

## **MINUTA DE TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL**

### **1. OBJETO**

Contratação emergencial de empresa para prestação de serviços continuados de sustentação, e suporte técnico da solução corporativa de **Gestão de Processos e Documentos em uso pelo Governo do Estado de Santa Catarina – SGPE**.

### **2. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

#### **2.1. Cenário Atual**

Sistema com papel central no projeto Governo sem Papel, o SGPe foi elevado à condição de plataforma de gerenciamento de fluxo e decisão do Governo de Santa Catarina. Esta condição ampliou consideravelmente o escopo do negócio inicialmente voltado apenas para as tramitações processuais e gestão e armazenamento do acervo documental digital.

Dentre as principais funções executadas atualmente pelo SGPe, destaca-se:

- Permite que processos administrativos, no âmbito interno do Governo do Estado, possam ser criados e operados em formato digital, reduzindo o fluxo de papel, impressão, o tempo de tramitação e análise, reduzindo custos com insumos, transporte e armazenamento de processos;
- Facilita a rastreabilidade e a localização dos processos administrativos no âmbito do Governo estadual;
- Moderniza e dá maior celeridade na geração, tramitação e gestão de processos administrativos do Governo do Estado, principalmente com a virtualização de processos, em proporção cada vez maior em relação ao físico;
- Diminui o tempo demandado de cada servidor público para atuar, tramitar e recuperar informações de processos;
- Proporciona economia em escala, em função da otimização de custos de insumos, transporte e armazenamento físico de processos;
- Minimiza impactos ambientais com a redução do consumo de papel e outros insumos e a redução da emissão de poluentes com o transporte de processos pela administração pública e com o deslocamento dos cidadãos para abertura e consulta de processos.
- Disponibiliza funcionalidades para consulta pelos interessados de informações a respeito dos processos administrativos, alinhadas ao atendimento à lei 12.527/11 e a transparência desejada pelo Governo do Estado.
- Adequa a gestão documental do Governo do Estado para atendimento ao Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ) do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ).

#### **2.2. Justificativas da necessidade dos serviços**

2.2.1. Atividades de Sustentação e Suporte são justificadas pela rotina mensal de processamento dos documentos e processos geridos pelas aplicações. Estas atividades de caráter contínuo são realizadas com foco no diagnóstico das causas, tratamento de incidentes de produção, restabelecimento da operação dos serviços, no gerenciamento e melhoria do ambiente computacional que dá

suporte ao sistema, listadas no Apêndice II. Também estão contidas nestas atividades o suporte aos usuários efetuado de forma presencial, telefônica, via chat ou por meio de aplicativos de comunicação, executados de forma contínua. Também são serviços de sustentação, os relacionados ao armazenamento seguro de documentos digitais do Governo do Estado.

### **2.3. Definições e terminologia**

2.3.1. Prestação de suporte técnico e sustentação conforme necessidades de negócio identificadas e requisitos definidos pelas áreas de negócio do CONTRATANTE, padrões de qualidade, metodologias e estrutura tecnológicas adotadas pelo CONTRATANTE listadas nos Apêndices I e II;

2.3.2. Os serviços serão executados sob demanda mediante emissão de Ordem de Serviço – OS e serão dimensionados em UST (Unidade de Serviço Técnico).

2.3.3. Para fins deste Termo de Referência define-se UST: Unidade utilizada para quantificar o esforço para a realização de serviços especializados que requerem conhecimento específicos, vinculadas à sua complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados. A UST deverá incluir o conhecimento técnico, esforço dedicado e especializado de profissional(ais) para as entregas de produtos e serviços contratados dentro do nível de eficiência requeridos, bem como os custos de mobilização, recrutamento, formação e capacitação de equipe, controle de qualidade e riscos, gestão, planejamento das ações, comunicação e outras atividades necessárias, além das horas visíveis despendidas pelos envolvidos no processo.

## **3. DA CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**3.1. Os serviços de sustentação e suporte serão solicitados através de OSs específicas, na razão de 440 USTs mensais para sustentação e 227 USTs para suporte, totalizando 667 USTs.**

3.2. São considerados serviços de sustentação e suporte:

### **3.2.1. ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTE COMPUTACIONAL DA SOLUÇÃO**

3.2.1.1. Abrangem os seguintes serviços relacionados à administração do ambiente computacional descrito no Apêndice II deste Termo de Referência:

- a) Balanceamento de carga entre vários servidores para otimização da performance dos sistemas da solução;
- b) Monitoramento de performance dos sistemas;
- c) Administração da política de segurança de acesso aos sistemas da solução, definidos pela SEA;
- d) Atividades de monitoramento do(s) servidor(es) de aplicação dos ambientes de produção e não produção, abrangendo:
  - Monitoramento e análise da carga de utilização (desempenho) dos servidores de aplicação;

- Monitoramento dos servidores de aplicação para checar a disponibilidade dos serviços (*application server down*).
  - Gerenciamento do espaço em disco utilizado nos servidores.
  - Análise de logs dos servidores de aplicação para localizar possíveis problemas de performance.
  - Análise dos logs dos servidores de aplicação para localizar possíveis pontos de melhoria na performance dos sistemas.
- e) Verificação dos *logs* do sistema operacional dos servidores para localizar problemas e eventos inesperados;
- f) Reavaliações anuais junto a CONTRATANTE, pautada em análise dos dados de monitoramento e uso dos servidores, assim como a alocação dos recursos de processamento, memória e disco, de forma a indicar ao CONTRATANTE a necessidade de melhorias e aumento de capacidade dos ambientes de produção e não-produção da solução relacionada neste Termo de Referência;

3.2.1.2. O horário padrão para a prestação deste serviço é das 08:00 às 19:00h, em dias úteis.

### **3.2.2. SUSTENTAÇÃO**

3.2.2.1. A sustentação da solução abrange os seguintes serviços:

- a) Assistência complementar ao suporte técnico local aos usuários para repasse de orientações e esclarecimentos relativos às melhores práticas para utilização dos sistemas da solução;
- b) Investigação e Análise, Gestão e tratamento de *incidentes de produção*, com o diagnóstico das causas, restabelecimento do serviço e resolução de incidentes de produção, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- c) Gestão de problemas, abrangendo a investigação, análise, diagnóstico e remoção de causa raiz de incidentes de produção;
- d) Manutenções preventivas com o propósito de solucionar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de incidentes de produção.
- e) Armazenamento seguro de documentos digitais, visando gerenciar grandes volumes de documentos eletrônicos, especialmente aqueles que não sofrem alteração.
- f) Arquivamento e preservação de conteúdo fixo de longo prazo.
- g) Proteção contra modificações ou remoção indevida, viabilizando o controle de integridade e conformidade dos documentos.
- h) Recuperação dos dados armazenados na solução, por meio de serviços específicos de consulta.

3.2.2.2. O horário padrão para a prestação deste serviço é das 08:00 às 19:00h, em dias úteis.

### **3.2.3. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO**

#### **Primeiro Nível**

- a) Atendimento e suporte, via telefone ou por meio de ferramentas de comunicação online aos usuários, com o objetivo de atender as demandas relativas aos incidentes de produção, dirimir dúvidas operacionais e dar orientação na adequada utilização da solução;
- b) Atendimento e suporte presencial, via telefone ou por meio de ferramentas de comunicação online aos usuários sobre as dúvidas na configuração de parâmetros necessários ao adequado funcionamento da solução;
- c) Registro e repasse para o segundo nível de atendimento das demandas que necessitem de atendimento mais especializado sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de incidentes de produção com maior criticidade que demandem acesso ao código-fonte.

#### **Segundo Nível**

- a) Assistência complementar ao suporte de primeiro nível com repasse de orientações e esclarecimentos;
- b) Investigação e análise de incidentes de produção detectadas e repassados pelo suporte técnico de primeiro nível;
- c) Gestão e tratamento de *incidentes de produção*, com o diagnóstico das causas, restabelecimento do serviço e resolução de incidentes de produção, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- d) Gestão de problemas, abrangendo a investigação, análise, diagnóstico e remoção de causa raiz de incidentes de produção;
- e) Posicionamento dos usuários requisitantes das ações relativas à resolução dos incidentes de produção reportados, informando sobre prazos, pendências e próximos passos.
- f) Levantamento preliminar de requisitos;
- g) Descrição e caracterização do escopo das implementações que serão requeridas;
- h) Apoio na validação e homologação de versões de correção ou de atualizações provenientes de manutenções dos sistemas;
- i) Realização de outras tarefas demandadas pela SEA, não especificadas acima, inerentes ao serviço requerido.

3.2.3.1. O horário padrão para a prestação destes serviços é das 10:00 às 19:00h, em dias úteis.

#### **4. DA DOCUMENTAÇÃO E REQUISITOS GERAIS DA SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

4.1. O conjunto de artefatos, modelos, padrões e diretrizes acordados poderão ser alterados durante a execução do contrato mediante acordo entre as partes.

#### **5. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

5.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços em local próprio no Município de Florianópolis/SC;

5.2. Quanto solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá executar os serviços nas dependências da CONTRATANTE bem como em local indicado em Florianópolis/SC.

## 6. DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- 6.1. A homologação do CONTRATANTE e aceite definitivo das manutenções estão condicionados ao atendimento dos seguintes requisitos:
  - 6.1.1. Atendimento às especificações funcionais e técnicas aprovadas pela CONTRATANTE;
  - 6.1.2. Solução livre de erros nos testes realizados;
  - 6.1.3. Documentação completa, escrita em português, como falada no Brasil;
  - 6.1.4. Treinamento executado e homologado.
- 6.2. Após a execução dos serviços pela CONTRATADA, a equipe técnica do CONTRATANTE realizará testes a fim de verificar se o sistema se encontra em condições de operação e atende ao solicitado, devendo a CONTRATADA corrigir os defeitos que vierem a ser encontrados;
- 6.3. A realização dos testes pela equipe técnica do CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade de efetuar os devidos testes antes da entrega, a fim de garantir os padrões mínimos de qualidade exigidos;
- 6.4. Os artefatos entregues deverão obedecer aos modelos e padrões acordados entre as partes;
- 6.5. Os prazos acordados para conclusão dos serviços não serão alterados em função das devoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo CONTRATANTE para análise dos produtos.

## 7. PRAZOS E CONDIÇÕES PARA TRATAMENTO E RESOLUÇÃO DE INCIDENTES DE PRODUÇÃO

- 7.1. O prazo para tratamento e resolução do incidente de produção será estabelecido com base nas seguintes definições de severidade do incidente:
  - a) **Severidade ALTA:** Incidente de produção que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização da solução, tendo a CONTRATADA **até 6 (seis) horas corridas**, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para sanar o problema ou executar ação paliativa (solução de contorno) que coloque o incidente em severidade média.
  - b) **Severidade MÉDIA:** Incidente de produção que comprometa a utilização de alguma funcionalidade crítica para a operação do sistema. O objetivo primário de uma funcionalidade não é alcançado ou mais de uma funcionalidade é afetada pelo incidente de produção, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do CONTRATANTE e órgãos usuários de forma claramente observável, tendo a CONTRATADA **até 12 (doze) horas úteis**, a contar da comunicação da falha

pelo CONTRATANTE, para sanar o problema ou executar ação paliativa (solução de contorno) que coloque o incidente em severidade baixa.

- c) Severidade BAIXA:** Incidente de produção do software que não comprometa uma atividade de negócio do CONTRATANTE, tendo a CONTRATADA até **5 (cinco) dias corridos**, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para resolver o incidente.

7.2. Para fins desta contratação, entende-se como:

- Incidentes de produção comportamentos ou eventos incompatíveis com os requisitos funcionais e não funcionais esperados para a solução e que cause, ou possa causar, interrupções ou redução da qualidade da operação;
- Problema: a causa raiz para um ou mais incidentes de produção;
- Solução de contorno: qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira temporária, utilizando-se de mecanismos como scripts, ajustes por meio de intervenções, entre outros, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação.

7.3. A resolução de incidentes pode ser via solução de contorno ou por eliminação da causa raiz.

7.4. Caso a solução apresentada pela CONTRATADA não seja eficaz para restabelecer o serviço, nem surta o efeito paliativo a que se propôs, a SEA fará a comunicação do não aceite da solução e a contagem do tempo para resolução do incidente será retomada do ponto e severidade em que foi interrompida;

7.5. O prazo para a resolução de problemas, com a remoção da causa raiz dos incidentes, será acordado entre as partes.

7.6. Deverão ser observados todos os prazos estabelecidos deste Termo de Referência podendo ser aplicadas penalidades à CONTRATADA em caso de inconformidades ou não observância dos prazos.

7.7. As manutenções corretivas emergenciais terão fluxo próprio, a ser acordado entre as partes no início da execução do contrato, e não demandarão estimativa preliminar da CONTRATADA dado o caráter crítico da demanda. As demais demandas seguirão o fluxo de execução padrão a ser acordado entre as partes.

7.8. Os chamados para o tratamento de incidentes de produção abertos pela CONTRATANTE poderão ser atendidos pela CONTRATADA por meio de acesso remoto.

7.9. Os procedimentos para acesso remoto deverão ser acordados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

7.10. Na impossibilidade de acesso remoto pela CONTRATADA ao ambiente da

CONTRATANTE, o decurso do prazo para atendimento ao nível mínimo de serviço para a gestão e tratamento de incidentes de produção fica suspenso.

- 7.11. Os chamados abertos que não puderem ser resolvidos remotamente deverão ser atendidos presencialmente.

## **8. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

- 8.1. Os indicadores de níveis de serviço serão:
  - 8.1.1. Os prazos para atendimento e tratamento dos incidentes de produção será o estabelecido no item 7 deste Termo de Referência;
- 8.2. O descumprimento dos níveis de serviço definidos ensejará a aplicação das reduções previstas neste Termo de Referência.

## **9. ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

- 9.1. Após definição das estimativas de USTs a serem utilizadas na execução da OS, as demandas deverão passar pela autorização do fiscal do contrato, eximindo-se o CONTRATANTE de qualquer obrigação relativa a serviços executados sem autorização do fiscal;
- 9.2. As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação do CONTRATANTE, levando-se em conta a criticidade de cada demanda, podendo ser adotada uma metodologia ágil para as demandas urgentes, acordadas entre as partes;
- 9.3. Para os serviços emergenciais, as etapas serão simplificadas e poderão ser utilizadas ferramentas e técnicas que permitam reduzir sensivelmente o tempo de implementação das soluções, de modo compatível à necessidade apresentada. Como exemplo, poderá haver situações em que o formalismo adotado nos artefatos intermediários será dispensado, tendo em vista que o interesse será no resultado final obtido. Tecnologias envolvendo o uso de protótipos, reutilização de componentes, geradores de relatórios, linguagens de alta produtividade, entre outras, serão indispensáveis à execução destes serviços;
- 9.4. Os prazos estabelecidos para conclusão dos serviços não serão alterados em função das devoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo CONTRATANTE para análise dos produtos;
- 9.5. O processo será diferenciado para manutenções grandes e pequenas, acordadas entre as partes. Estas serão realizadas por meio de um processo simplificado, com lista reduzida de artefatos a serem entregues.
- 9.6. Para fins desta contratação, serão consideradas alteração de escopo as mudanças solicitadas pela CONTRATANTE durante a execução de uma OS aprovada, decorrente de revisão das necessidades de negócio.
- 9.7. Nos casos em que a alteração de escopo solicitada pela CONTRATANTE gere descarte ou retrabalho, a CONTRATADA poderá medir o esforço até então realizado.
- 9.8. Para fins de novo planejamento, a CONTRATADA deverá suspender a execução da OS para a qual houve a alteração do escopo, realizar nova estimativa de esforço e prazo, levando em consideração as fases e entregas aprovadas e ainda não

executadas.

- 9.9. Para todo e qualquer encaminhamento de mudança de escopo, a CONTRATANTE formalizará a solicitação de alteração de escopo.
- 9.10. Após o recebimento da solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar, em prazo a ser estabelecido entre as partes, relatório com análise de impacto e riscos referente a solicitação de alteração de escopo, abrangendo:
  - a) Descrição do impacto da mudança;
  - b) Impacto no cronograma da OS, incluindo o impacto em outras atividades;
  - c) Análise de riscos oriundos da mudança;
  - d) Esforço realizado antes da solicitação de alteração de escopo;
  - e) Novo orçamento (se necessário) e o correspondente cronograma de execução.
- 9.11. O CONTRATANTE procederá a validação do referido relatório, com base no qual emitirá nova OS à CONTRATADA.
- 9.12. Não serão remuneradas as atividades da OS ainda não iniciadas antes da formalização pela CONTRATANTE da alteração do escopo.

## **10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 10.1. O desembolso será efetuado exclusivamente por produtos entregues;
- 10.2. Será efetuado pagamento mensal à CONTRATADA, compreendendo as Ordens de Serviço finalizadas e entregues ao fiscal do contrato;
- 10.3. Considera-se finalizado e possível de ser faturado o serviço homologado pelo fiscal do contrato, além do gestor da área solicitante da CONTRATANTE e gestor técnico da CONTRATADA, com a OS devidamente assinada e todos os artefatos acordados entregues, com o Registro de Aceite conforme Apêndice V;
- 10.4. A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais de acompanhamento ao CONTRATANTE da execução do objeto requerido e respectivas medições, no qual devem constar o Registro de Aceite das OS entregues no período da medição;
- 10.5. A emissão pela CONTRATADA das respectivas notas fiscais para fins de faturamento será autorizada mediante a emissão pelo CONTRATANTE do Termo de Aceite de Medição do relatório mensal com a respectiva medição dos produtos e serviços entregues.
- 10.6. Após a entrega pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará a validação dos relatórios mensais requeridos e emitirá o respectivo Termo de Aceite de Medição em até 05 (cinco) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir os respectivos faturamentos.
- 10.7. O pagamento está condicionado à apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA;
- 10.8. Em caso de descumprimento contratual, poderão ser aplicadas as penalidades previstas neste Termo de Referência e na Lei Federal 8.666/93, descontando-se dos valores a serem pagos pelas OS's, os valores das multas aplicadas;
- 10.9. A Nota Fiscal/Fatura deverá obrigatoriamente ser atestada pelo fiscal do contrato;
- 10.10. O pagamento ocorrerá mensalmente conforme cronograma de pagamentos do Estado de Santa Catarina, após o atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo servidor

- designado para o seu acompanhamento e fiscalização, até o prazo de 30 (trinta) dias após a apresentação da respectiva documentação fiscal discriminativa;
- 10.11. No caso de incorreção dos documentos apresentados, inclusive da Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções que se fizerem necessárias, não respondendo o CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;
  - 10.12. Na hipótese da ocorrência acima, o prazo para liquidação passará a contar a partir de sua correção;
  - 10.13. No eventual atraso de pagamento, os valores serão corrigidos nos mesmos critérios adotados para atualização das obrigações tributárias, em observância do que dispõe o art. 117 da Constituição Estadual de Santa Catarina e art. 40, inciso XIV, alínea "c" da Lei Federal n. 8666/1993.
  - 10.14. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, inserir posteriormente qualquer tipo de insumo, taxa, cobrança adicional ou qualquer outro congêneres que não esteja inicialmente previsto no instrumento de convocação ou em sua proposta;
  - 10.15. Todas as despesas de impostos, fretes, seguros, taxas e outros custos que recaiam sobre a prestação dos serviços, serão suportados única e exclusivamente pela CONTRATADA.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 11.1. Providenciar a emissão de Ordens de Serviço autorizando a execução dos serviços;
- 11.2. Validar, por meio de servidor ou empresa designada para esse fim, a quantidade de UST das OS's estimados pela CONTRATADA;
- 11.3. Atestar as faturas enviadas e autorizar os pagamentos mensais referentes às OS's finalizadas e assinadas pelo CONTRATANTE no respectivo mês, conforme condições de pagamento estabelecidas no contrato;
- 11.4. Disponibilizar as informações e a documentação necessárias à execução dos serviços;
- 11.5. Autorizar o acesso às dependências do CONTRATANTE dos profissionais da CONTRATADA envolvidos no projeto, desde que devidamente identificados;
- 11.6. Acompanhar a execução do contrato e verificar a conformidade com os prazos e padrões de qualidade definidos;
- 11.7. Atestar as Ordens de Serviço e os produtos fornecidos que estiverem de acordo com as especificações solicitadas e as dispostas neste Termo de Referência;
- 11.8. Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar os serviços que não estejam de acordo com as condições estabelecidas;
- 11.9. Registrar em atas as decisões acordadas entre as partes em reuniões com as áreas de negócio e equipe gestora do contrato.

## **12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 12.1. Executar os serviços conforme solicitado nas Ordens de Serviço, de acordo com os critérios e prazos definidos neste Termo de Referência;
- 12.2. Prestar prontamente os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;
- 12.3. Guardar sigilo sobre as informações a que tiver acesso em razão dos serviços prestados, respondendo pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato;

- 12.4. Providenciar a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo do CONTRATANTE pelos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços, conforme Anexo II;
- 12.5. Cumprir e garantir que seus profissionais obedeçam às disposições da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 12.6. Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 12.7. Manter preposto em suas instalações nos dias e horários de expediente dos órgãos estaduais, das 12:00 às 19:00 horas de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos;
- 12.8. Alocar equipe técnica para a execução dos serviços objeto deste contrato em quantidade suficiente e nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços;
- 12.9. Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas emergenciais;
- 12.10. Permitir aos servidores designados pelo CONTRATANTE, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da CONTRATADA onde são executados os serviços;
- 12.11. Responder por quaisquer danos causados a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros que tenham sido causados por seus profissionais em razão da execução dos serviços;
- 12.12. Encaminhar ao CONTRATANTE as Notas Fiscais/Faturas referentes aos serviços prestados;
- 12.13. Executar diretamente os serviços para os quais foi CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação, no todo ou em parte, dos serviços objeto deste contrato;
- 12.14. Informar ao CONTRATANTE sobre qualquer impossibilidade de prestação dos serviços relativos ao contrato, com antecedência. Caso não ocorra, é de sua inteira responsabilidade eventuais transtornos ocasionados pela omissão, sendo passível a aplicação de sanções;
- 12.15. Assumir a responsabilidade pelos encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

**13. DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO, FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E METODOLOGIA DE GESTÃO CONTRATUAL**

- 13.1. Para fins deste contrato, serão usadas as seguintes definições de papéis e responsabilidades:
  - 13.1.1. Fiscais do Contrato - Servidores da Secretaria de Estado da Administração responsáveis por atuar na gestão e fiscalização do contrato, vão emitir as ordens de serviço, acompanhar a execução dos mesmos, verificar a conformidade com as exigências contratuais, autorizar a execução dos serviços com base nas estimativas definidas e autorizar os pagamentos referentes aos serviços executados e homologados pelo CONTRATANTE.
  - 13.1.2. Preposto - Profissional do quadro da CONTRATADA, que fará a interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e assumirá pessoal e diretamente a

execução dos serviços contratados, responsabilizando-se pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato.

13.1.3. Responsáveis Técnicos - Servidores designados pelo CONTRATANTE, ou empresa CONTRATADA para esse fim, com conhecimento técnico dos serviços demandados, responsáveis por providenciar acompanhar o dia-a-dia dos projetos e manutenções, homologar tecnicamente as soluções e artefatos entregues e registrar ações relacionadas à execução dos serviços, repassando aos fiscais do contrato as irregularidades apresentadas para adoção das devidas providências.

13.1.4. Responsáveis pela área de Negócio (Gestor de Sistema) - Gestores dos módulos do sistema, com conhecimento do negócio, responsáveis por demandar os serviços de manutenção de sistemas de novas funcionalidades, acompanhar sua execução, definir os requisitos de negócio e homologar nos prazos definidos abaixo os produtos entregues. Caso os prazos abaixo não sejam cumpridos e não haja justificativa da área de negócio, outros projetos serão priorizados pela SEA. No caso de projetos concluídos e não homologados pela área de negócio nos prazos abaixo, a responsabilidade pela homologação será atribuída ao titular da SEA/SC.

13.2. Os serviços serão executados mediante emissão de Ordem de Serviço – OS pelo CONTRATANTE autorizando a execução dos serviços;

13.3. Na Ordem de Serviço deverá constar a descrição do serviço a ser executado, responsável pela solicitação, responsável técnico da CONTRATADA, custo estimado em UST, prazo de conclusão do serviço, lista de artefatos a serem produzidos, além de outras informações pertinentes à execução do serviço;

13.4. Antes de iniciar a execução dos serviços demandados, serão definidos prazos e responsabilidades que deverão ser cumpridos por cada uma das funções abaixo discriminadas a fim de possibilitar o atendimento da demanda no prazo estipulado.

13.5. A fiscalização, quando exercida por servidor designado para acompanhar os serviços ou produtos, não exime ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA perante as obrigações aqui estabelecidas;

13.6. A fiscalização não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros;

13.7. O fiscal do contrato verificará a conformidade dos aspectos legais e administrativos do contrato e serão feitas anotações em registro próprio;

13.8. As providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção de medidas convenientes;

13.9. Os responsáveis técnicos farão a gestão dos aspectos técnicos do contrato, atestando a conformidade e a qualidade da execução dos serviços, conforme critérios e prazos definidos neste Termo de Referência, comunicando ao fiscal do contrato qualquer irregularidade;

13.10. Os responsáveis pela área de negócio farão a gestão do sistema e atestarão se os serviços atendem aos requisitos de negócio definidos, comunicando ao fiscal do contrato qualquer irregularidade;

13.11. O fiscal especialmente designado ou seu substituto legal, quando provocados antes

do vencimento do contrato, deverão manifestar-se em relação ao interesse ou não na prorrogação contratual, caso esteja previsto no instrumento. Esta manifestação deverá ser acompanhada de avaliação dos serviços, bem como nota técnica embasando e justificando os motivos.

13.12. O fiscal do contrato relaciona-se diretamente com o preposto da CONTRATADA, com os responsáveis técnicos e com os gestores de negócio do CONTRATANTE.

13.13. Os responsáveis técnicos relacionam-se diretamente com os fiscais do contrato, preposto e responsáveis pela área de negócio do CONTRATANTE.

13.14. O preposto relaciona-se diretamente com o fiscal do contrato, com os responsáveis técnicos do CONTRATANTE e com os responsáveis pela área de negócio.

13.15. Os responsáveis pela área de negócio relacionam-se diretamente com os responsáveis técnicos do CONTRATANTE e servidores da SEA, responsáveis pela fiscalização do contrato, que por sua vez relacionam-se com os técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços.

#### **14. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

14.1. No momento da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá designar preposto para atuar na interação com o CONTRATANTE, nos dias e horários de expediente do órgão;

14.2. Situações emergenciais poderão requerer a presença do preposto e demais técnicos da CONTRATADA nas instalações do CONTRATANTE fora dos dias e horários de expediente, desde que devidamente autorizados e acompanhados por servidor do CONTRATANTE;

14.3. Serão agendadas reuniões de governança conforme a necessidade, a fim de possibilitar a interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo ser registradas pelo CONTRATANTE em atas devidamente assinadas pelos presentes as decisões tomadas.

#### **15. DA GARANTIA**

##### **15.1.1. GARANTIA DOS SERVIÇOS**

15.1.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer garantia contra erros ou falhas do sistema durante os 3 (três) meses subsequentes ao término do contrato, assegurando a gestão e tratamento de incidentes de produção, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

15.1.1.2. Durante a garantia, a CONTRATADA não estará obrigada a promover adequações da solução para contornar falhas na infraestrutura disponibilizada pelo CONTRATANTE para instalação e operação do sistema.

15.1.1.3. O prazo de validade técnica do código-fonte entregue pela CONTRATADA após o término do contrato deverá ser de 90 (noventa) dias conforme previsão legal.

15.1.1.4. A CONTRATADA não será obrigada a prestar garantia em código e demais artefatos entregues que não tenham sido produzidos ou editados pela própria CONTRATADA.

## **16. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

- 16.1. O prazo de vigência deste contrato emergencial será de 06 (seis) meses, podendo ser rescindido unilateralmente pela CONTRATANTE a qualquer momento neste período, assim que concluído o processo de contratação dos serviços continuados de sustentação, suporte técnico, manutenção adaptativa e evolutiva do SGPE.

## **17. DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

- 17.1. São de propriedade do CONTRATANTE todos os produtos gerados na vigência deste Contrato, incluindo os dados, documentos e elementos de informação pertencentes à tecnologia de concepção, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos, em conformidade a Lei Federal nº 9.609/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada qualquer comercialização destes por parte da CONTRATADA.
- 17.2. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção de programas ou quaisquer artefatos dentro da vigência do contrato, deve ser formal e previamente autorizada pelo Contratante.
- 17.3. Os procedimentos e repositórios a serem utilizados para a entrega dos códigos-fonte, componentes de software e demais artefatos produzidos ao longo da vigência da contratação será oportunamente acordada entre as partes, mediante OS específicas.
- 17.4. Serão preservados os direitos autorais, patrimoniais e comerciais dos fabricantes dos produtos originais dos quais derivou-se a solução corporativa em uso pelo Estado.

## **18. DA CONFIABILIDADE**

- 18.1. Após a assinatura do contrato, os profissionais responsáveis pela execução dos serviços deverão assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo perante o CONTRATANTE, conforme modelo do Anexo II, comprometendo-se a preservar as informações a que tiverem acesso em virtude dos serviços prestados.

## **19. SANÇÕES APLICÁVEIS**

### **19.1. SANÇÕES TÉCNICAS**

#### **19.1.1. Serviços de suporte e sustentação:**

19.1.1.1. A apuração dos níveis de serviço de suporte e sustentação será realizada mensalmente. No relatório mensal de acompanhamento, a CONTRATADA deverá apresentar o registro dos chamados técnicos atendidos no período da medição.

19.1.1.2. Será adotado o cálculo do Índice de Efetividade (IE) dos chamados encerrados no período de medição para fins de apuração dos níveis de serviços prestados, calculados da seguinte maneira:

$$IE = \Sigma IEPARCIAL ((TP/TTR) * PS)$$

Onde:

- Tempo previsto (TP): corresponde ao prazo definido para resolução de cada incidente, para cada nível de severidade, conforme definido no item 8 deste Termo de Referência;

- Tempo total realizado (TTR): representa o prazo decorrido pela CONTRATADA para a resolução de incidentes de cada chamado encerrado no mês de medição;
- Peso da severidade (PS): representa o peso atribuído para cada tipo de severidade dada sua criticidade, conforme apresentado no quadro a seguir.

19.1.1.3. A metodologia de apuração do IE e os índices de peso da severidade relativo a cada nível de severidade previsto são apresentadas no quadro a seguir:

<b>ÍNDICE DE EFETIVIDADE (IE)</b>				
<b>Severidade</b>	<b>TP</b>	<b>TTR</b>	<b>PS</b>	<b>IEPARCIAL</b>
ALTA			40	
MÉDIA			35	
BAIXA			25	
<b>IE (Σ IEPARCIAL)</b>				

19.1.1.4. Para fins do cálculo do IE, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado em uma ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados a ser disponibilizada pela CONTRATADA e a data e o horário do retorno, com a resolução do incidente. O decurso de prazo para homologação pelo CONTRATANTE não será computado para fins de apuração do IE.

19.1.1.5. Se TTR for menor ou igual a TP, ou se não houver chamados no mês para as respectivas severidades, deverá ser considerado IE PARCIAL = PS para fins de apuração do nível de serviço de sustentação.

19.1.1.6. Caberá aplicação de redutores nos pagamentos à CONTRATADA quando a eficiência for inferior à 95%, conforme segue:

- IE  $\geq$  90% a < 95%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço de suporte e sustentação, multiplicado pelo respectivo IE auferido;
- IE < 90%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço de suporte e sustentação, multiplicado por 0,9.

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **20.1. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 20.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, junto com o registro de encerramento da OS, os artefatos acordados entre as partes.
- 20.1.2. Deverão ser registradas em um sistema de gestão de demandas a ser disponibilizada pela CONTRATADA todas as ações tomadas e informações pertinentes à execução da demanda, tanto por parte da CONTRATADA como pela equipe técnica do CONTRATANTE;
- 20.1.3. As OS abertas pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato deverão ser concluídas pela CONTRATADA, mesmo que o prazo de conclusão ultrapasse o término da vigência do contrato, respeitados o escopo e quantitativos contratados.

## APÊNDICE I - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO EM USO

### 4.1. RELAÇÃO DOS SISTEMAS

4.1.1. Na tabela a seguir, é apresentada a relação das soluções a serem mantidas, contidas nesta contratação:

Sistemas
A. GESTÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS
B. GESTÃO ARQUIVÍSTICA
C. PORTAL DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

#### A. GESTÃO PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:

**Resumo:** permite a autuação, tramitação e rastreabilidade dos processos administrativos físicos e digitais no âmbito do Governo do Estado de Santa Catarina, com recursos para a inclusão de peças processuais e visualização dos processos de forma eletrônica. Dispõe de ferramenta de certificado e assinatura digital própria do sistema e ICP-Brasil, que garantem a autoria, autenticidade e irretroatividade de documentos digitais inseridos. Possibilita, por meio de recursos de workflow, automatizar fluxos de trabalho de forma a padronizar procedimentos relacionados aos processos administrativos da Instituição.

#### Descrição Detalhada:

- Permite gerenciar e manter processos físicos e digitais.
- Permite a anexação de documentos digitais aos processos (peças do processo).
- Permite utilizar certificados e assinaturas digitais no cadastro do processo, na anexação das peças do processo e em suas tramitações e pareceres.
- Permite gerar etiquetas de identificação para a capa do processo.
- Permite utilizar recurso de pesquisa fonética para localização de nomes de interessados dos processos (pessoas físicas ou jurídicas).
- Permite registrar as tramitações físicas ou digitais dos processos. Cada tramitação deverá compreender no mínimo origem e destino, data e hora do encaminhamento e do recebimento, prazo e parecer (despacho).
- Permite anexar um parecer elaborado em editor de texto usual como uma peça do processo, sem a necessidade de digitá-lo novamente no sistema.
- Permite a recusa de processos. Ao encaminhar um processo, o setor de destino poderá recusá-lo através do sistema. Nesse caso, o processo deverá retornar automaticamente para o setor que o encaminhou.
- Permite visualização de todos os documentos anexados ao processo, e suas respectivas páginas, possibilitando que o usuário navegue pelo processo sem a necessidade de sua impressão.
- Permite o cadastro de volumes de processos físicos com o respectivo número de páginas de cada volume, possibilitando que os volumes dos processos possam ser tramitados em conjunto.
- Permite o cadastro de junções dos processos, fazendo com que sempre que dois ou mais processos forem juntados, apenas o processo referência possa ser tramitado.
- Permite o cadastro de vinculação de processos, criando uma associação entre eles. Processos vinculados devem tramitar de forma independente.
- Permite classificar um processo como sigiloso. Apenas usuários autorizados poderão ter acesso aos dados cadastrais e andamento dos processos sigilosos.

- Permite emitir guia de registro de tramitação, permitindo a confirmação do recebimento do processo físico no setor de destino.
- Permite o arquivamento de processos. Para os processos físicos permite informar os dados da sua localização física (estante, prateleira, caixa, etc.). Depois de arquivados, os processos não poderão ser movimentados.
- Permite a reabertura de processos arquivados, possibilitando que o referido processo seja novamente movimentado.
- Possui funcionalidade para exibição de avisos ao usuário com o objetivo de informar, no momento em que conectar ao sistema, dados relativos a processos encaminhados para o setor que ainda não tiveram confirmação de recebimento; processos com prazo vencido e; processos encaminhados pelo usuário e que foram recusados pelo setor de destino.
- Permite a utilização de workflow para tramitação de processos que possuem um fluxo de trabalho definido.
- Permite identificar papéis para os participantes (responsáveis) em uma tarefa definida no workflow. São identificados os seguintes tipos de papéis:
  - I. Setor: o processo deverá ser encaminhado para um setor específico. Nesse caso, quando a tarefa é iniciada pelo workflow, todos os usuários associados ao setor indicado no fluxo visualizarão o processo na sua fila de trabalho.
  - II. Usuário: o processo deverá ser encaminhado para um usuário específico. Nesse caso, apenas o usuário indicado visualizará o processo na sua fila de trabalho.
  - III. Cargo: o processo deverá ser encaminhado para um cargo/função. Nesse caso, o processo deverá ser encaminhado para o usuário do sistema que exerce a função indicada no fluxo.
- Permite que ao término de cada tarefa do workflow o processo seja automaticamente encaminhado para a fila de trabalho do setor/pessoa indicado no fluxo definido para o processo.
- Permite o envio de notificação por e-mail aos envolvidos com o processo sempre que o prazo estabelecido para uma tarefa for extrapolado.
- Possibilita, a qualquer momento, a interrupção do fluxo definido para um processo. Esta funcionalidade garantirá flexibilidade à movimentação nos casos da necessidade de alteração do trâmite previamente definido para determinados processos.
- Permite o cadastro de correspondências recebidas pelas unidades da administração direta do Governo do Estado, bem como as suas tramitações.
- Permite a gestão das correspondências expedidas, com o objetivo de registrar correspondências enviadas de um setor interno para um outro (correspondência simples), para vários outros setores (correspondência circular) ou para destinatários externos. Deve ser possível gerar documentos a partir dos dados do cadastro das correspondências internas e externas e de modelos predefinidos pelo usuário. Os modelos deverão ser elaborados em editor de texto do próprio sistema. Permite também que o documento gerado seja impresso ou enviado por e-mail para o destinatário.
- Permite a tramitação de correspondências expedidas e recebidas.
- Permite realizar a consulta de informações dos processos cadastrados, por meio da combinação de diversos parâmetros de consulta.
- Permite a emissão de relatórios de informações pertinentes aos processos administrativos e às correspondências recebidas e expedidas pelas unidades da administração direta do Governo do Estado, que contenham no mínimo as seguintes informações:
  - dados básicos do processo, lista de interessados e assuntos, movimentações, volumes, junções e vinculações do processo;

- processos por setor, por interessado, por assunto e por período.;
- processos com prazo definido, listando para cada setor todos os processos que possuem prazo para andamento e indicando os processos que possuem o prazo extrapolado;
- informações básicas de correspondências, relação de interessados, assuntos e tramitações.
- Permite recursos de assinatura digital em conformidade com os padrões ICP-Brasil, visando garantir a integridade, autenticidade, irretroatividade e autoria de documentos digitais.
- Possibilita o cadastro de setores do usuário, permitindo indicar quais processos poderão ser recebidos e encaminhados pelos usuários.
- Permite o salvamento de relatórios para o formato PDF-Portable Document Format.
- Suporta a criptografia das informações trafegadas entre o servidor web e o browser do usuário, mediante uso de protocolo http seguro (HTTPS)
- Restringe o acesso ao sistema através de login e senha individual, com cifragem no armazenamento;
- Permite autenticar-se no sistema mediante o uso de um certificado digital ICP-Brasil (eCPF);
- Possui software de administração da segurança do sistema, compreendendo as seguintes funcionalidades e recursos mínimos:
  - Inclusão, exclusão, alteração e consulta de usuários e de grupo de usuários;
  - Definição de logins e senhas de acesso para autenticação dos usuários perante o sistema;
  - Definição de direitos e privilégios, atribuindo permissões de acesso dos usuários às páginas (telas) da aplicação, tanto por grupo de usuários como de forma individualizada;
  - Cópia de permissões entre perfis de usuários;
  - Alteração de senhas;
  - Administração dos parâmetros de segurança do sistema, como prazo de validade das senhas dos usuários, bloqueio da conta do usuário por sucessivos erros de login e métricas de senha;
  - Permite impor regras (política) de composição das senhas dos usuários;
  - Manutenção de registro das operações realizadas pelos usuários (auditoria), em pontos determinados e ações críticas;
  - Histórico de logins, registrando data e horário no qual cada usuário acessou o sistema;
  - Tela própria para consulta das operações registradas no log de auditoria.
  - Após o login com sucesso no sistema, apresentar ao usuário a data e hora do último login bem-sucedido e do último login inválido.
  - Mecanismo de geração de senha solicitada pelo usuário quando este esquece a sua senha, sem a intervenção humana. A senha deve ser enviada ao usuário por e-mail.
  - Dispõe de workflow nativamente integrado, utilizando “engine” (motor) específico para este fim, responsável pela coordenação da execução dos fluxos nele publicados.
  - A modificação de fluxos pré-existentes e sua republicação permite dar origem a uma nova versão do fluxo, sendo mantidas as versões anteriores.
  - A solução de workflow gerencia a execução das diferentes versões de um mesmo fluxo, sequenciando o trâmite das tarefas e passos exatamente como estavam definidas na respectiva versão.
  - O motor de workflow mantém o estado dos processos em execução e de suas variáveis, bem como realizar o gerenciamento da execução das tarefas programadas, incluindo o controle de estado de tarefas com intervenção humana ou executadas mediante temporizadores (“timers”).

- Em tempo de execução do fluxo, o sistema possibilita que o usuário visualize em qual ponto/atividade o processo se encontra no momento e quais suas possíveis próximas tarefas.
- Dispõe de um editor visual para criação e manutenção das definições dos fluxos de trabalho. Possui interface gráfica e permite o uso de recursos de arrastar e soltar para o desenho dos elementos do fluxo de trabalho.
- O editor visual provê facilidade de uso e produtividade ao usuário na definição de fluxos, permitindo a utilização de recursos de arrastar e soltar para as seguintes situações:
- Criar novas tarefas, transições, pontos de início e fim do fluxo;
- Reposicionar (mover) os elementos da definição do fluxo;
- Criar e mostrar os participantes do fluxo através de faixas (raias paralelas), que agrupam as atividades de cada participante;
- As referidas faixas deverão suportar, pelo menos, a definição de participantes dos tipos “usuário envolvido”, “setor envolvido” e “cargo/função envolvido”;
- As faixas deverão ser totalmente integradas aos cadastros existentes no sistema. Por exemplo, no caso de uma faixa do tipo “usuário”, deverá ser permitido definir, no designer de fluxos, quem será este usuário, atrelando-o ao cadastro de pessoas existente no sistema. O mesmo requisito aplica-se aos demais tipos de faixas e respectivos cadastros no banco de dados.
- A composição dos fluxos permite contemplar os seguintes tipos de elementos: atividades/tarefas, participantes, transições de tarefas, temporizadores, sequência de execução e disparo de eventos.
- O editor visual permite a impressão do modelo visual do fluxo das atividades, bem como dispor de recurso de prévia de impressão (“print preview”). Para fluxos que ocupem múltiplas páginas horizontal e/ou verticalmente, o editor deve mostrar as marcas de corte do diagrama.
- O editor de fluxos é capaz de gerar relatório tabular com as informações do fluxo, contendo, no mínimo, os participantes, as atividades/tarefas e as transições.
- Em sua forma descritiva, os fluxos são representados em formato XML.
- O editor possibilita o salvamento (exportação) da definição do fluxo para arquivo XML.
- O editor possibilita a importação de um fluxo através de um arquivo XML que obedeça ao padrão definido pelo editor.
- A definição/declaração dos fluxos é armazenada na base de dados do SGBD.
- Permite o cadastro de classes de documentos de um plano de classificação. Estas classes devem ser organizadas em uma estrutura hierárquica.
- Fornece mecanismos de "check-out" e "check-in" para controle de edição concorrente de documentos.
- O sistema permite criar uma pasta controlada para cada processo cadastrado.
- No caso de pastas de processos, o sistema deve garantir que apenas os documentos cadastrados na tramitação atual do processo possam ser alterados. Assim sendo, o sistema deve impedir a alteração destes documentos a partir do momento em que o processo é tramitado a outro setor.
- Permite impressão sequencial de todos os documentos adicionados a uma pasta de processo de acordo com a ordem em que foram adicionados.
- Permite a funcionalidade de criar tarefas em um processo administrativo na fila de trabalho. Os seguintes metadados são registrados: tipo da tarefa, descrição da tarefa, prazo, responsáveis.
- Permite criar mais de uma tarefa para que diferentes unidades/usuários possam trabalhar de forma paralela no processo.
- Permite associar uma ou mais unidades/usuários como responsável de uma mesma tarefa do processo de forma que qualquer um deles possa finalizar tarefa.

- Permite que um dos usuários responsáveis pela tarefa possa iniciar e trabalhar na atividade. Somente a pessoa que estiver com a atividade atribuída pode executá-la.
- Permite encerrar uma tarefa. Os seguintes metadados podem ser registrados: descrição da finalização e data de finalização.
- Permite a configuração pelo próprio usuário quanto aos tipos de notificação que deseja receber, via sistema e/ou e-mail:
- Encaminhamento interpessoal: será notificado quando processos/documentos/correspondências forem encaminhados interpessoalmente para o usuário;
- Encaminhamento para meu setor: será notificado quando processos/documentos/correspondências forem encaminhados para o(s) setor(es) do usuário selecionado.
- Encaminhamento de setor específico: será notificado quando processos/documentos/correspondências forem encaminhados por um determinado setor (setor origem) para o(s) setor(es) do usuário (meu setor).;
- Encaminhamento de favoritos: será notificado quando ocorrer tramitações de processos/documentos/correspondências favoritados pelo usuário.;
- Encaminhamento com prazo: será notificado quando processos/documentos/correspondências encaminhados com prazo estiverem com ele a vencer/vencido;
- Solicitação de assinatura em peça: será notificado quando for solicitada sua assinatura em peça de processos/documentos/correspondências.;
- Resposta de solicitação de assinatura em peça: será notificado quando cada assinatura de uma peça solicitada pelo usuário for assinada ou recusada.
- Criação de tarefa: será notificado os responsáveis quando for criado uma tarefa em processos/documentos.;
- Finalização de tarefa: será notificado o criador da tarefa quando a tarefa for finalizada por um dos responsáveis.
- Permite a criação de modelos de documentos por meio de editor de texto integrado.
- Permite, ao criar um modelo no editor de texto integrado, que o usuário coloque campos para intercâmbio de dados entre a aplicação e o editor. A lista de campos abaixo é fornecida:
  - Data de cadastro do processo;
  - Número completo do processo;
  - Descrição resumida do processo;
  - Data e hora de autuação do processo;
  - Descrição do tipo do processo (físico/digital);
  - Nome do interessado principal do processo.
- Permite associar um modelo de documento às unidades, de forma que somente as unidades associadas a um determinado modelo possam utilizá-lo.
- Permite disponibilizar editor para criação de formulários de forma visual, sem a necessidade de programação.
- Permite disponibilizar, na ferramenta de desenho de formulários, os seguintes componentes: título, entrada de texto do tipo: única linha, múltiplas linhas, somente números, somente moeda, data, CPF, CNPJ, senha; botões de seleção formato rádio e check; upload de arquivos, link, imagem, botão de ação e tabela editável.
- Permite a criação de máscaras de campos no formulário. Durante o preenchimento do formulário, permite a validação se o valor preenchido pelo usuário final é compatível com a máscara do campo.

- Permite a inclusão de ajuda para preenchimento dos campos dos formulários eletrônicos, ficando a instrução acessível ao usuário final, durante o preenchimento do formulário
- Permite a utilização de serviços do tipo REST nos formulários eletrônicos para:
- Criação de listas com valores pré-determinados;
- Preenchimento automático de valores de campos.
- Permite a criação de certificados a partir de unidade certificadora
- Permite emitir certificados aos usuários do sistema
- Permite assinar os documentos em PDF com o certificado gerados no sistema validando o login e senha do usuário
- Permite a validação e autenticação do certificado digital gerado pela unidade certificadora do sistema
- Permite solicitar assinaturas de documentos para usuários do sistema sem a necessidade de tramitar o processo
- Permite assinar um ou mais documentos com uma única ação de assinatura
- Permite recusar a solicitação de assinatura mediante a justificativa textual
- Permite favoritar os usuários para solicitação de assinaturas recorrentes
- Permite gerenciar as solicitações de assinaturas em um lista por usuário ou setor solicitante, usuário ou setor assinante
- Permite que o usuário com a carga do processo possa cancelar a solicitação de assinatura
- Permite a criação de certificados a partir de unidade certificadora.
- Permite emitir certificados aos usuários do sistema.
- Permite assinar os documentos em PDF com o certificado gerados no sistema validando o login e senha do usuário.
- Garante a validação e autenticação do certificado digital gerado pela unidade certificadora do sistema.
- Permite solicitar assinaturas de documentos para usuários do sistema sem a necessidade de tramitar o processo.
- Permite assinar um ou mais documentos com uma única ação de assinatura.
- Permite recusar a solicitação de assinatura mediante a justificativa textual.
- Permite favoritar os usuários para solicitação de assinaturas recorrentes.
- Permite gerenciar as solicitações de assinaturas em uma lista por usuário ou setor solicitante, usuário ou setor assinante.
- Permite que o usuário com a carga do processo possa cancelar a solicitação de assinatura.
- No que tange a busca de documentos:
- Possibilita a normalização, indexação e recuperação de dados;
- Permite indexar termos e documentos com a finalidade de permitir acesso rápido durante a consulta dos dados;
- Permite expandir a consulta do usuário através do uso de dicionários do tipo Thesaurus e mapeamento de conceitos na forma de Ontologias;
- Permite recuperar os documentos de acordo com seu grau de similaridade;
- Permite atingir um alto grau de precisão na recuperação de informações no resultado das buscas semânticas;
- Permite que o usuário resgate informações armazenadas no banco de dados, baseado nas características dos documentos, a serem definidos pela SEA.
- Possui controle de acesso e de privilégios;

## **B) GESTÃO ARQUÍVISTICA**

**Descrição Resumida:** permite o controle e armazenamento de documentos avulsos em repositório gerenciado a partir de perfis de acesso. Permite a colaboração de várias pessoas na elaboração desses documentos. Gestão da tabela de temporalidade e destinação dos documentos da organização, a partir de controles como prazo de guarda da fase corrente, prazo de guarda da fase intermediária, destinação final, até o seu arquivamento. Realiza o versionamento das modificações realizadas, além de pesquisa, navegação e visualização dos documentos por controle de acesso. Os mesmos poderão ser integrados ou não ao módulo de gestão digital de processos administrativos

**Descrição Detalhada:**

- Permite a produção e a captura dos documentos arquivísticos da Instituição em formato digital, possibilitando o armazenamento de tais documentos em um dos três domínios abaixo:
  - I. Espaço individual: corresponde ao espaço designado para cada funcionário;
  - II. Espaço do grupo: corresponde ao espaço designado para cada grupo de trabalho ou setor;
  - III. Espaço geral: corresponde ao espaço para os documentos de interesse de toda a instituição.
- Permite que os responsáveis pelos espaços criem pastas e subpastas (estrutura hierárquica) para organização dos documentos arquivísticos de seu interesse;
- Permite garantir que sejam executadas as seguintes ações durante a etapa de captura:
  - I. Registrar os documentos convencional ou digital;
  - II. Classificar o documento de acordo com o plano de classificação da instituição;
  - III. Indexar o documento para possibilitar a consulta pelo seu conteúdo;
  - IV. Atribuir permissão e/ou restrição de acesso ao documento.
- Permite a captura de documentos arquivísticos nas seguintes formas:
  - I. Captura de documento produzido em arquivo digital fora do sistema;
  - II. Captura de documento produzido dentro do sistema em editor de texto integrado à ferramenta.
- Permite manter um identificador único para os documentos produzidos ou capturados pela Instituição;
  - I. Integrado ao sistema corporativo onde está definido o plano de classificação da Instituição.
  - II. Integrado ao Gestão de Processos Administrativos, a fim de permitir a criação de um novo processo administrativo a partir de um documento armazenado no Módulo de Gestão Arquivística.
  - III. Integrado ao Gestão de Processos Administrativos, permitindo que um documento armazenado no Módulo de Gestão Arquivística seja incluído como uma peça de determinado processo administrativo.
- Na gestão documental, o sistema permite a colaboração entre os usuários através da possibilidade de inclusão de comentários no documento;
- Fornece mecanismos para controle de edição concorrente dos documentos arquivísticos gerenciados pelo módulo de gestão documental, impedindo que mais de um usuário edite o documento ao mesmo tempo. Somente o usuário que bloquear o documento para edição é que deverá poder alterá-lo. Os demais usuários com acesso ao documento deverão poder visualizá-lo até que o documento seja liberado por aquele que o bloqueou. O documento em edição não poderá estar associado a um processo administrativo.
- Permite o envio de aviso aos usuários que possuem permissão de acesso a determinado documento, informando-os quando alguém realizar o bloqueio do documento para edição ou quando da sua liberação para que outros usuários possam dar continuidade

na elaboração ou revisão do mesmo. O documento em edição não poderá estar associado a um processo administrativo.

- Permite a visualização, mediante interface amigável, do conteúdo dos documentos armazenados no gerenciador bem como suas respectivas páginas e metadados. Através do componente de visualização deve ser possível apresentar os documentos em pdf, jpeg, vídeo e som.
- Permite controlar as diversas versões de um documento, gerando uma nova versão toda vez que este for alterado pelos usuários. Somente documentos em elaboração devem ter suas versões gerenciadas, já que os documentos publicados (concluídos) não podem ser alterados, independentemente de estarem ou não associados a um processo administrativo.
- Permite a visualização de versões anteriores do documento no Módulo de Gestão Arquivística, desde que o documento não esteja vinculado a um processo administrativo.
- Permite a visualização do histórico de tramitações de um documento desde que ele não esteja vinculado a um processo administrativo.
- Permite marcar uma pasta documental como favorita (bookmark) para agilizar o acesso às informações da pasta.
- Permite a definição de restrições de acesso à leitura, escrita e/ou exclusão de pastas e documentos gerenciados pelo Módulo de Gestão Arquivística. Essas restrições de acesso devem ser aplicadas para setores, usuários ou funções de usuário.
- Permite mover as pastas e os documentos para outro domínio ou pasta do Módulo de Gestão Arquivística, herdando as permissões do destino.
- Permite a cópia de documentos e pastas para qualquer ponto da estrutura hierárquica de pastas do Módulo de Gestão Arquivística, herdando as permissões do destino.
- Permite a busca no conteúdo textual dos documentos capturados e gerenciados pelo Módulo de Gestão Arquivística.
- Possui os seguintes relatórios em gráfico e planilha, gerados em PDF e XLS:
  - I. Documentos por período: o sistema permite gerar um relatório dos documentos produzidos em determinado período de entrada.
  - II. Documentos por classe do plano de classificação: o sistema permite gerar um relatório dos documentos associados a uma determinada classe.
  - III. Documentos por setor: o sistema permite gerar um relatório dos documentos que estão no setor.
- Permite informar dados sobre a localização física do documento.
- Permite, no momento do encaminhamento, informar se o documento físico está tramitando junto com o digital.
- Permite alterar a localização física do documento somente pelo usuário que detém o documento físico.
- Permite encaminhar o documento para usuários e/ou setores ou para um conjunto dos mesmos.
- Permite visualizar o histórico de movimentações do documento.
- Permite visualizar todos os documentos encaminhados para o usuário em uma fila de trabalho.
- Possui os seguintes agrupamentos na fila de documentos do usuário:
  - I. Recebidos.
  - II. Enviados.
- Permite salvar uma cópia dos documentos apresentados na sua fila de trabalho para uma pasta do gerenciador de documentos.
- Permite visualizar o documento e seus metadados na própria fila de trabalho de documentos do usuário, sem a necessidade de trocar de interface.

- Permite a geração de documentos com base nos modelos previamente definidos pela instituição por meio da funcionalidade de criação de modelos do próprio sistema. Esta funcionalidade deve estar disponível no gerenciador de documentos.
- Durante a geração da peça a partir de um modelo, os campos inclusos no modelo são preenchidos automaticamente pelo sistema (mesclagem de informações), sem a utilização de macros. As peças geradas devem ficar disponíveis para edição em modo rascunho (minuta) no gerenciador de documentos.
- Permite a geração de minutas de documentos (rascunhos) que poderão ser encaminhadas para outro usuário do mesmo setor ou de setor diferente, para avaliação e/ou edição do documento.
- Permite a criação de documento em branco por meio do editor de texto acoplado ao sistema. Os documentos em branco devem ficar disponíveis para edição em modo de rascunho (minuta). Tais documentos poderão ser associados a um processo administrativo somente após a finalização e publicação do documento.
- Permite assinar uma minuta de documento (rascunho) gerenciado pelo Módulo de Gestão Arquivística. Depois de assinada, a minuta deve permanecer em elaboração. Quando publicada, a minuta deve manter as assinaturas existentes. Sempre que o conteúdo da minuta for alterado, a assinatura deve ser descartada.
- Permite o uso de certificados digitais, padrão ICP-Brasil, para assinatura dos documentos armazenados no Módulo de Gestão Arquivística, que não estejam associados a um processo administrativo.
- Permite o uso de certificados digitais, padrão ICP-Brasil, para assinatura de documentos em elaboração (minuta), gerenciados pelo Módulo de Gestão Arquivística. Este comportamento deve estar disponível para documentos que não estão associados a processos administrativos.
- Permite o uso de certificados digitais, padrão ICP-Brasil, para assinatura das cópias de documentos gerenciadas pelo Módulo de Gestão Arquivística, desde que não estejam associadas a processos administrativos;
- Permite a inclusão de múltiplas assinaturas digitais num mesmo documento armazenado no gerenciador, desde que não esteja associado a processos administrativos;
- O módulo de escaneamento permite a gravação de documentos nos formatos: JPG, GIF, BMP e PDF.
- Deve estar integrado ao plano de classificação e tabela de temporalidade disponível no Gestão de Processos Administrativos.
- Disponibiliza relatório que apoie a gestão da tabela de temporalidade e destinação, contendo as seguintes informações:
  - I. Nome e código da classe.
  - II. Status (ativa/inativa)
  - III. Indicador se pode associar documentos/processos à classe.
  - IV. Prazo da fase corrente.
  - V. Prazo da fase intermediária.
  - VI. Destinação.
- Disponibiliza recursos integrados à tabela de temporalidade para implementar ações de destinação de processos cadastrados no Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico do Governo do Estado de Santa Catarina.
- Permite acompanhar automaticamente os prazos de guarda determinados para a classe a qual o documento/processo pertence e disponibilizá-los para avaliação e destinação quando aplicável.
- Disponibiliza funcionalidade para listar os documentos e processos arquivados que já cumpriram o prazo de guarda previsto, para que o usuário defina a destinação. Os filtros

de pesquisa para gerar a listagem devem ser: classe e fase (corrente ou intermediária) ou número do processo/documento. Para a prova de conceito deverá ser apresentada esta funcionalidade sem a necessidade de comprovar a integração com o Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico do Governo do Estado de Santa Catarina.

- Permite solicitar a confirmação do usuário sempre que uma ação de destinação for solicitada.
- Permite a eliminação de documentos e processos de forma irreversível a fim de que não possam ser restaurados por meio da utilização normal do sistema.
- Permite que o usuário registre uma observação para o documento/processo que está sendo eliminado.
- Permite gerar um relatório com os documentos e processos que serão eliminados. Esta listagem possui o número do documento/processo e uma observação.
- Permite imprimir a listagem de todos os documentos e processos que atingiram o prazo de guarda.
- Permite que o usuário defina a destinação para os documentos e processos que atingiram um prazo de guarda. As ações devem ser:
  - I. Guarda permanente.
  - II. Eliminação.
  - III. Mudança para fase intermediária, somente quando o documento/processo estiver na fase corrente.
  - IV. Reavaliação.
- Permite, para os processos/documentos que foram eliminados, gerar um termo de eliminação e substituir automaticamente o documento por este termo. Este termo deve possuir os seguintes dados: dia, mês, ano, órgão e código da classe. No caso de eliminação de um processo, o termo deve ser inserido na pasta do processo substituindo todos os documentos do processo pelo termo gerado.
- Permite impedir que um documento/processo seja reaberto quando ele estiver em guarda permanente ou eliminado.
- Acompanha automaticamente os prazos de guarda determinados para a classe à qual o documento pertence.
- Permite listar os documentos que já cumpriram o prazo de guarda previsto para avaliação de acordo com a tabela de temporalidade da instituição.
- Permite destinar os documentos de acordo com a tabela de temporalidade da instituição. As ações são:
  - I. Guarda permanente
  - II. Eliminação
  - III. Mudança para fase intermediária – somente quando o documento estiver na fase corrente
  - IV. Reavaliação
- Permite reagendar a avaliação de documentos para uma nova data.
- Permite a eliminação de documentos de forma irreversível a fim de que não possam ser restaurados por meio da utilização normal do sistema.
- Permite a inserção de observações para cada documento que está sendo eliminado.
- Permite solicitar a confirmação do usuário sempre que uma ação de destinação for solicitada.
- Permite realizar a eliminação de documentos de forma que não possam ser restaurados por meio de utilização normal do sistema.
- Permite emitir um relatório dos documentos que serão eliminados.
- Para os documentos que foram eliminados, é gerado um termo de eliminação que substitui automaticamente o documento por esse termo.

- Para os documentos que foram guardados permanentemente, é gerado um termo de guarda permanente que substitui automaticamente o documento por esse termo.
- Permite notificar periodicamente os usuários informado a lista de documentos disponíveis para avaliação.
- Permite restringir a avaliação de forma que cada usuário visualize os documentos no qual tem permissão.
- Ao ocorrer atualizações no tempo de guarda da classe do documento, automaticamente a data de guarda dos mesmos deve ser atualizada.
- Solução para armazenamento de documentos digitais de conteúdo não estruturado, visando gerenciar grandes volumes de documentos eletrônicos, especialmente aqueles que não sofrem alteração.
- Permite arquivamento e preservação de conteúdo fixo de longo prazo.
- Possui proteção contra modificações ou remoção indevida, viabilizando o controle de integridade e conformidade dos documentos.
- Permite inserir documentos na solução de armazenamento seguro juntamente com as informações da política de retenção.
- Permite pausar a contagem da política de retenção associada a um determinado documento.
- Permite a retomada da política de retenção de um determinado documento.
- Permite o controle e gestão dos planos de classificação quanto aos assuntos e classes.
- Permite o versionamento do plano de classificação referentes aos documentos físicos e digitais.
- Permite gerenciar os planos de classificação por Órgão de forma a diferenciá-los quanto a tabela de classificação dos assuntos meios e finalísticos de cada Órgão.
- Permite incluir e ser compatível com o plano de classificação do órgão ou entidade. O plano de classificação dos integrantes do SINAR deve estar de acordo com a legislação e ser aprovado pela instituição arquivística na esfera de competência específica.
- Permite garantir a criação de classes, subclasses, grupos e subgrupos nos níveis do plano de classificação de acordo com o método de codificação adotado. Por exemplo, quando se adotar o método decimal para codificação, cada classe pode ter no máximo dez subordinações, e assim sucessivamente.
- Permite a usuários autorizados acrescentar novas classes sempre que necessário.
- Permite registrar a data de abertura de uma nova classe no respectivo metadado.
- Permite registrar a mudança de nome de uma classe já existente no respectivo metadado.
- Permite o deslocamento de uma classe inteira, incluídas as subclasses, grupo, subgrupos e documentos nela classificados, para outro ponto do plano de classificação. Nesse caso, é necessário fazer o registro do deslocamento nos metadados do plano de classificação.
- Permite que usuários autorizados tornem inativa uma classe em que não sejam mais classificados documentos.
- Permite impedir a eliminação de uma classe que tenha documentos nela classificados. Essa eliminação pode ocorrer a partir do momento em que todos os documentos ali classificados tenham sido recolhidos ou eliminados, e seus metadados apagados, ou que esses documentos tenham sido reclassificados.
- Permite a associação de metadados às classes, conforme estabelecido no padrão de metadados, e deve restringir a inclusão e alteração desses mesmos metadados somente a usuários autorizados.
- Permite disponibilizar pelo menos dois mecanismos de atribuição de identificadores a classes do plano de classificação, prevendo a possibilidade de se utilizar ambos, separadamente ou em conjunto, na mesma aplicação:
  - I. atribuição de um código numérico ou alfanumérico;

- II. atribuição de um termo que identifique cada classe.
- Permite assegurar que os termos completos, que identificam cada classe, sejam únicos no plano de classificação.
- Permite a pesquisa e navegação na estrutura do plano de classificação por meio de uma interface gráfica.
- Permite a emissão de relatórios de apoio à gestão do plano de classificação, incluindo a capacidade de:
  - I. gerar relatório completo do plano de classificação;
  - II. gerar relatório parcial do plano de classificação a partir de um ponto determinado na hierarquia;
  - III. gerar relatório dos documentos ou dossiês/processos classificados em uma ou mais classes do plano de classificação;
  - IV. gerar relatório de documentos classificados por unidade administrativa

### **C) PORTAL DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

**Descrição Resumida:** ferramenta que possibilita que agentes externos como, cidadãos, empresas fornecedoras, advogados, entre outros, realizem requisições de serviços ao Estado. Permite o acompanhamento de informações pela Internet, proporcionando comodidade de acesso sem a necessidade de se deslocar aos órgãos prestadores dos serviços.

**Descrição Detalhada:**

- Permite disponibilizar um módulo para gestão de serviços para uso interno do órgão, que permita configurar as informações necessárias para o funcionamento do Portal.
- Permite, no módulo de gestão de serviços, cadastrar, editar, excluir e consultar áreas de interesse. Tais áreas serão usadas para classificar os serviços a serem apresentados no Portal.
- Permite, no módulo de gestão de serviços, cadastrar, editar, excluir e consultar os serviços que serão oferecidos no Portal, informando: nome do serviço, órgão responsável, área de interesse, descrição resumida, descrição detalhada, requisitos para realizar a solicitação do serviço e links relacionados.
- Permite, no cadastro de serviços, informar os seguintes perfis de usuários que terão acesso a determinado serviço: visitante, cidadão, empresa.
- Permite, no cadastro de serviços, informar uma lista de documentos obrigatórios para solicitação de determinado serviço.
- Permite, no cadastro de serviços, disponibilizar um ou mais documentos para download referente a um determinado serviço.
- Permite, no cadastro de serviços, informar se este possuirá um formulário para abertura de processos administrativos. O uso de formulário não será obrigatório, ou seja, permite cadastrar serviços sem formulário de abertura.
- Permite associar um assunto ao um serviço do portal, para que no momento do cadastro do processo via portal de serviços, o sistema autue o processo com o assunto vinculado ao serviço.
- Permite o cadastro de pessoas físicas e jurídicas no Portal, informando CPF/CPNJ, nome, endereço e senha de acesso. Após a conclusão do cadastro do usuário, será enviado um e-mail automático de confirmação.
- Permite ativar o login do usuário somente quando este clicar no link de confirmação enviado no e-mail.
- Permite disponibilizar funcionalidade de login no Portal informando CPF/CNPJ e senha de acesso. O acesso ao módulo só é permitido se o login do usuário estiver ativo.
- Permite disponibilizar funcionalidade para alteração de senha. Permite garantir que o usuário esteja logado no Portal para realizar a alteração.

- Permite disponibilizar opção para obter uma nova senha de acesso ao Portal, informando o CPF/CNPJ do usuário. Permite o envio automático de um e-mail com as instruções para obtenção da nova senha.
- Permite, na funcionalidade de Consulta de Processos, a consulta de informações sobre um determinado processo, apresentando como resultado as seguintes informações: data de abertura do processo, órgão, tipo (físico ou digital), assunto, detalhamento, situação (em andamento, arquivado), nome dos interessados, data de recebimento, data de encaminhamento e tarefas.
- Permite a busca através do número na Consulta de Processos Administrativos.
- Permite possuir funcionalidade para conferência das peças assinadas com certificado digital. Para visualizar a peça digital, permite a exigência de que o usuário informe o número do processo e o código de acesso apresentado na tarja lateral da cópia impressa.
- Permite, na funcionalidade de conferência de peças assinadas, exibir o conteúdo do documento digital bem como as assinaturas digitais nele contidas: nome do assinador e data de assinatura.
- Permite apresentar a lista dos processos administrativos nos quais o usuário logado é o interessado.
- Permite a abertura de um processo para determinado serviço pela Internet quando houver formulário associado.
- Permite garantir que, para solicitar um serviço pela Internet, o usuário esteja logado no Portal.
- Permite, ao concluir o cadastro do processo administrativo através do formulário criado por meio da ferramenta visual:
  - I. Gerar automaticamente o processo digital e seu respectivo número, considerando que o usuário logado será o interessado do processo e o assunto processual é o assunto associado ao serviço;
  - II. Gerar automaticamente um PDF para armazenamento dos dados preenchidos no formulário pelo usuário final;
  - III. Incluir automaticamente o PDF na pasta digital do processo.
- Permite disponibilizar o processo administrativo cadastrado no Portal na fila de trabalho da unidade responsável. Permite identificar automaticamente a unidade responsável com base nas configurações para cadastro de processo.
- Permite que os usuários do portal utilizem certificados digitais, padrão ICP-Brasil, para assinar documentos solicitados pelo Órgão.
- Permite a emissão de certificado digital para usuários do portal por meio de Unidade Certificadora.
- Permite que os usuários do portal possam assinar documentos com certificados digitais emitidos pelo sistema, baseados na autenticação de login e senha.
- Garante a validação e autenticação do certificado digital gerado pela unidade certificadora do sistema.
- Permite a criação de pendências para o usuário do portal, passa resolver com a resposta da dúvida e/ou inclusão de documentos solicitados.
- Permite que o usuário do portal possa ser informado em pôr um resultado.
- Permitir a geração de uma peça no processo quando o usuário do portal visualizar a pendência ou resultado contendo: quem visualizou, data e hora de visualização.
- Permite que a notificar os responsáveis da pendência ou resultado quando for criado uma ação para eles por meio de e-mail.
- Permite a criação de interessado na gestão de processos administrativos quando o usuário do portal ativar seu login.
- Permite a atualização das informações do interessado associado ao usuário do portal quando for alterado as informações cadastrais do portal.

#### **4.2. DIMENSÕES DO PATRIMÔNIO DE SOFTWARE A SER MANTIDO**

4.2.1. A seguir, são apresentados dados referentes ao patrimônio de software para o qual são requeridos os serviços de suporte técnico e sustentação abrangidos nesta contratação:

- Média diária de aproximadamente 5.000 usuários utilizando os sistemas;
- Bancos de Dados em 2 instâncias, com 1.027 tabelas, 8.234 atributos, 1.225 relacionamentos, 2.235 índices, 72 visões, com aproximadamente 20 terabytes de tamanho.
- Patrimônio documental na ordem de 15 terabytes.

## APÊNDICE II - REQUISITOS TÉCNICOS

### 1. PADRÕES TECNOLÓGICOS DA SOLUÇÃO A SER MANTIDA

1.1. Os padrões tecnológicos nos quais os sistemas especialistas da solução foram desenvolvidos e deverão ser mantidos pela CONTRATADA estão descritos a seguir:

- A. **Banco de Dados:** SGBD ORACLE 11G (11.2.0.4.0 Enterprise Edition).
- B. **Arquitetura de Aplicação:**
  - i. Camada do servidor de aplicação compatível com o padrão Java;
  - ii. Composto pelas camadas de apresentação (navegador web, responsável pela interface de usuário), servidor de aplicação (camada de processamento e regras de negócio) e banco de dados (repositório das informações dos sistemas);
  - iii. Servidor de aplicação:
    - 1. - Apache 2.2;
    - 2. - Tomcat 7;
    - 3. - JBoss-4.3.0;
    - 4. - JBoss-6.2.3 e 6.3.
    - 5. - Spring-Boot 1.x (Docker);
    - 6. - WildFly 10;
    - 7. - HaProxy 1.5;
    - 8. - RabbitMQ 4.x;
    - 9. - Nginx 1.x.;
    - 10. - Grunt;
    - 11. - Gulp.js.
  - iv. Camada de apresentação:
    - 1. - AJAX – Asynchronous Javascript And XML;
    - 2. - XML- eXtensible Markup Language;
    - 3. - HTML - Hypertext Markup Language;
    - 4. - JavaScript;
    - 5. - JQuery;
    - 6. - JSP – Java Server Pages;
  - v. Sistema operacional: CentOS 7 (v7.4.1708);
  - vi. Sistema de Arquivos distribuído: GlusterFS (v4.1.2);
  - vii. Editor de documentos online: OnlyOffice;
  - viii. Banco de dados orientado a documentos: MongoDB (v3.4.6);
  - ix. Estrutura de dados em memória: Redis;
  - x. Estrutura de dados em memória: Hazelcast;
  - xi. Segurança e controle de acesso: JAAS (Java Authentication and Authorization Services);
  - xii. Camada de negócio/controle:
    - 1. - EJB – Enterprise Java Beans;
    - 2. - Hibernate;
    - 3. - DAO – Data Access Object;
    - 4. - Struts;
  - xiii. Geração de relatórios: IReport;

- xiv. Interface de usuário: baseada em navegador web, compatível com os navegadores Chrome (versão 58 ou superior) e Mozilla Firefox (versão 53 ou superior);
- xv. Camada de apresentação: utiliza as tecnologias HTML, JavaScript, Java Server Pages e Ajax;
- xvi. Aplicação desenvolvida utilizando o conceito MVC (Model-View-Controller);
- xvii. Acesso às bases de dados utiliza tecnologia de mapeamento objeto-relacional.
- xviii. Sistemas operacionais do usuário final: Windows 7, 8 e 10.

1.2. Os referidos sistemas e softwares estão hospedados em ambiente computacional providenciado pela SEA.

### APÊNDICE III - REQUISITOS PARA CONVERSÃO HORAS PARA UST

#### 1. ATIVIDADES MEDIDAS EM HORAS

1.1 Será utilizada a seguinte tabela de correlação para fins de medição dos serviços de suporte e sustentação:

ATIVIDADES	Fator de Complexidade Serviço de Suporte e Sustentação (Fator_ST)
Suporte e Administração de Ambiente computacional da solução	1
Sustentação	1
Suporte técnico ao usuário - primeiro nível	0,8
Suporte técnico ao usuário - segundo nível	1

Para fins de medição, utiliza-se a seguinte fórmula de conversão:

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

Onde:

- Total\_UST\_ST = Quantidade total de USTs para fins de medição dos serviços de suporte e sustentação;
- QTD\_Horas = Quantidade total de horas técnicas para cada serviço; e
- Fator\_ST = Fator de complexidade dos serviços de suporte e sustentação.

1.2 O valor a ser medido para as OS de suporte e sustentação será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Medição do Serviço} = \text{Valor da UST} * \text{Total\_UST\_ST}$$

#### 1.3 OUTROS SERVIÇOS

1.3.1 Para outros serviços, caso sejam demandados pela CONTRATANTE, serão considerados aspectos como: a relevância do serviço demandado; prazo exigido; dificuldade operacional; quantidade de documentação decorrente; características técnicas, entre outros. Este ajustamento aos níveis proporcionais de esforços se dará com a utilização do Fator de Complexidade de Serviço sob Demanda (Fator\_Comp\_SSD) estimado pela CONTRATANTE, apresentado na tabela abaixo.

Descrição	Fator de Complexidade Serviço sob Demanda (Fator_Comp_SSD)
Atividades realizadas via <i>web</i> conferência ou outros métodos de comunicação;	1,0

Descrição	Fator de Complexidade Serviço sob Demanda (Fator_Comp_SSD)
Atividades relacionadas nas instalações da SEA/SC;	2,0
Atendimentos de suporte técnico remoto em horários excepcionais, reuniões presenciais, instalação, configuração e parametrização de novas versões da solução, quando demandado pela SEA/SC;	1,7
Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre nos itens anteriores, que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro, realizadas remotamente;	2,0

1.3.2 Em se tratando dos serviços prestados de forma presencial na CONTRATANTE ou em local informado por ela, a demanda mínima de atividades será de 6 (seis) horas.

1.3.3 Os serviços acima relacionados serão executados sob demanda, mediante OS específicas emitida pela CONTRATANTE. Para cada OS, a CONTRATADA deverá elaborar orçamento estimativo para prévia aprovação do CONTRATANTE.

1.3.4 Os mencionados orçamentos estimativos apresentados pela CONTRATADA deverão ter validade técnica de 90 (noventa) dias, e deverão conter:

- Declaração de Escopo;
- Critérios de aceite;
- Restrições e premissas;
- Estimativa de esforço (quando pertinente);

1.3.5 O cálculo do total de USTs necessários para a execução das respectivas OSs, para fins de medição e faturamento, deverá levar em consideração as horas técnicas necessárias para realizá-lo, previamente aprovadas, multiplicado pelo respectivo fator de complexidade apresentada tabela acima, utilizando-se a fórmula abaixo:

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

Onde:

- Total\_UST\_SSD = Quantidade total de USTs para fins de medição dos serviços de consultoria e treinamento (sob demanda);
- QTD\_Horas = Quantidade total de horas técnicas para cada serviço; e
- Fator\_Comp\_SSD = Fator de complexidade dos serviços de apoio estratégico (sob demanda).

1.3.6 O valor a ser medido para as OSs de consultoria e e treinamento (sob demanda) será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Medição do Serviço} = \text{Valor da UST} * \text{Total\_UST\_SSD}$$

## APÊNDICE IV - REQUISITOS PARA CONVERSÃO PONTO DE FUNÇÃO PARA UST

### 2. ATIVIDADES MEDIDAS EM PONTO DE FUNÇÃO

#### 2.1. Serviços mensurados em PONTOS DE FUNÇÃO

- 2.1.1. Para os serviços mensurados em PONTOS DE FUNÇÃO a CONTRATADA deverá executar sempre que solicitada e obrigatoriamente no faturamento mensal a conversão em UST, conforme detalhamento abaixo.
- 2.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar contagens **estimativas** utilizando o método de contagem *NESMA Estimativa*.
- 2.1.3. A metodologia para a referida **Contagem Detalhada** deverá ter por referência o Manual de Práticas e Contagens (*CPM - Counting Practices Manual*, versão 4.3.1 ou superior), publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*), sendo complementado, no que for pertinente, pelo Roteiro de Métricas do SISP (versão 2.3 ou superior) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Ocorrendo ambiguidade de definições entre este guia e o Roteiro de Métricas do SISP, devem prevalecer as regras estipuladas no Manual de Práticas de Contagem por Pontos de Função.
- 2.1.4. De forma complementar aos pontos abordados nas referências acima, a CONTRATADA deverá utilizar como prática de contagem a definição e aplicação de outros itens comumente observados nos cenários de manutenção, tais como os relacionados a seguir:

Item	Base de Cálculo	Fator de Equivalência em PF
Dados Compartilhados - contempla a réplica parcial ou total de dados de um arquivo lógico dentro da mesma fronteira, sem lógica de processamento, para atender funcionalidades em ambiente web e mobile	Réplica de um arquivo lógico	1,00
Code Table - Contempla a necessidade de criação, alteração ou exclusão de tabelas Code Table e respectivas funcionalidades.	Inclusão de Tabela	1,00
	Alteração de Tabela	0,60
	Exclusão de Tabela	0,40
	Inclusão de Funcionalidade	0,30
	Alteração de Funcionalidade	0,20
	Exclusão de Funcionalidade	0,10

- 2.1.5. Adicionalmente, outras diretrizes complementares ao Roteiro de Métricas do SISP poderão ser definidas de comum acordo entre as partes.
- 2.1.6. Para fins desta contratação, deverá ser utilizado a correspondência de 10USTs para cada PF.

2.1.7. A representatividade de cada macro etapa do ciclo de desenvolvimento, para fins de faturamento, é apresentada a seguir:

<b>Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software</b>	<b>Representatividade para fins de faturamento (%)</b>
Engenharia de Requisitos	25%
<i>Design</i> / Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

2.1.8. Para fins de apuração da quantidade de PONTO DE FUNÇÃO para faturamento de cada macro etapa do processo de desenvolvimento, o respectivo percentual apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela SEA/SC, resultante da Contagem Detalhada.

2.1.9. O orçamento apresentado pela CONTRATADA deverá ter validade técnica de 90 dias. Passado este prazo sem que A SEA/SC tenha autorizado o seu desenvolvimento, a solicitação poderá ser considerada cancelada pela CONTRATADA.

2.1.10. A CONTRATADA deverá fazer a instalação da nova versão dos sistemas da solução contendo as manutenções demandadas pela SEA/SC em ambiente de homologação, conforme procedimentos definidos entre as partes.

2.1.11. A SEA/SC realizará a homologação dos serviços, tomando por base a Especificação Formal de requisitos aprovada e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias após a entrega em ambiente de homologação.

2.1.12. A instalação e configuração da nova versão customizada homologada pela SEA/SC no ambiente de produção deverá ser realizada conforme procedimentos ajustados entre as partes.

2.1.13. A repactuação de prazos de entrega, motivada por fatos supervenientes, poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após avaliação da SEA/SC.

**APÊNDICE V**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unid.</b>	<b>Quant. mensal estimada</b>	<b>Preço Unitário (R\$)</b>	<b>Subtotal mensal (R\$)</b>	<b>Total para 6 meses (R\$)</b>
1	Sustentação	UST	440			
2	Suporte técnico	UST	227			
<b>Total</b>						