário.

Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda.

Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo.

Possibilidade de escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.

Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.

Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.

Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.

No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.

Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.

11.18. Manutenção e Suporte dos Sistema

Implantado os sistemas, através de termo de recebimento definitivo, a contratada iniciará a execução do serviço de suporte técnico pelo período que vigorar o contrato, contemplando:

Suporte técnico e atualização do sistema;

Garantia da manutenção corretiva e evolutiva do sistema;

O suporte técnico, realizado por funcionários qualificados da contratada, será prestado durante horário comercial e deverá, dentre outras atividades, e quando o caso exigir, abranger atendimento destinado análise e adequação de processos de negócio bem como à implementação de fluxos automatizados de trabalho e a. manutenção corretiva do sistema, mediante elaboração de relatórios, avaliando os impactos de eventuais atualizações de versão e o esforço necessário para manter a compatibilidade dos produtos com a ferramenta, ficando a critério da Administração decidir sobre a conveniência e oportunidade do momento de sua implementação.

No suporte técnico deverão estar incluídas as atualizações de versões. Assim, caso a contratada venha a disponibilizar novas versões do sistema durante a execução contratual, deverá fornecê-las, realizando todos os serviços necessários à manutenção da compatibilidade da solução.

Deverá ser garantido o atendimento para pedidos de suporte no horário das 08h as 17h, de segundas às sextas-feiras.

O atendimento à solicitação de suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, com relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça.

A Contratada deverá estar apta a acessar remotamente o sistema contratado de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos da Contratada. Os procedimentos de acesso serão definidos, analisados, liberados "por demanda" e "caso a caso" e com a supervisão do gestor do contrato.

11.19. Hospedagem de Imagens

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

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

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

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

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

11.20. Consultoria, Customização e Parametrização de Softwares

São necessários os serviços de consultoria, customização e parametrização correspondentes a execução de todos os serviços necessários ao pleno funcionamento e utilização das soluções pela CONTRATADA compreendendo a instalação, a configuração e a migração de dados. Os sistemas devem ser parametrizados de acordo com uma análise das necessidades específicas da CONTRATANTE, e posterior adaptação das Soluções ofertadas.

Com relação a esses serviços a unidade de serviço adotada é a UST (Unidade de Serviço Técnico).

A CONTRATADA prestará serviço de customização da plataforma contratada às especificidades da Secretaria Estadual para desenvolvimento de novas funcionalidades (atualização/criação de novos formulários, integrações, databases), contemplando todas as etapas de publicação para o ambiente produtivo.

Os serviços de customização para especificação de novas funcionalidades para a plataforma de software consistirão em horas de consultoria sob demanda da Secretaria Estadual, e remunerados mediante a comprovação de realização das atividades.

O quantitativo de horas de customização será estimado e realizado sob demanda, não comprometendo a Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP-RN) na realização da sua totalidade.

A contratada prestará serviço de consultoria técnica especializada às especificidades da Secretaria Estadual para a realização de atendimento visando: orientar, mapear e acompanhar o trabalho de planejamento da implementação do projeto durante todo o período do contrato.

Os serviços de consultoria técnica especializada consistem em horas de consultoria sob demanda da Secretaria Estadual, e remunerados mediante a comprovação de realização das atividades.

A CONTRATADA deverá apresentar relatório do atendimento de consultoria, customização e parametrização de Softwares.

11.21 – Fluxo de Recebimento, Conferência, Fiscalização e Substituição

A execução contratual observará fluxo operacional padronizado, compreendendo:

- recebimento formal do acervo documental;
- conferência quantitativa e qualitativa;
- registro de movimentação documental;
- controle de rastreabilidade;
- validação dos serviços executados;
- fiscalização técnica;
- emissão de relatórios gerenciais;
- aceite dos serviços pela Administração.

A fiscalização contratual realizará acompanhamento contínuo da execução, verificando:

- conformidade técnica;
- desempenho operacional;
- cumprimento dos níveis de serviço;
- qualidade das digitalizações;
- integridade dos documentos;
- disponibilidade dos sistemas;
- funcionamento dos equipamentos;
- segurança da informação.

Na hipótese de identificação de falhas, inconsistências, indisponibilidade sistêmica, defeitos em equipamentos ou inadequação técnica dos serviços executados, a contratada deverá promover correção, substituição ou reexecução no prazo definido pela fiscalização contratual, sem ônus adicional para a Administração.

Ao término da vigência contratual, a contratada deverá assegurar:

- entrega integral dos bancos de dados;

- exportação dos metadados;
- transferência das informações digitais;
- apoio técnico à transição contratual;
- preservação da integridade e autenticidade documental.

12. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:

Em conformidade com o disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e, no que couber, nas diretrizes da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022, será exigida garantia contratual da empresa contratada, com vistas à proteção da Administração quanto ao fiel cumprimento das obrigações assumidas.

A contratação dos serviços técnicos arquivísticos com fornecimento de sistemas, softwares e equipamentos será regida pelo regime de execução indireta e observará, no que for compatível, os normativos federais vigentes aplicáveis às contratações públicas.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) ao dia sobre o valor global do contrato, limitada a 2% (dois por cento), sem prejuízo da aplicação de outras penalidades administrativas.

A garantia contratual, qualquer que seja a modalidade adotada, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias após o encerramento da vigência contratual, conforme previsto no item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

12.1. A garantia prestada assegurará:

- O pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratual ou inadimplemento de obrigações;
- Os prejuízos diretos causados à Administração em decorrência de culpa ou dolo da contratada durante a execução do contrato;
- O pagamento de multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração;
- O adimplemento de eventuais obrigações trabalhistas e previdenciárias, quando couberem, em conformidade com a legislação vigente.

12.2. Modalidades Aceitas:

- Seguro-garantia, desde que contemple expressamente todos os eventos acima indicados;
- Fiança bancária, com renúncia expressa do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil;
- Depósito em dinheiro, em conta específica informada pela Administração, com correção monetária;
- Títulos da dívida pública, desde que emitidos sob forma escritural, registrados em sistema autorizado pelo Banco Central e avaliados segundo parâmetros do Ministério da Fazenda.

12.3. Revisão ou Reposição da Garantia:

- Havendo alteração no valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova realidade contratual;
- Se a garantia for total ou parcialmente utilizada para cobrir obrigações inadimplidas, a contratada deverá proceder à sua reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após notificação formal da Administração.

12.4. Extinção da Garantia:

A garantia será considerada extinta:

- Mediante devolução da apólice, carta fiança ou autorização de levantamento do valor depositado, acompanhada de termo circunstanciado da Administração atestando o cumprimento integral das obrigações contratuais pela contratada;
- Ou no prazo de 90 dias após o término da vigência contratual, caso não haja comunicação de eventuais sinistros ou pendências.

Observações Específicas:

- O garantidor não figura como parte em processos administrativos instaurados para apurar eventuais prejuízos ou aplicar sanções à contratada;
- A contratada autoriza expressamente a Administração a reter a garantia, parcial ou totalmente, na forma prevista no presente Termo de Referência;
- Em caso de encerramento contratual com pendências trabalhistas ou ausência de comprovação do pagamento das verbas rescisórias, a Administração poderá utilizar a garantia para quitação direta aos trabalhadores vinculados ao contrato, conforme o art. 8º, VI, do Decreto nº 9.507/2018.

A garantia da contratação será liberada apenas mediante comprovação do cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, inclusive aquelas de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária.

13. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO – CONDIÇÕES DE ENTREGA:

O prazo de entrega dos equipamentos, sistemas e demais bens necessários à execução dos serviços técnicos arquivísticos será de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da Nota de Empenho e autorização formal de fornecimento pela empresa contratada, sendo permitida a entrega parcelada, conforme cronograma de implantação pactuado com o nível central da Secretaria de Estado da Saúde Pública do Rio Grande do Norte – SESAP-RN.

Todos os itens deverão ser entregues:

- Acompanhados das respectivas notas fiscais, manuais de uso, certificados de garantia, termos de responsabilidade e licenças de uso, quando aplicáveis;
- Com a devida identificação de série, lote ou número de patrimônio, conforme necessário para controle interno.

No caso de impossibilidade de entrega dentro do prazo estipulado, a contratada deverá informar à Administração com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, apresentando a devida justificativa, para que eventual solicitação de prorrogação seja avaliada, ressalvadas situações comprovadas de caso fortuito ou força maior.

A contratada será responsável pelo transporte seguro e adequado dos equipamentos e demais bens, devendo zelar pela integridade física e funcional de todos os itens até sua efetiva entrega, instalação e aceitação técnica.

14. GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

A contratada deverá garantir a plena funcionalidade dos equipamentos, softwares, sistemas e demais bens fornecidos, bem como a adequada execução dos serviços técnicos arquivísticos, pelo período de no mínimo 90 (noventa) dias, a contar do recebimento definitivo, nos termos do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), sem prejuízo das garantias legais e contratuais adicionais.

Durante o período de garantia, a contratada deverá realizar, sem ônus para a Administração, a substituição ou correção imediata de qualquer equipamento, componente, software ou

funcionalidade que apresentar vício, defeito técnico ou falha de desempenho, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a notificação da contratante.

A contratada deverá:

- Responsabilizar-se integralmente pela instalação, configuração, atualização e suporte técnico dos sistemas fornecidos;
- Fornecer manual de operação em língua portuguesa, com orientações claras e suficientes sobre o uso seguro e eficiente dos equipamentos e softwares;
- Garantir que os equipamentos e sistemas entregues estejam isentos de vícios ou defeitos, devendo substituir quaisquer componentes defeituosos no prazo estipulado;
- Prestar assistência técnica corretiva e preventiva durante o período de garantia, incluindo eventuais despesas com deslocamento de pessoal, peças de reposição, frete, tributos, encargos trabalhistas e demais custos relacionados à execução dos serviços.

Nos casos em que forem identificados desgastes anormais, defeitos de fabricação ou falhas de desempenho sistêmico, a empresa deverá substituir imediatamente o item ou funcionalidade comprometida, sem prejuízo à continuidade das atividades da SESAP-RN.

14.1. Requisitos de Regularidade Técnica

A empresa contratada deverá apresentar, quando aplicável:

- Registro no respectivo Conselho de Classe (CRB) da empresa e do(s) responsável(eis) técnico(s) envolvidos na execução dos serviços e na instalação/manutenção de equipamentos;
- Caso o registro seja originário de outro estado da federação, deverá apresentar visto ou validação junto ao Conselho de Classe no Estado do Rio Grande do Norte.

14.2. Responsabilidade Técnica e Legal

A contratada deverá cumprir todas as obrigações estabelecidas no edital, seus anexos e na proposta apresentada, assumindo exclusivamente os riscos e custos relacionados à boa e perfeita execução do objeto. Isso inclui:

- Obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias, comerciais, logísticas e técnicas;
- Substituição de quaisquer componentes danificados, com defeito ou em desconformidade, sem ônus para a Administração;
- Suporte técnico durante a vigência contratual, com canal direto de atendimento para resolução de problemas;
- Prestação de serviços em conformidade com as normas da legislação vigente, inclusive as que regem a proteção de dados e segurança da informação.

O custo do transporte e da logística envolvida no recolhimento e substituição de itens cobertos pela garantia será de responsabilidade exclusiva da contratada.

15. DO TRATAMENTO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

Não serão destinados itens ou lotes exclusivos nem estabelecidas cotas reservadas para Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP, em razão da inviabilidade técnica do parcelamento da solução, conforme fundamentação constante do item 6.3 deste Termo de Referência.

A contratação possui natureza integrada, sistêmica e interdependente, envolvendo serviços técnicos arquivísticos e de gestão da informação, softwares, sistemas, equipamentos e demais soluções tecnológicas cuja execução coordenada é necessária para assegurar interoperabilidade, padronização

operacional, compatibilidade tecnológica, segurança da informação, rastreabilidade documental, continuidade dos serviços e responsabilidade unificada pela execução contratual.

A divisão do objeto para fins de formação de cotas ou lotes exclusivos poderá provocar fragmentação das responsabilidades, incompatibilidade entre soluções tecnológicas, dificuldades de fiscalização e aumento dos riscos operacionais, comprometendo a eficiência e a integridade da solução pretendida.

A não adoção de exclusividade ou reserva de cotas não afasta os demais benefícios legalmente assegurados às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, especialmente o tratamento favorecido nas hipóteses de empate, observados os requisitos previstos na legislação aplicável.

16. DA JUSTIFICATIVA PELA NÃO PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS E CONSÓRCIOS:

Quanto à participação de cooperativas e consórcios de empresas, a Secretaria de Estado da Saúde Pública do RN (SESAP-RN) entende que a exclusão dessas formas associativas se justifica com base em critérios técnicos e de conveniência administrativa, nos seguintes termos:

- A execução continuada e centralizada dos serviços de gestão documental, com fornecimento de plataformas digitais, exige unidade gerencial, padronização de processos e integração sistêmica, características incompatíveis com a atuação pulverizada ou descentralizada que geralmente ocorre em consórcios ou cooperativas;
- A eventual contratação de consórcios geraria riscos operacionais e jurídicos relevantes, especialmente no que tange à solidariedade entre os consorciados nas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e contratuais, o que pode acarretar bloqueios judiciais, falhas na execução contratual ou paralisação dos serviços;
- A decisão quanto à admissão ou não de consórcios é discricionária da Administração Pública, como previsto na jurisprudência e doutrina especializada. Sobre o tema, destaca-se o posicionamento de Marçal Justen Filho, que afirma:

“Admitir ou negar a participação de consórcios é o resultado de um processo de avaliação do mercado em face do objeto a ser licitado e da ponderação dos riscos inerentes à atuação de uma pluralidade de sujeitos associados para a execução do objeto.”

(Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 12. ed., São Paulo: Dialética, p. 410)

Assim, considerando a análise de mercado e os riscos operacionais, a participação de consórcios e cooperativas não se mostra vantajosa nem estratégica para a Administração Pública, sendo sua vedação plenamente justificada no contexto da presente contratação.

Importante destacar que essa vedação não compromete a competitividade do certame, visto que o mercado apresenta número suficiente de empresas habilitadas e com capacidade técnica comprovada para atender ao objeto, em sua totalidade, de forma individualizada.

17. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO:

Será exigida garantia contratual de execução da empresa contratada, nos termos e condições estabelecidos no item 12 – Garantia da Contratação deste Termo de Referência e em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

A garantia destina-se a resguardar a Administração quanto ao fiel cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, observadas as modalidades, condições de manutenção, reposição, utilização e liberação estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

Em caso de alteração do valor contratual ou de prorrogação da vigência, a garantia deverá ser ajustada às novas condições da contratação, na forma prevista no item 12.

18. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

O contrato decorrente da presente contratação será regido pelas cláusulas pactuadas, pela Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis, devendo ser executado fielmente pelas partes contratantes, que responderão por sua eventual inexecução, total ou parcial.

Nos casos de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será automaticamente prorrogado pelo tempo correspondente, mediante simples apostilamento, resguardando-se os direitos da Administração.

As comunicações entre a Administração e a empresa contratada ocorrerão preferencialmente por escrito, sendo admitido o uso de meio eletrônico quando houver segurança e rastreabilidade.

A Administração poderá convocar representantes da empresa para adoção de providências imediatas relacionadas à execução do contrato, e realizará, após a assinatura contratual, reunião de alinhamento para apresentação do plano de fiscalização, contemplando:

- Obrigações contratuais;
- Estratégias de execução;
- Indicadores de desempenho;
- Forma de aferição de resultados;
- Sanções previstas em caso de descumprimento.

A fiscalização do contrato será exercida por fiscais designados por portaria, observando as competências previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto nº 11.246/2022, da seguinte forma:

18.1. Fiscal Técnico

Responsável por acompanhar tecnicamente a execução do objeto contratado, assegurando que os serviços de gestão documental, arquivística e tecnológicos sejam prestados conforme as condições estabelecidas, com ênfase na qualidade, funcionalidade dos sistemas e cumprimento dos prazos.

Competências:

- Anotar em sistema todas as ocorrências relacionadas à execução;
- Notificar a contratada para correções, estabelecendo prazos;
- Informar ao gestor qualquer situação que demande decisão superior;
- Comunicar o gestor sobre riscos à continuidade contratual;
- Alertar sobre o término da vigência contratual para as devidas providências.

18.2. Fiscal Administrativo

Responsável pelo controle documental, acompanhamento das condições de habilitação da contratada, acompanhamento dos empenhos, pagamentos, garantias, aditivos e demais procedimentos administrativos.

Competências:

- Verificar regularmente as condições de habilitação da contratada;
- Acompanhar prazos e documentos fiscais para pagamento;
- Atuar proativamente diante de irregularidades administrativas;
- Reportar ao gestor do contrato quaisquer inconformidades;
- Notificar o término do contrato para providências de renovação ou encerramento.

18.3. Gestor do Contrato

Responsável por coordenar a execução e fiscalização contratual, promover o diálogo entre os fiscais e a contratada, além de consolidar relatórios e tomar decisões administrativas conforme competência.

Competências:

- Garantir a adequada execução contratual;
- Elaborar e manter atualizado o histórico de gerenciamento;
- Acompanhar indicadores e desempenho da contratada;
- Tomar providências para formalização de sanções quando cabível;
- Emitir relatório final com análise de cumprimento dos objetivos contratuais e lições aprendidas.

18.4 Rotinas Complementares de Gestão

- Controle e envio das Notas de Empenho à contratada;
- Organização do recebimento e validação técnica de materiais, quando houver entrega física (hardware);
- Validação documental e funcional de licenças, softwares e sistemas instalados;
- Verificação do desempenho técnico da solução implantada, com aferição periódica junto aos setores usuários;
- Comunicação com a contratada até a finalização de cada etapa de fornecimento, suporte e faturamento.

A adequada gestão contratual visa assegurar o cumprimento integral do objeto, garantir economicidade, mitigar riscos operacionais e assegurar a conformidade com as metas estratégicas da SESAP-RN para a modernização de sua gestão documental e informacional.

19. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

19.1. Recebimento do Objeto

A entrega e disponibilização dos serviços e soluções tecnológicas contratadas dar-se-ão de forma contínua, com marcos mensais de aferição da execução, conforme definido no plano de trabalho acordado entre a contratada e a contratante.

A entrega dos equipamentos e licenciamento dos softwares será considerada concluída com a instalação, ativação, testes funcionais e aceite técnico da unidade gestora da SESAP-RN, mediante termo circunstanciado.

O recebimento provisório será formalizado no ato da entrega e/ou ativação, mediante conferência do cumprimento das especificações técnicas do Termo de Referência e da proposta da contratada, por parte da fiscalização designada.

Os serviços e funcionalidades contratados poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com os requisitos técnicos e operacionais previamente definidos. Nesses casos, a contratada deverá providenciar a substituição ou correção no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, sem ônus para a Administração.

O recebimento definitivo ocorrerá após verificação formal da conformidade técnica e funcional dos serviços, sistemas e equipamentos, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da entrega e aceite provisório, mediante elaboração de termo circunstanciado.

Em caso de necessidade de diligências complementares, este prazo poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa formal.

Nos casos de controvérsia técnica ou operacional sobre a execução, a contratada será notificada a apresentar solução, permanecendo o pagamento limitado à parcela incontroversa, nos

termos do art. 143 da Lei nº 14.133/2021.

19.2. Liquidação

Recebida a nota fiscal ou documento equivalente, devidamente acompanhado dos relatórios técnicos mensais de execução e do atesto da fiscalização, será iniciado o procedimento de liquidação, com prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável uma vez por igual período, conforme art. 7º, §2º da IN SEGES/ME nº 77/2022.

Para a liquidação, serão verificados os seguintes elementos:

- Conformidade com a execução mensal atestada;
- Dados contratuais e valores;
- Regularidade fiscal no SICAF ou comprovada por meio documental;
- Destaques de retenções tributárias obrigatórias.

Havendo erros na nota fiscal ou pendências que impeçam a liquidação, o prazo será suspenso até a devida regularização pela contratada.

19.3. Pagamento

O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da liquidação, mediante ordem bancária emitida para a conta indicada pela contratada.

Será considerada como data de pagamento o dia da emissão da ordem bancária.

No caso de atraso por parte da Administração, incidirá atualização monetária pelo IPCA entre o vencimento e a data do efetivo pagamento.

Serão aplicadas as retenções previstas na legislação tributária vigente. A contratada optante pelo Simples Nacional deverá comprovar sua condição, para fins de dispensa de retenções.

19.4. Antecipação de Pagamento

Não será admitida antecipação de pagamento, tendo em vista a necessidade de verificação técnica e funcional da entrega ou execução contratual, como condição indispensável à liquidação da despesa.

19.5. Cessão de Crédito

Será admitida a cessão fiduciária de créditos com instituição financeira, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 53/2020. A cessão não fiduciária dependerá de autorização formal da contratante.

A eficácia da cessão estará condicionada à celebração de termo aditivo contratual e à comprovação da regularidade do cessionário, inclusive quanto à habilitação jurídica, regularidade fiscal e ausência de impedimentos legais para contratar com a Administração Pública.

A cessão de crédito não exime a contratada da responsabilidade integral pela execução do objeto.

20. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

20.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

O fornecedor será selecionado por meio de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, sob a forma de Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, com critério de julgamento pelo menor preço por lote, considerando a integralidade dos serviços e soluções tecnológicas a serem prestadas, de forma a garantir a economicidade, a padronização da solução, a interoperabilidade dos sistemas e a gestão integrada da informação.

20.2. Exigências de Habilitação

20.2.1. Habilitação Jurídica

Para fins de habilitação jurídica, o licitante deverá apresentar documentação que comprove sua constituição legal, conforme o seu tipo societário ou natureza jurídica:

- Empresário individual: registro na Junta Comercial;
- Sociedade empresária, SLU ou EIRELI: ato constitutivo registrado na Junta Comercial, com alterações consolidadas e indicação de seus administradores;
- Sociedade simples: registro do contrato social no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas;
- Microempreendedor Individual (MEI): Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI);
- Cooperativas: estatuto social, ata de aprovação e registro conforme art. 107 da Lei nº 5.764/71;
- Empresas estrangeiras: portaria de autorização de funcionamento no Brasil e registro na Junta Comercial, conforme IN DREI/ME nº 77/2020;
- Filiais: registro do ato constitutivo da matriz e da filial, conforme a natureza jurídica.

20.2.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista

- Prova de inscrição no CNPJ;
- Certidão conjunta da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente a débitos tributários federais e à dívida ativa da União, incluindo débitos relativos à Seguridade Social;
- Certidão de regularidade com o FGTS;
- Certidão de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
- Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Estadual ou Distrital pertinente ao ramo de atividade;
- Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual/distrital;
- Quando isento de determinada inscrição, deverá apresentar declaração do órgão fazendário competente.

20.2.3. Requisitos Complementares

- Declaração de que não está impedido de licitar ou contratar com o Poder Público, conforme art. 63, inciso III, da Lei nº 14.133/2021;
- Comprovação de capacidade técnica operacional mínima para execução do objeto, quando exigido, mediante apresentação de atestados de desempenho anterior fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatíveis com o escopo da contratação.
- A licitante deverá comprovar sua experiência na execução de serviços com características semelhantes às específicas, através de atestado de aptidão técnica, a sua efetiva execução, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado no Conselho Regional de Biblioteconomia, que comprove o bom e regular prestação de serviços similares ao objeto, em condições compatíveis de quantidade e prazos, atendendo necessariamente os requisitos aqui estipulados.

20.2.4. Benefícios à ME, EPP e MEI

Será assegurado o tratamento diferenciado às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores Individuais, conforme a legislação aplicável, inclusive quanto ao direito de preferência nas hipóteses legalmente previstas.

Não serão destinados itens ou lotes exclusivos nem estabelecidas cotas reservadas, em razão da inviabilidade técnica e operacional do fracionamento da solução, conforme fundamentação apresentada nos itens 6.3 e 15 deste Termo de Referência.

Tal definição decorre da natureza integrada e interdependente do objeto, cuja execução demanda interoperabilidade tecnológica, padronização dos serviços, segurança da informação, rastreabilidade documental e responsabilidade contratual unificada.

21. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

A estimativa do valor da presente contratação será definida com base em pesquisa mercadológica realizada pelo Grupo Auxiliar de Compras (GAC) da Secretaria de Estado da Saúde Pública do Rio Grande do Norte – SESAP-RN, conforme disposto no art. 23, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

A elaboração da estimativa considerará valores praticados no mercado, painéis de preços de contratações similares, registros de contratos anteriores e atas vigentes, e demais fontes que garantam a formação de um preço realista e competitivo, assegurando a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

DO ORÇAMENTO SIGILOSO

Nos termos do art. 24 da Lei nº 14.133/2021, a Administração adotará orçamento sigiloso para a presente contratação, permanecendo preservados os preços unitários referenciais, memórias de cálculo e documentos que fundamentam a composição dos valores estimados até a conclusão da licitação.

A medida visa assegurar maior competitividade ao certame, prevenir alinhamentos indevidos entre licitantes e garantir a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

As informações detalhadas referentes aos preços unitários, metodologia de composição de custos, memória de cálculo e demais documentos técnicos permanecerão juntadas aos autos em anexo classificado de acesso restrito, em conformidade com o art. 18, §1º, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021.

O sigilo orçamentário não prejudicará a transparência do procedimento licitatório, uma vez que os documentos permanecerão disponíveis aos órgãos de controle interno e externo, bem como serão oportunamente divulgados após a conclusão da fase competitiva da licitação.

O Estudo Técnico Preliminar — ETP compõe documento preparatório interno da fase de planejamento da contratação, destinado à demonstração da viabilidade técnica e econômica da solução, não integrando obrigatoriamente os anexos disponibilizados na fase externa do certame, especialmente em razão da existência de informações classificadas relacionadas à formação dos preços referenciais.

Com o objetivo de preservar a competitividade do certame e incentivar a apresentação de propostas baseadas nos custos reais de cada licitante, será mantido o sigilo do valor estimado até a conclusão da fase de lances, conforme prevê o art. 13 da Lei nº 14.133/2021, que estabelece:

“O valor estimado da contratação terá caráter sigiloso e será disponibilizado exclusivamente aos órgãos de controle interno e externo, salvo se o edital estabelecer expressamente sua divulgação.”

Essa medida visa coibir a formação de conluio entre licitantes e garantir igualdade de condições para todos os participantes, resguardando a economicidade e a eficiência do processo licitatório.

Ressalta-se que, apesar do sigilo do valor estimado durante a fase competitiva, o orçamento detalhado estará plenamente acessível aos órgãos de controle interno e externo, nos termos da legislação vigente, assegurando transparência e fiscalização adequada da Administração Pública.

22. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

A despesa decorrente da presente contratação correrá à conta da seguinte dotação orçamentária: (por se tratar de registro de preços a dotação será informada no momento da solicitação para a formalização do contrato.

23. CLASSIFICAÇÃO DE SIGILO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

O presente Termo de Referência e seus anexos têm natureza ostensiva, estando disponíveis para consulta pública, nos termos do art. 10 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022, e da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

24. DA DEFINIÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE:

Nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, com redação atualizada pela Lei Complementar nº 155, de 2016, são enquadradas como:

- Microempresa (ME): aquela que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais);
- Empresa de Pequeno Porte (EPP): aquela que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais).

A comprovação do enquadramento deverá ser feita por meio de documentação fiscal válida emitida por órgão competente, observadas as disposições do art. 8º da referida Lei.

25. REAJUSTE (Art. 92, V, da Lei nº 14.133/2021):

Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis por 12 (doze) meses, contados a partir da data da formalização do Termo de Contrato.

Após esse período, os valores serão reajustados automaticamente, independentemente de solicitação do contratado, com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), aplicável exclusivamente às obrigações iniciadas e concluídas após o período de anuidade.

Nos reajustes subsequentes, observar-se-á também o intervalo mínimo de 12 (doze) meses contados a partir do último reajuste efetivado.

Em caso de atraso na divulgação do índice de reajuste, será considerada, para fins de pagamento, a última variação conhecida, sendo a diferença apurada ajustada tão logo o índice oficial seja publicado. O índice definitivo será obrigatoriamente utilizado nos cálculos finais.

Se o índice pactuado vier a ser extinto ou substituído por norma legal, aplicar-se-á o novo índice estabelecido. Na ausência de previsão legal, as partes poderão pactuar índice substituto por meio de termo aditivo específico.

O reajuste será formalizado por apostilamento, nos termos do art. 136, da Lei nº 14.133/2021.

26. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (Art. 92, X, XI e XIV da Lei nº 14.133/2021):

Compete ao Contratante:

- Exigir o cumprimento integral das obrigações contratuais assumidas;
- Receber os bens ou serviços conforme as especificações e prazos definidos no Termo de Referência;
- Notificar formalmente o contratado sobre eventuais vícios ou irregularidades detectadas no objeto, para fins de substituição, correção ou reparo, às suas expensas;
- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, designando fiscais competentes conforme previsto na legislação;
- Comunicar ao contratado, nos termos do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, sobre eventual controvérsia quanto à execução do objeto, a fim de autorizar o pagamento proporcional da parcela incontroversa;
- Realizar o pagamento devido, no prazo e forma definidos no instrumento contratual;

- Aplicar as penalidades previstas na legislação e no contrato, quando for o caso;
- Acionar a Procuradoria-Geral do Estado, quando necessário, em caso de inadimplemento;
- Manifestar-se, no prazo legal, sobre solicitações formais e pertinentes apresentadas pelo contratado;
- Decidir, em até 60 (sessenta) dias, sobre pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro, admitida a prorrogação motivada por igual período;
- Notificar os emissores de garantias sobre a instauração de processo administrativo por inadimplemento contratual;
- Não responder por obrigações assumidas pelo contratado perante terceiros, ainda que relacionadas à execução contratual.

27. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (Art. 92, XIV, XVI e XVII da Lei nº 14.133/2021):

O contratado deverá:

- Cumprir rigorosamente todas as obrigações previstas neste instrumento e seus anexos;
- Responder pelos vícios e defeitos do objeto fornecido, nos termos do Código de Defesa do Consumidor;
- Informar ao contratante, com no mínimo 24 horas de antecedência, quaisquer impedimentos à entrega ou execução do objeto;
- Atender prontamente às ordens e solicitações do gestor ou fiscal do contrato;
- Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, materiais ou serviços defeituosos;
- Responder integralmente por danos causados à Administração ou a terceiros durante a execução do contrato;
- Entregar, junto à nota fiscal, a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista quando a verificação automática via SICAF for inviável;
- Manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Cumprir a legislação aplicável sobre cotas para pessoas com deficiência, aprendizes e reabilitados;
- Assegurar a proteção de dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Observar rigorosamente as normas de segurança, higiene e disciplina no local de execução do contrato;
- Não empregar mão de obra em desacordo com a legislação trabalhista, especialmente no que se refere à proteção do trabalho de menores;
- Assumir o ônus por eventual erro no dimensionamento de sua proposta;
- Submeter previamente quaisquer alterações de métodos de execução que destoem do previsto no Termo de Referência.

28. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (Art. 92, XIV da Lei nº 14.133/2021):

Constituem infrações administrativas, entre outras previstas em lei:

- Inexecução parcial ou total do contrato;
- Retardamento injustificado da entrega ou execução;
- Apresentação de documentos ou declarações falsas;

- Prática de fraudes ou comportamentos inidôneos;
- Prática de atos lesivos à Administração Pública (Lei nº 12.846/2013).

28.1. Sanções aplicáveis:

- Advertência, nos casos de inexecução parcial com baixa gravidade;
- Impedimento de licitar e contratar, em caso de inexecução relevante, nos termos do art. 156, §4º;
- Declaração de inidoneidade, nos casos de fraude, dolo ou reincidência grave (art. 156, §5º);
- Multas:
 - Moratória: 0,5% ao dia sobre a parcela inadimplida ou valor total do contrato (limitada a 30%);
 - Compensatória: 10% sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total;
- As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com outras penalidades, e sua cobrança poderá ocorrer por via administrativa ou judicial.

O contratado será notificado previamente para apresentar defesa no prazo de 15 dias úteis antes da aplicação das penalidades.

A Administração poderá compensar administrativamente multas e indenizações com valores devidos ao contratado, conforme Instrução Normativa SEGES/ME nº 26/2022.



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DE ASSIS FARIAS DANTAS, Biomédico**, em 28/08/2026, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCO ANTONIO FRANCA DE OLIVEIRA, Subcoordenador de Contratos e Serviços**, em 31/08/2026, às 16:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



Documento assinado eletronicamente por **HERBERT FILLIPE ANSELMO ARAUJO, Coordenador de Administração e Infraestrutura**, em 03/09/2026, às 10:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **43810429** e o código CRC **8F447CF9**.