



## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### Objeto, Quantitativos, Especificações e Condições da Prestação do Serviço

#### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, SUPORTE USUÁRIO, EVOLUÇÃO E TREINAMENTO relativos ao Sistema de Gestão de Processos e Documentos Eletrônicos – SGP-e, em uso no Governo do Estado de Santa Catarina.

Tabela 1 – Volume dos serviços.

Item	Serviço	Quantitativo mensal	Métrica	Quantitativo anual
01	Prestação de Serviços de SUSTENTAÇÃO	1	SERVIÇO	12
02	Prestação de Serviços de MANUTENÇÃO CORRETIVA	1	SERVIÇO	12
02	Prestação de Serviços de SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO	1	SERVIÇO	12
03	Prestação de Serviços de desenvolvimento - EVOLUÇÃO	60	PF	720
04	Prestação de Serviço de TREINAMENTO	20	H/H	240

#### 2. CONCEITOS UTILIZADOS

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

2.1.1. INCIDENTE DE PRODUÇÃO: comportamentos ou eventos incompatíveis com os requisitos funcionais e não funcionais que causem interrupção ou redução da qualidade da operação da solução;

2.1.2. PROBLEMA: a causa raiz para um ou mais Incidentes de Produção;

2.1.3. SOLUÇÃO DE CONTORNO: qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira temporária, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação.

2.1.4. DEFEITO: Qualquer imperfeição ou inconsistência no produto do software ou em seu processo. O Defeito faz parte do produto, é algo que está implementada no código de maneira errada, chamado também de não conformidade.

#### 3. DA CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

3.1.1. São considerados serviços de SUSTENTAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 3.1.1.1. Atividades de monitoramento do(s) servidor(es) de aplicação dos ambientes de produção, pré-produção, homologação, treinamento e armazenamento seguro, abrangendo:
  - 3.1.1.1.1. Atividades de monitoramento de disponibilidade dos serviços dos servidores de aplicação;
  - 3.1.1.1.2. Atividades de monitoramento de disponibilidade de disco;
  - 3.1.1.1.3. Atividades de monitoramento e análise da carga de utilização (desempenho) dos servidores de aplicação;
  - 3.1.1.1.4. Atividades de análise de logs dos servidores de aplicação;
  - 3.1.1.1.5. Atividades de análise de logs do sistema operacional dos servidores;
  - 3.1.1.1.6. Atividades de monitoramento do ambiente de armazenamento seguro contra modificações ou remoção indevida, viabilizando o controle de integridade e conformidade dos documentos, conforme previsto nas Diretrizes do RDC-Arq (Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis)
- 3.1.1.2. Reavaliações semestrais de ambiente em conjunto com o CONTRATANTE;
- 3.1.1.3. Manutenções preventivas com o propósito de solucionar erros, sejam eles de projeto, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de INCIDENTES DE PRODUÇÃO;
- 3.1.1.4. Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO, com o diagnóstico das causas e restabelecimento do serviço de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

### 3.2. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA;

- 3.2.1. São considerados SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA:
  - 3.2.1.1. Investigação, Análise, Gestão e Tratamento de Defeitos no funcionamento da solução, com o diagnóstico das causas e restabelecimento do funcionamento esperado de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
  - 3.2.1.2. Consiste na correção de defeitos decorrentes de falha de uma ou mais funcionalidades detectadas pelo usuário do sistema, dificultando ou impossibilitando a utilização no sistema.
  - 3.2.1.3. A manutenção corretiva deverá ser realizada de forma a garantir a permanência ininterrupta da operacionalidade do sistema quanto a sua especificação original, corrigindo quaisquer anomalias de funcionamento, correção de erros ou de falhas técnicas;
  - 3.2.1.4. As manutenções corretivas compreendem a detecção, o diagnóstico e a correção de erros ou falhas ocorridas em quaisquer dos ambientes da CONTRATANTE.
  - 3.2.1.5. Como erro ou falha entende-se a geração de resultado diferente do previsto, em decorrência da não observância de regra de negócio ou em decorrência de problema no ambiente computacional onde a aplicação é executada;



- 3.2.1.6. Durante a vigência do contrato, as manutenções corretivas, que foram oriundas especificamente de anomalias de funcionamento, correção de erros ou falhas técnicas, são objeto de garantia da solução, de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA e não devem resultar em aumento de despesas para a CONTRATANTE;

### 3.3. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO

#### 3.3.1. São considerados SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO:

- 3.3.1.1. Atendimento e suporte via telefone e por meio de ferramentas de comunicação online à equipe de suporte da CONTRATANTE, com o objetivo de atender as demandas relativas aos INCIDENTES DE PRODUÇÃO, dirimir dúvidas operacionais, configuração de parâmetros e dar orientação na adequada utilização da solução;
- 3.3.1.2. Registro e repasse para equipe de SUSTENTAÇÃO e/ou MANUTENÇÃO CORRETIVA para as 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.
- 3.3.1.3. Informe para a CONTRATANTE sobre os chamados em andamento, em especial sobre prazos de solução de contorno e solução definitiva.

### 3.4. SERVIÇOS DE EVOLUÇÃO

#### 3.4.1. São considerados serviços de EVOLUÇÃO:

- 3.4.1.1. Levantamento de Requisitos;
- 3.4.1.2. Codificação de software;
- 3.4.1.3. Testes de software (ex: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade);
- 3.4.1.4. Análise e projeto de software orientado a objetos;
- 3.4.1.5. Modelagem de dados (modelo lógico e físico);
- 3.4.1.6. Controle de versões de código-fonte de software e geração de builds;
- 3.4.1.7. Instalação e configuração básica de servidor de aplicação em ambiente de não produção (ex: desenvolvimento, homologação, etc) e publicação (deploy) dos sistemas desenvolvidos nesses ambientes;
- 3.4.1.8. Participação ativa nas reuniões e demais práticas inerentes ao desenvolvimento ágil;
- 3.4.1.9. Medição do software produzido conforme os critérios definidos neste Termo de Referência;
- 3.4.1.10. Documentação do software entregue, prezando pela simplicidade proposta pelos métodos ágeis (barely sufficient documentation);
- 3.4.1.11. Transferência de conhecimento acerca do projeto para a equipe da CONTRATANTE.
- 3.4.1.12. Transferência de conhecimento no caso de transição contratual.
- 3.4.1.13. Desenvolvimento de novas funcionalidades;



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 3.4.1.14. Alteração de requisitos visando adequação da solução (mudança de requisito original já entregue);
- 3.4.1.15. Desenvolvimento de novas integrações da solução com outros sistemas ou alterações das interfaces de integrações e/ou de importação de dados existentes;
- 3.4.1.16. A CONTRATADA será obrigada entregar toda a documentação correlata no padrão definido pela CONTRATANTE (métodos ágeis de desenvolvimento).

### 3.5. TREINAMENTO

#### 3.5.1. São consideradas atividades de TREINAMENTO:

- 3.5.1.1. Preparação de conteúdo específico para palestras e treinamentos, supervisionados e aprovados pela CONTRATANTE.
- 3.5.1.2. Criação/atualização de *helps* e manuais dos usuários relacionados aos treinamentos executados.
- 3.5.1.3. Execução de palestras e treinamentos sob demanda.
- 3.5.1.4. A CONTRATADA deverá dispor da modalidade de treinamento presencial ou remoto para cada módulo do sistema contratado, ficando a critério da CONTRATANTE a escolha que melhor se adequa a necessidade.
- 3.5.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar a CONTRATANTE todo material didático dos treinamentos, em formato digital, bem como o plano do treinamento que será ministrado.
- 3.5.1.6. Os treinamentos presenciais deverão ser efetuados nas dependências da CONTRATANTE, que será responsável pela convocação dos participantes, além da disponibilização de toda infraestrutura necessária para a realização dos treinamentos.
- 3.5.1.7. As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA, necessárias para cada treinamento específico, serão definidas na etapa de planejamento do treinamento, prevendo:
  - 3.5.1.8. Preparação de material didático;
  - 3.5.1.9. Configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados e configuração do ambiente;
  - 3.5.1.10. Realização do treinamento por instrutores capacitados;
  - 3.5.1.11. Aplicação de pesquisa de satisfação;
  - 3.5.1.12. Emissão de certificado;
- 3.5.1.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático redigido na língua portuguesa do Brasil e adaptado às necessidades do CONTRATANTE, para que possibilite a sua utilização em reciclagem do treinamento e/ou no treinamento de novos servidores;
- 3.5.1.14. O CONTRATANTE terá a prerrogativa de gravar em vídeo as aulas dos cursos presenciais ministrados pela CONTRATADA, com o objetivo exclusivo de tornar a gravação disponível para educação à distância. Essa gravação poderá incluir a captura da interface de usuário do computador usado na aula para projeção de quadros e



demonstrações de uso do sistema contratada;

3.5.1.15. O pagamento será efetuado mediante comprovação da efetiva prestação do serviço de treinamento pela CONTRATADA, sendo pago por turma realizada;

#### **4. REQUISITOS GERAIS DOS SERVIÇOS**

- 4.1. O horário padrão para a prestação dos serviços de SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO será das 08:00 às 19:00h, em dias úteis.
- 4.2. Os serviços de EVOLUÇÃO e TREINAMENTO serão executados mediante emissão de Ordem de Serviço – OS.
- 4.3. Em até 15 dias úteis da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Trabalho para execução dos serviços descritos no escopo deste Termo de Referência, abrangendo:
  - 4.3.1. Metodologia de gestão de projetos, identificando as etapas e seus entregáveis, com seus respectivos critérios e prazos de aceitação, modelos de documentos a serem utilizados ao longo do contrato;
  - 4.3.2. Fluxo de atendimento proposto para as demandas de serviços sob demanda especificados neste Termo de Referência;
  - 4.3.3. Artefatos a serem produzidos para especificação das demandas evolutivas e comprovantes de medição para cada serviço contratado;
- 4.4. Os artefatos produzidos pela CONTRATADA serão baseadas em métodos ágeis, acordados no Plano de Trabalho. Para efeitos de documentação e transição contratual a CONTRATADA deverá produzir os seguintes entregáveis de artefatos:
  - 4.4.1. Lista de Requisitos Funcionais: nome e descrição (incluindo entradas, comportamento e saídas);
  - 4.4.2. Lista de Requisitos Não Funcionais: nome e descrição e tipo (organização, usabilidade, confiabilidade, portabilidade);
  - 4.4.3. Regras de negócio: nome e descrição;
  - 4.4.4. Casos de Uso: diagramas de casos de uso. Para cada caso de teste: descrição, pré-condições, entradas, ações a serem executadas pelo usuário, resultados esperados e pós-condições;
  - 4.4.5. Casos de Teste: diagramas de casos de teste. Para cada caso de teste: descrição, pré-condições, entradas, ações a serem executadas pelo usuário, resultados esperados, pós-condições;
  - 4.4.6. Componentes: diagramas de componentes com associações e dependências entre os componentes. Para cada componente: nome do componente, descrição do componente;
  - 4.4.7. Classes: nome da classe, descrição da classe, atributos da classe (nome e descrição), métodos da classe (nome, descrição e parâmetros com descrição), visibilidade (privada pública ou protegida);
  - 4.4.8. A documentação deverá ser apresentada em formatos Microsoft Word (doc ou docx).
- 4.5. Para os serviços de SUSTENTAÇÃO e SUPORTE USUÁRIO as atividades serão quantificadas em valor fixo mensal.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 4.6. Para os serviços de EVOLUÇÃO as atividades serão quantificadas em PONTOS DE FUNÇÃO e o valor será pago através de medição;
- 4.7. Para fins deste Termo a referência metodológica para apuração dos pontos de função é a última versão publicada do Manual de Práticas de Contagem do IFPUG;
- 4.8. De forma complementar ao Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, nos pontos em que o Manual for omissivo ou der margem a mais de uma interpretação, a CONTRATANTE elaborará roteiro de contagem próprio adequado às suas necessidades e características de desenvolvimento internas, utilizando o Roteiro de Métricas do SISP do Governo Federal como referência (<http://www.planejamento.gov.br/publicacoes/tecnologia-da-informacao/GuiadeContagemdePontosdeFuncaoov1.pdf>);
- 4.9. Para os serviços de TREINAMENTO as atividades serão quantificadas em HORAS/HOMEM;
- 4.10. Para cada solicitação de EVOLUÇÃO ou TREINAMENTO requerida pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar orçamento estimativo para prévia aprovação do CONTRATANTE.
- 4.11. O ciclo de vida de uma demanda de EVOLUÇÃO ou TREINAMENTO será:
  - 4.11.1. CONTRATANTE convoca reunião de Planejamento de Demanda;
  - 4.11.2. CONTRATADA elabora Orçamento;
  - 4.11.3. A CONTRATANTE analisa o orçamento, e após eventuais ajustes, autoriza a execução do serviço notificando a CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço;
  - 4.11.4. CONTRATADA executa Ordem de Serviço;
  - 4.11.5. CONTRATANTE homologa o serviço contido na Ordem de Serviço;
  - 4.11.6. Para as atividades de EVOLUÇÃO ou TREINAMENTO no início de cada mês, serão apuradas as Ordens de Serviço homologadas, para faturamento da CONTRATADA.
- 4.12. Os respectivos orçamentos apresentados pela CONTRATADA deverão ter validade técnica de 60 (sessenta) dias, e deverão conter:
  - a) Declaração de Escopo;
  - b) Requisitos Funcionais;
  - c) Requisitos Não Funcionais;
  - d) Regras de Negócio;
  - e) Plano de Testes;
  - f) Critérios de aceite;
  - g) Restrições e premissas;
  - h) Estimativa de esforço;
  - i) Estimativa de prazo de entrega;
- 4.13. Para fins de orçamento de EVOLUÇÃO a CONTRATADA deverá apresentar contagens de pontos de função estimativas utilizando o método de contagem *NESMA Estimativa (Netherlands Software Metrics Association)*.
- 4.14. Após o desenvolvimento das evoluções, para fins de comprovação e aprovação a CONTRATADA deverá utilizar o método de contagem *IFPUG Detalhada*, referenciado no 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).

4.14.1. A representatividade de cada macroetapa do ciclo de EVOLUÇÃO, para fins de gestão é apresentada a seguir:

Tabela 1. Macroetapas do Processo de Desenvolvimento (Roteiro de Métricas do SISP)

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

4.15. Para fins de apuração da quantidade de PONTO DE FUNÇÃO, em especial em casos de faturamento parcial ocasionado por cancelamento ou alteração de demandas, o respectivo percentual apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela CONTRATANTE, resultante da Contagem Detalhada.

4.16. A CONTRATADA deverá proceder à Especificação Formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada somente dos Orçamentos Aprovados pela CONTRATANTE.

4.17. A CONTRATADA deverá fazer a instalação da nova versão da solução contendo as manutenções demandadas pela CONTRATANTE inicialmente em ambiente de homologação. Somente após a aprovação da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá executar a instalação no ambiente de produção.

4.18. A CONTRATANTE realizará a aprovação ou reprovação dos serviços, tomando por base a Especificação Formal de requisitos aprovada e emitirá o respectivo Termo de Aceite ou de Reprovação em até 05 (cinco) dias após a entrega em ambiente de homologação.

4.19. Para demandas de EVOLUÇÃO os prazos serão previamente acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA utilizando como referência a tabela abaixo (referenciada no Roteiro de Métricas de Software do SISP);

Tabela 2 – Estimativa de Prazo de Demandas Menores que 100 PF.



Tamanho do Projeto	Prazo máximo (em dias úteis)	
	Projetos Complexidade Baixa	Projetos Complexidade Média
Até 10 PF	9 dias	15 dias
De 11 PF a 20 PF	18 dias	30 dias
De 21 PF a 30 PF	27 dias	45 dias
De 31 PF a 40 PF	36 dias	60 dias
De 41PF a 50 PF	45 dias	75 dias
De 51 PF a 60 PF	54 dias	90 dias
De 61 PF a 70 PF	63 dias	105 dias
De 71 PF a 85 PF	70 dias	110 dias
De 86 PF a 99 PF	79 dias	110 dias

- 4.20. Para as demandas de baixa complexidade foi considerada a produtividade de 7 hh/PF. Para demandas de média complexidade foi considerada a produtividade de 12 hh/PF. No caso de demandas de complexidade alta, deve haver uma avaliação do órgão.
- 4.21. O prazo calculado considera todo o ciclo de vida da solicitação, desde a fase de requisitos até a implantação. Assim, caso a estimativa tenha sido realizada ao final da fase de requisitos, descontar do prazo restante o tempo gasto com a fase de requisitos.
- 4.22. A repactuação de prazos de entrega poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após aprovação da CONTRATANTE.
- 4.23. Durante a vigência contratual e sem custos adicionais, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da solução com as respectivas versões de browsers, de sistema operacional (servidores e estações de trabalho dos usuários), servidores de aplicação e de sistema gerenciador de banco de dados - SGBD homologados para uso da solução, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores.
- 4.24. As evoluções decorrentes da descontinuidade de softwares utilizados pela CONTRATANTE serão planejadas em conjunto com a CONTRATADA, remuneradas como EVOLUÇÃO.
- 4.25. A CONTRATADA poderá receber demandas em qualquer tecnologia prevista no Apêndice II, devendo estar habilitada a dar sustentação a aplicativos compatíveis com essa infraestrutura.
- 4.26. As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação do CONTRATANTE, levando-se em conta a criticidade de cada demanda.
- 4.27. Por solicitação da CONTRATADA, no caso de demandas 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.

- 4.28. A critério do CONTRATANTE poderá ser demandada tanto a execução de todo o ciclo das solicitações, como somente alguma(s) de sua(s) fase(s);
- 4.29. 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.
- 4.30. Em se tratando de TREINAMENTO presencial nas dependências da CONTRATANTE ou em local informado por ela, a demanda mínima de atividades será de 3 (três) horas.
- 4.31. Considerar as boas práticas de Desenvolvimento Seguro, utilizando-se, por exemplo, como base, o guia Open Web Application Security Project - OWASP ( <https://owasp.org> );
- 4.32. É assegurado ao licitante acesso ao ambiente de utilização da solução SGPe para esclarecimento de eventuais dúvidas sobre a composição dos equipamentos e softwares.

## **5. DA PRECIFICAÇÃO E DA FORMA DE JULGAMENTO**

- 5.1. A expectativa de valores que serão utilizados para contratação global do objeto é composta dos valores necessários para sustentação, correção e suporte do ambiente descrito nos anexos. Das tecnologias, complexidades e volumes apresentados devem ser mensurados os valores necessários para atendimentos dos níveis de serviço exigidos. Já para a os itens de evolução temos as quantidades expressas em Pontos de Função, métrica reconhecida para este fim. Para o item de treinamento, menor parte do objeto, entende-se que a métrica de homem/hora permanece como alternativa, de fácil mensuração e controle.
- 5.2. Sobre o critério de julgamento de menor preço global, justifica-se tal opção por tratar-se de objeto indivisível, ou seja, toda a sustentação, manutenção, suporte, evolução e treinamento estão relacionadas a um único ambiente (estrutura de hardware e software). Não há viabilidade operacional e de gestão na hipótese de julgamento por item, que eventualmente resultaria em fornecedores distintos, responsabilizando-se solidariamente pelos serviços propostos.

## **6. DO MODO E DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 6.1. Para os serviços de SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO a CONTRATADA deverá disponibilizar:
  - a) canal de atendimento via telefone. Horário de funcionamento das 08:00 as 19:00 horas em dias úteis;
  - b) canal de atendimento via chat ou aplicativo. Horário de funcionamento das 08:00 as 19:00 horas em dias úteis;
- 6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar histórico dos atendimentos sempre que solicitada pela CONTRATANTE, bem como acesso aos sistemas que dão base ao suporte.



- 6.3. Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executar os serviços SUSTENTAÇÃO nas dependências da CONTRATANTE bem como em local indicado.
- 6.4. A CONTRATADA deverá comprovar existência de Escritório em Florianópolis, após 30 dias da assinatura do Contrato.

## **7. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

- 7.1. Os indicadores de níveis de serviço serão:
- 7.1.1. Percentual de finalização de atendimento no prazo de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA;
  - 7.1.2. Percentual de finalização de atendimento no prazo de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE MÉDIA;
  - 7.1.3. Percentual de finalização de atendimento no prazo para solução de INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE BAIXA;
  - 7.1.4. Percentual de finalização de atendimento no prazo para MANUTENÇÃO CORRETIVA;
  - 7.1.5. Percentual de disponibilidade da solução;
  - 7.1.6. Percentual de entrega das evoluções no prazo;

## **8. REQUISITOS DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

### **8.1. CARACTERIZAÇÃO DOS TEMPOS:**

- 8.1.1.  $T_0$  – data, hora e minuto da abertura do chamado. Neste momento o chamado ficará com a situação “A resolver”;
- 8.1.2.  $T_1$  – data, hora e minuto da finalização do atendimento caracterizado pela mudança do chamado para a situação “Finalizado”;
- 8.1.3. Intervalos do Acordo de Nível de Serviço: Intervalo entre a data e hora do registro do chamado ( $T_0$ ) e a data e hora da conclusão do atendimento ( $T_1$ );
- 8.1.4. Para fins de medição dos intervalos serão considerados:
- 8.1.5. A data, hora e minuto da abertura do chamado, registrado automaticamente pelo sistema fornecido pela CONTRATADA.
- 8.1.6. A data, hora e minuto da finalização do chamado, registrado pela CONTRATADA e homologado pela CONTRATANTE.

### **8.2. SEVERIDADE DOS INCIDENTES DE PRODUÇÃO**

- 8.2.1. Os chamados de INCIDENTES DE PRODUÇÃO serão caracterizados com base nas seguintes definições de SEVERIDADE DO INCIDENTE:
- 8.2.1.1. SEVERIDADE ALTA: INCIDENTE DE PRODUÇÃO que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização da solução.
  - 8.2.1.2. 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;

8.2.1.2.1. São Considerar a seguinte lista de funcionalidades críticas:

- 8.2.1.2.1.1. Impossibilidade de cadastro de processos pelos usuários
- 8.2.1.2.1.2. Impossibilidade dos usuários realizarem o trâmite de processos;
- 8.2.1.2.1.3. Impossibilidade de consulta e visualização de processos;
- 8.2.1.2.1.4. Impossibilidade de acesso à fila de trabalho de entrada dos usuários;
- 8.2.1.2.1.5. Impossibilidade de acesso a pasta digital dos processos;
- 8.2.1.2.1.6. Impossibilidade de visualização de peças de processos;
- 8.2.1.2.1.7. Impossibilidade de inserção de documentos digitais em processos;
- 8.2.1.2.1.8. Impossibilidade dos usuários receberem processos;
- 8.2.1.2.1.9. Impossibilidade dos usuários assinarem processos;

8.2.1.3. SEVERIDADE BAIXA: INCIDENTE DE PRODUÇÃO do software que não comprometa uma atividade de negócio do CONTRATANTE;

8.2.2.A Classificação dos atendimentos será inserida pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado. Eventuais divergências serão tratadas após a solução do atendimento;

### 8.3. TEMPOS DE ATENDIMENTO INCIDENTE DE PRODUÇÃO

8.3.1. Os prazos exigidos na Solução de INCIDENTES DE PRODUÇÃO serão:

Tabela 4 – Tempos exigidos INCIDENTES DE PRODUÇÃO

Severidade	Intervalo de Tempo Finalização do Atendimento (t1-t0)		
	Alta	Média	Baixa
Tempo	4 horas	8 horas	2 dias

8.3.2.Os prazos para atendimento dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE MÉDIA e BAIXA consideram apenas dias úteis. Caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 19h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

8.3.3.Os prazos para atendimento dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA consideram qualquer dia e hora, independente do



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

calendário de dias úteis. Nesses casos será considerado para início da contagem do Nível de Serviço exigido, a data e hora do chamado, independente do calendário e do horário de expediente.

- 8.3.4. Admite-se a adoção de solução de contorno. Neste caso a empresa deverá emitir, no prazo de 1 (um) dia útil, parecer com o prazo para resolução do problema raiz da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado;
- 8.3.5. Caso a solução apresentada pela CONTRATADA não seja eficaz para restabelecer o serviço, nem surta o efeito paliativo a que se propôs, a CONTRATANTE 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;
- 8.3.6. No caso de solução de contorno o prazo para a resolução do problema com a remoção da causa raiz do incidente, será acordado entre as partes;
- 8.3.7. O CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pelo CONTRATANTE;
- 8.3.8. A empresa CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente o CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.
- 8.3.9. A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.
- 8.3.10. A prorrogação de prazo será realizada por chamado, sendo sua aprovação totalmente discricionária por parte do CONTRATANTE.
- 8.3.11. A finalização do chamado será registrada pela CONTRATADA, ainda que a posteriori, com base na data, hora e minuto em que o problema se apresentou resolvido. O CONTRATANTE aprovará ou rejeitará a finalização. Caso o CONTRATANTE não execute a aprovação ou rejeição em até 48 horas o chamado será considerado “Fechado”, validando o horário informado pela CONTRATADA.
- 8.3.12. 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.
- 8.3.13. Os chamados para o tratamento de INCIDENTES DE PRODUÇÃO abertos pela CONTRATANTE poderão ser atendidos pela CONTRATADA por meio de acesso remoto.
- 8.3.14. Os procedimentos para acesso remoto deverão ser acordados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 8.3.15. 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.
- 8.3.16. Os chamados abertos que não puderem ser resolvidos remotamente deverão ser atendidos presencialmente.

#### 8.4. TEMPO DE ATENDIMENTO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA.

- 8.4.1. O prazo exigido no atendimento das MANUTENÇÕES CORRETIVAS será:



Tabela 5 – Tempos exigidos CORRETIVA

	Intervalo de Tempo Finalização do Atendimento (t1-t0)
Tipo de Atendimento	CORRETIVA
Tempo	2 Dias

8.4.2. Aplicam-se aos chamados de manutenção CORRETIVA a mesma caracterização dos tempos, listadas no item 6.1.

8.4.3. Para os chamados de manutenção CORRETIVA, os prazos para atendimento consideram apenas dias úteis. Caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 19h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente

#### 8.5. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO

8.5.1. Observada a indisponibilidade total da solução, será contabilizado para fins de apuração o tempo entre a abertura do chamado e o seu fechamento. Serão contabilizados apenas os chamados relacionados aos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA.

#### 8.6. TEMPO ENTREGA DAS EVOLUÇÕES

8.6.1. Após acordado o prazo de entrega das evoluções, será contabilizada para fins de apuração, a data de assinatura da Ordem de Serviço e a data do Aceite da EVOLUÇÃO por parte da CONTRATANTE.

### 9. METAS PARA APURAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO.

9.1. Os Indicadores de Nível de Serviço se constituem em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar a prestação de serviço e estão dispostos na tabela abaixo:

Tabela 6 – Metas dos Níveis de Serviço

Item	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	INCIDENTE DE PRODUÇÃO - Chamados ALTA	$(\text{Quantidade de chamados ALTA finalizados em até 4 horas} / \text{Total de chamados ALTA}) * 100$	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 95
2	INCIDENTE DE PRODUÇÃO - Chamado MÉDIA	$(\text{Quantidade de chamados MÉDIA finalizados em até 8 horas} / \text{Total de chamados MÉDIA}) * 100$	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
3	INCIDENTE DE PRODUÇÃO - Chamados BAIXA	$(\text{Quantidade de chamados BAIXA finalizados em até } \dots)$	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90



		2dias/Total de chamados BAIXA)*100		
4	Manutenção Corretiva	(Quantidade de chamados Corretivas finalizados em até 2dias/Total de chamados Corretivas)*100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
5	Disponibilidade da Solução	(Total de minutos aplicação disponível mês/Total de minutos no mês)*100	%(Percentual de disponibilidade)	≥ 99
6	Entrega das Evoluções	(Total de ordem de serviço de evolução entregue no mês/Total de ordem de serviço de evolução entregue no prazo)	%(Percentual de entrega no prazo)	≥ 90

9.1.1. No caso de descumprimento das metas exigidas nos Indicadores de Níveis de Serviço, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes multas:

- 9.1.1.1. No caso de descumprimento de qualquer um dos indicadores, multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela mensal devida a CONTRATADA. Estes percentuais de multa não se acumulam no caso de descumprimento de mais de um indicador;
- 9.1.1.2. Multa de 0,01% (zero virgula zero um por cento) a cada ponto percentual a menor no atendimento das metas previstas, somando-se todos os pontos percentuais não cumpridos em todos os indicadores

**Exemplo** para melhor entendimento no caso de descumprimento:

**Apuração de mês:**

- 93% de atendimento para o item 01
- 89% para o item 02
- 85% para o item 03.

**Multa:**

- 5% por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço
- 0,02% por descumprimento de 2% do item 01
- 0,01% por descumprimento de 1% do item 02
- 0,05% por descumprimento de 5% do item 03

**Multa total:** 5,08% do valor total do faturamento do mês.

## 10. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 10.1. Os serviços constantes deste termo serão recebidos sempre na forma definitiva, mensalmente após a homologação do CONTRATANTE e aceite do fiscal do contrato.
- 10.2. A homologação do CONTRATANTE e aceite definitivo dos serviços estão



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

condicionados ao atendimento dos seguintes requisitos:

- 10.2.1. Pleno atendimento às especificações funcionais e técnicas;
- 10.2.2. Adequação às necessidades do usuário;
- 10.2.3. Total integração com os sistemas já existentes se for o caso;
- 10.2.4. Base de dados totalmente convertida, se houver necessidade de migração de dados;
- 10.2.5. Solução livre de erros nos testes realizados;
- 10.2.6. Documentação conforme Plano de Trabalho, escrita em português, como falada no Brasil;
- 10.2.7. Treinamento executado e homologado.
- 10.3. 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;
- 10.4. Os artefatos entregues deverão obedecer aos modelos e padrões definidos na metodologia pactuada entre as partes no Plano de Trabalho;
- 10.5. O CONTRATANTE reserva-se no direito de suspender ou cancelar serviços de acordo com a sua conveniência. Nesse caso, será devido à CONTRATADA o valor correspondente às etapas ou respectivas frações concluídas, desde que devidamente comprovado e homologado.
- 10.6. Após definição das estimativas de Pontos de Função ou Horas/Homem a serem utilizadas na execução da OS, as demandas deverão passar pela autorização do CONTRATANTE, eximindo-a de qualquer obrigação relativa a serviços executados sem autorização;
- 10.7. As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação do CONTRATANTE;
- 10.8. 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 serviços;
- 10.9. Para fins desta contratação, serão consideradas alterações de escopo as mudanças solicitadas pela CONTRATANTE durante a execução de uma OS aprovada, decorrente de revisão das necessidades de negócio.
- 10.10. Nos casos em que a alteração de escopo solicitada pela CONTRATANTE gere descarte ou retrabalho, a CONTRATADA mensurará em OSs específica o esforço até então realizado.
- 10.11. 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.
- 10.12. Para todo e qualquer encaminhamento de mudança de escopo, a CONTRATANTE formalizará a solicitação de alteração de escopo.

## **11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

11.1. A CONTRATADA deverá entregar até o 3º (terceiro) dia útil do mês o Relatório de Acompanhamento Mensal, que deve conter:

- 11.1.1. Listagem detalhada dos chamados atendidos;



- 11.1.2. Apuração das quantidades de chamados atendidos;
- 11.1.3. Apuração dos Indicadores de Nível de Serviço;
- 11.1.4. Valor da Medição;
- 11.2. A CONTRATANTE fará a validação do Relatório de Acompanhamento Mensal e emitirá o respectivo parecer até 03 (três) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir os respectivos faturamentos, conforme Relatório de Acompanhamento Mensal.
- 11.3. Será efetuado pagamento mensal à CONTRATADA, compreendendo o valor mensal devido, descontados os valores da apuração do Acordo de Nível de Serviço;

## **12. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 12.1. Providenciar a abertura dos chamados para resolução dos INCIDENTES DE PRODUÇÃO, MANUTENÇÕES CORRETIVAS e EVOLUÇÕES;
- 12.2. Homologar ou rejeitar os orçamentos prévios elaborados pela CONTRATADA.
- 12.3. Autorizar as Ordens de Serviço;
- 12.4. Homologar ou rejeitar os serviços entregues;
- 12.5. Disponibilizar as informações e a documentação necessárias à execução dos serviços;
- 12.6. Autorizar o acesso às dependências do CONTRATANTE dos profissionais da CONTRATADA envolvidos no projeto, desde que devidamente identificados;
- 12.7. Acompanhar a execução do contrato e verificar a conformidade com os prazos e padrões de qualidade definidos;
- 12.8. Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar os serviços que não estejam de acordo com as condições estabelecidas;
- 12.9. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início da vigência, as modificações realizadas na Metodologia aplicadas em manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infraestrutura de Tecnologia da Informação, que impliquem em mudanças de artefatos ou aplicativos.
- 12.10. Registrar em atas as decisões tomadas em reuniões com a área de negócio;

## **13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 13.1. Mensurar os serviços conforme descrito neste Termo de Referência
- 13.2. Executar os serviços conforme solicitado nas Ordens de Serviço, de acordo com os critérios, prazos, padrões de qualidade e de documentação definidos neste Termo de Referência;
- 13.3. Corrigir, sem ônus para o CONTRATANTE, os defeitos, omissões ou quaisquer irregularidades dos serviços executados, ainda que identificados após o ateste dos serviços pelo CONTRATANTE;



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 13.4. Disponibilizar para a CONTRATANTE os códigos-fonte, bibliotecas, ferramentas e outros componentes de software sem ônus e com licenciamento perpétuo, quando aplicável, e sem restrições para uso na manutenção e execução.
- 13.5. Com o objetivo de garantir a posse dos códigos-fonte da versão instalada no ambiente de produção as entregas devem ser periódicas, em intervalos condizentes com o volume de alterações. A cada entrega serão executadas vistorias/testes da qualidade dos códigos-fonte entregues, incluída a geração ( build/deploy ) para produção, sob demanda da CONTRATANTE;
- 13.6. Disponibilizar toda documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos ou mantidos, em software compatível com o do CONTRATANTE;
- 13.7. Providenciar a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo do CONTRATANTE pelos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços, conforme Anexo II;
- 13.8. 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;
- 13.9. Cumprir e garantir que seus profissionais obedeçam às disposições da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 13.10. Manter durante toda a vigência contratual as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital;
- 13.11. Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 13.12. Manter preposto nas dependências da CONTRATADA nos dias e horários de expediente da CONTRATANTE;
  - 13.12.1. O preposto deve manter permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;
  - 13.12.2. O preposto participará, obrigatoriamente, das reuniões de planejamento e das reuniões de demonstração dos projetos, bem como outras estabelecidas pelo CONTRATANTE;
  - 13.12.3. O preposto deve garantir a participação da equipe de projeto devidamente qualificada nas reuniões citadas acima;
  - 13.12.4. O preposto deve ter autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato;
  - 13.12.5. O preposto deve estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados
- 13.13. Dispor de equipe técnica de SUPORTE, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos Serviços nas quantidades e horários previstos neste Termo com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços;
- 13.14. Permitir aos servidores designados pelo CONTRATANTE, para fins de fiscalização, acesso às instalações da CONTRATADA onde são executados



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

os serviços;

- 13.15. 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;
- 13.16. Encaminhar o CONTRATANTE as Notas Fiscais/Faturas referentes aos serviços prestados, acompanhadas de documentação que comprove a execução contratual e mais as dispostas em cláusulas contratuais;
- 13.17. Executar diretamente os serviços para os quais foi CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação, no todo ou em parte, dos serviços objeto deste contrato;
- 13.18. Informar o 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;
- 13.19. Assumir a responsabilidade por todos os 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;
- 13.20. Assumir também a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, quando em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços inerentes ao contrato ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do contratante;
- 13.21. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- 13.22. A inadimplência da licitante vencedora, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não poderá ser transferida ao CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a licitante vencedora deverá renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE;
- 13.23. A CONTRATADA se responsabilizará por todos os ônus decorrentes dos serviços contratados, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como todos os benefícios previstos nas leis trabalhistas, previdenciárias e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta contratação;
- 13.24. Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CONTRATANTE.
- 13.25. A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

## **14. DA GARANTIA**

### **14.1. GARANTIA DOS SERVIÇOS**



14.1.1.A CONTRATADA deverá fornecer garantia dos serviços executados durante todo o período contratual e nos 3 (três) meses subsequentes ao término do contrato, assegurando a correção de quaisquer falhas identificadas nos serviços prestados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

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

15.1. O prazo de execução do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos previstos no art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

## **16. DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

16.1. São de propriedade do CONTRATANTE todos os produtos gerados na vigência deste contrato, incluindo os dados, documentos e elementos de informação 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.

16.2. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE, entregues sem ônus e com licenciamento perpétuo, quando aplicável, e sem restrição para uso na manutenção e execução;

16.3. Serão preservados os direitos autorais e comerciais dos fabricantes dos produtos originais dos quais derivou-se a solução SGP-e e respeitados os direitos patrimoniais do Estado de Santa Catarina nas evoluções já implementadas. Fica assim sujeita a consulta prévia junto a fornecedora do produto original, a possibilidade de celebração de instrumento administrativo ou jurídico que preveja a cessão dos fontes do sistema para outro ente público ou privado.

16.4. A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades desempenhadas, sem prévia autorização do CONTRATANTE;

## **17. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

17.1. 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.



## **18. SANÇÕES APLICÁVEIS**

### **18.1. SANÇÕES TÉCNICAS**

- 18.1.1. Pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos, serão aplicadas as sanções previstas no Acordo de Nível de Serviço;
- 18.1.2. Os artefatos entregues em desconformidade com a metodologia do acordada no Plano de Trabalho estabelecido ou com padrão de qualidade insatisfatório serão devolvidos à CONTRATADA para correção. Caso os mesmos artefatos retornem contendo irregularidades, será aplicada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da OS, devendo ser efetuadas correções até que os artefatos sejam validados pelo CONTRATANTE;
- 18.1.3. A cada reincidência da ocorrência descrita no item anterior, multiplica-se por dois o valor da multa anteriormente aplicada.
- 18.1.4. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente;

## **19. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **19.1. ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

#### **19.1.1. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

- 19.1.1.1. O CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de se certificar de que a empresa se mantém em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações solicitadas;
- 19.1.1.2. A critério do CONTRATANTE poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da CONTRATADA para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

### **19.2. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 19.2.1. A CONTRATADA compromete-se, em conformidade ao parágrafo único do art. 111 da Lei Federal n. 8666/1993, a promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa indicada pelo CONTRATANTE, todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.
- 19.2.2. O processo de transição deverá ocorrer em até 30 dias após a finalização do contrato.
- 19.2.3. O repasse previsto consiste no fornecimento dos artefatos produzidos ou modificados durante a vigência contratual, considerando todos os elementos necessários para a continuidade da manutenção da solução SGPe. São considerados artefatos:
  - 19.2.3.1. Modelo de dados



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 19.2.3.2. Manuais de treinamento
  - 19.2.3.3. Documentação de especificação de requisitos
  - 19.2.3.4. Descrição dos chamados atendidos
  - 19.2.3.5. Pacotes de componentes (código-fonte)
- 19.2.4. A entrega dos artefatos será realizada mediante Ordem de Serviço específica e deverá ser realizada no prazo de 30 dias, a contar da data de abertura da OS. O envio poderá ser online e remoto (e-mail, disponibilização em FTP, etc.) ou em mídia gravada (pen drive ou CD/DVD).
- 19.2.5. Caso seja necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar, por meio de Ordem de Serviço específica, transferência de conhecimento, que consistirá no fornecimento de informações e subsídios para que a equipe técnica da nova CONTRATADA obtenha todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento do funcionamento dos códigos, arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação da solução SGPe;
- 19.2.6. A atividade de transferência de conhecimento poderá prever palestras, treinamentos e repasses, presenciais ou remotos, a critério da equipe técnica da CONTRATANTE. Para atendimento dessa atividade, poderá ser necessário estimativa de esforço, negociação de prazo e elaboração de orçamento comercial específico.



## APÊNDICE I - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO EM USO

### 1. RELAÇÃO DOS SOFTWARES

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 DO AMBIENTE DE ARMAZENAMENTO SEGURO
C. PORTAL DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
D. APLICATIVO MOBILE

#### 1.1.1. 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:

- 1.1.1.1. Permite gerenciar e manter processos físicos e digitais;
- 1.1.1.2. Permite a anexação de documentos digitais aos processos (peças do processo);
- 1.1.1.3. Permite utilizar certificados e assinaturas digitais no cadastro do processo, na anexação das peças do processo e em suas tramitações e pareceres;
- 1.1.1.4. Permite gerar etiquetas de identificação para a capa do processo;
- 1.1.1.5. Permite utilizar recurso de pesquisa fonética para localização de nomes de interessados dos processos (pessoas físicas ou jurídicas);
- 1.1.1.6. 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);
- 1.1.1.7. Permite anexar um parecer elaborado em editor de texto usual como uma peça do processo, sem a necessidade de digitá-lo novamente no sistema;
- 1.1.1.8. 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;
- 1.1.1.9. 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;



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.1.10. 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;
- 1.1.1.11. 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;
- 1.1.1.12. Permite o cadastro de vinculação de processos, criando uma associação entre eles. Processos vinculados devem tramitar de forma independente;
- 1.1.1.13. Permite classificar um processo como sigiloso. Apenas usuários autorizados poderão ter acesso aos dados cadastrais e andamento dos processos sigilosos;
- 1.1.1.14. Permite emitir guia de registro de tramitação, permitindo a confirmação do recebimento do processo físico no setor de destino;
- 1.1.1.15. 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;
- 1.1.1.16. Permite a reabertura de processos arquivados, possibilitando que o referido processo seja novamente movimentado.
- 1.1.1.17. 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.
- 1.1.1.18. Permite a utilização de workflow para tramitação de processos que possuem um fluxo de trabalho definido.
- 1.1.1.19. Permite identificar papéis para os participantes (responsáveis) em uma tarefa definida no workflow. São identificados os seguintes tipos de papéis:
  - 1.1.1.20. 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.
  - 1.1.1.21. Usuário: o processo deverá ser encaminhado para um usuário específico. Nesse caso, apenas o usuário indicado visualizará o processo na sua fila de trabalho.
  - 1.1.1.22. 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.
- 1.1.1.23. 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.
- 1.1.1.24. Permite o envio de notificação por e-mail aos envolvidos com o processo sempre que o prazo estabelecido para uma tarefa for extrapolado.
- 1.1.1.25. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.1.26. Permite o cadastro de correspondências recebidas pelas unidades da administração direta do Governo do Estado, bem como as suas tramitações.
- 1.1.1.27. 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.
- 1.1.1.28. Permite a tramitação de correspondências expedidas e recebidas.
- 1.1.1.29. Permite realizar a consulta de informações dos processos cadastrados, por meio da combinação de diversos parâmetros de consulta.
- 1.1.1.30. 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.
- 1.1.1.31. Permite recursos de assinatura digital em conformidade com os padrões ICP-Brasil, visando garantir a integridade, autenticidade, irretroatividade e autoria de documentos digitais.
- 1.1.1.32. Possibilita o cadastro de setores do usuário, permitindo indicar quais processos poderão ser recebidos e encaminhados pelos usuários.
- 1.1.1.33. Permite o salvamento de relatórios para o formato PDF-Portable Document Format.
- 1.1.1.34. Suporta a criptografia das informações trafegadas entre o servidor web e o browser do usuário, mediante uso de protocolo http seguro (HTTPS)
- 1.1.1.35. Restringe o acesso ao sistema através de login e senha individual, com cifragem no armazenamento;
- 1.1.1.36. Permite autenticar-se no sistema mediante o uso de um certificado digital ICP-Brasil (eCPF);
- 1.1.1.37. 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



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.1.38. Permite impor regras (política) de composição das senhas dos usuários;
- 1.1.1.39. Manutenção de registro das operações realizadas pelos usuários (auditoria), em pontos determinados e ações críticas;
- 1.1.1.40. Histórico de logins, registrando data e horário no qual cada usuário acessou o sistema;
- 1.1.1.41. Tela própria para consulta das operações registradas no log de auditoria
- 1.1.1.42. Após o login com sucesso no sistema, apresenta ao usuário a data e hora do último login bem-sucedido e do último login inválido
- 1.1.1.43. 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
- 1.1.1.44. Dispõe de workflow nativamente integrado, utilizando “engine” (motor) específico para este fim, responsável pela coordenação da execução dos fluxos nele publicados
- 1.1.1.45. A modificação de fluxos pré-existentes e sua republicação permite dar origem a uma nova versão do fluxo, sendo mantidas as versões anteriores.
- 1.1.1.46. 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.
- 1.1.1.47. 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”).
- 1.1.1.48. 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
- 1.1.1.49. 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.
- 1.1.1.50. 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:
  - 1.1.1.51. Criar novas tarefas, transições, pontos de início e fim do fluxo
  - 1.1.1.52. Reposicionar (mover) os elementos da definição do fluxo
  - 1.1.1.53. Criar e mostrar os participantes do fluxo através de faixas (raias paralelas), que agrupam as atividades de cada participante;
  - 1.1.1.54. As referidas faixas suportam, pelo menos, a definição de participantes dos tipos “usuário envolvido”, “setor envolvido” e “cargo/função envolvido”
  - 1.1.1.55. As faixas são totalmente integradas aos cadastros existentes no sistema. Por exemplo, no caso de uma faixa do tipo “usuário”, será 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.
  - 1.1.1.56. 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



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.1.57. 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.
- 1.1.1.58. 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.
- 1.1.1.59. Em sua forma descritiva, os fluxos são representados em formato XML.
- 1.1.1.60. O editor possibilita o salvamento (exportação) da definição do fluxo para arquivo XML.
- 1.1.1.61. O editor possibilita a importação de um fluxo através de um arquivo XML que obedeça ao padrão definido pelo editor.
- 1.1.1.62. A definição/declaração dos fluxos é armazenada na base de dados do SGBD.
- 1.1.1.63. Permite o cadastro de classes de documentos de um plano de classificação. Estas classes devem ser organizadas em uma estrutura hierárquica
- 1.1.1.64. Fornece mecanismos de "check-out" e "check-in" para controle de edição concorrente de documentos.
- 1.1.1.65. O sistema permite criar uma pasta controlada para cada processo cadastrado.
- 1.1.1.66. No caso de pastas de processos, o sistema garante que apenas os documentos cadastrados na tramitação atual do processo possam ser alterados. Assim sendo, o sistema impede a alteração destes documentos a partir do momento em que o processo é tramitado a outro setor
- 1.1.1.67. Permite impressão sequencial de todos os documentos adicionados a uma pasta de processo de acordo com a ordem em que foram adicionados
- 1.1.1.68. 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.
- 1.1.1.69. Permite criar mais de uma tarefa para que diferentes unidades/usuários possam trabalhar de forma paralela no processo.
- 1.1.1.70. Permite associar uma ou mais unidades/usuários como responsável de uma mesma tarefa do processo de forma que qualquer um deles possa finalizar tarefa.
- 1.1.1.71. 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.
- 1.1.1.72. Permite encerrar uma tarefa. Os seguintes metadados podem ser registrados: descrição da finalização e data de finalização
- 1.1.1.73. 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



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

um determinado setor (setor origem) para o(s) setor(es) do usuário (meu setor).

- 1.1.1.74. Encaminhamento de favoritos: será notificado quando ocorrer tramitações de processos/documentos/correspondências favoritados pelo usuário.
- 1.1.1.75. Encaminhamento com prazo: será notificado quando processos/documentos/correspondências encaminhados com prazo estiverem com ele a vencer/vencido;
- 1.1.1.76. Solicitação de assinatura em peça: será notificado quando for solicitada sua assinatura em peça de processos/documentos/correspondências.;
- 1.1.1.77. Resposta de solicitação de assinatura em peça: será notificado quando cada assinatura de uma peça solicitada pelo usuário for assinada ou recusada.
- 1.1.1.78. Criação de tarefa: será notificado os responsáveis quando for criado uma tarefa em processos/documentos.;
- 1.1.1.79. Finalização de tarefa: será notificado o criador da tarefa quando a tarefa for finalizada por um dos responsáveis
- 1.1.1.80. Permite a criação de modelos de documentos por meio de editor de texto integrado.
- 1.1.1.81. 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:
  - 1.1.1.82. Data de cadastro do processo;
  - 1.1.1.83. Número completo do processo;
  - 1.1.1.84. Descrição resumida do processo
  - 1.1.1.85. Data e hora de autuação do processo;
  - 1.1.1.86. Descrição do tipo do processo (físico/digital);
  - 1.1.1.87. Nome do interessado principal do processo.
- 1.1.1.88. Permite associar um modelo de documento às unidades, de forma que somente as unidades associadas a um determinado modelo possam utilizá-lo.
- 1.1.1.89. Permite disponibilizar editor para criação de formulários de forma visual, sem a necessidade de programação.
- 1.1.1.90. 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.
- 1.1.1.91. 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.
- 1.1.1.92. Permite a inclusão de ajuda para preenchimento dos campos dos formulários eletrônicos, ficando a instrução acessível ao usuário final, durante o preenchimento do formulário
- 1.1.1.93. Permite a utilização de serviços do tipo REST nos formulários eletrônicos para:
  - 1.1.1.94. Criação de listas com valores pré-determinados;
  - 1.1.1.95. Preenchimento automático de valores de campos.
  - 1.1.1.96. Permite a criação de certificados a partir de unidade certificadora
  - 1.1.1.97. Permite emitir certificados aos usuários do sistema
  - 1.1.1.98. Permite assinar os documentos em PDF com o certificado gerados no sistema validando o login e senha do usuário



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.1.99. Permite a validação e autenticação do certificado digital gerado pela unidade certificadora do sistema
- 1.1.1.100. Permite solicitar assinaturas de documentos para usuários do sistema sem a necessidade de tramitar o processo
- 1.1.1.101. Permite assinar um ou mais documentos com uma única ação de assinatura
- 1.1.1.102. Permite recusar a solicitação de assinatura mediante a justificativa textual
- 1.1.1.103. Permite favoritar os usuários para solicitação de assinaturas recorrentes
- 1.1.1.104. Permite gerenciar as solicitações de assinaturas em um lista por usuário ou setor solicitante, usuário ou setor assinante
- 1.1.1.105. Permite que o usuário com a carga do processo possa cancelar a solicitação de assinatura
- 1.1.1.106. Permite a criação de certificados a partir de unidade certificadora.
- 1.1.1.107. Permite emitir certificados aos usuários do sistema.
- 1.1.1.108. Permite assinar os documentos em PDF com o certificado gerados no sistema validando o login e senha do usuário.
- 1.1.1.109. Garante a validação e autenticação do certificado digital gerado pela unidade certificadora do sistema.
- 1.1.1.110. Permite solicitar assinaturas de documentos para usuários do sistema sem a necessidade de tramitar o processo.
- 1.1.1.111. Permite assinar um ou mais documentos com uma única ação de assinatura.
- 1.1.1.112. Permite recusar a solicitação de assinatura mediante a justificativa textual.
- 1.1.1.113. Permite favoritar os usuários para solicitação de assinaturas recorrentes.
- 1.1.1.114. Permite gerenciar as solicitações de assinaturas em uma lista por usuário ou setor solicitante, usuário ou setor assinante.
- 1.1.1.115. Permite que o usuário com a carga do processo possa cancelar a solicitação de assinatura.
- 1.1.1.116. No que tange a busca de documentos:
- 1.1.1.117. Possibilita a normalização, indexação e recuperação de dados;
- 1.1.1.118. Permite indexar termos e documentos com a finalidade de permitir acesso rápido durante a consulta dos dados;
- 1.1.1.119. Permite expandir a consulta do usuário através do uso de dicionários do tipo Thesaurus e mapeamento de conceitos na forma de Ontologias;
- 1.1.1.120. Permite recuperar os documentos de acordo com seu grau de similaridade;
- 1.1.1.121. Permite atingir um alto grau de precisão na recuperação de informações no resultado das buscas semânticas;
- 1.1.1.122. Permite que o usuário resgate informações armazenadas no banco de dados, baseado nas características dos documentos, a serem definidos pela SEA.
- 1.1.1.123. Possui controle de acesso e de privilégios;

#### **1.1.2. GESTÃO DO AMBIENTE DE ARMAZENAMENTO SEGURO.**

**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:**

- 1.1.2.1. 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:
- 1.1.2.2. Espaço individual: corresponde ao espaço designado para cada funcionário;
- 1.1.2.3. Espaço do grupo: corresponde ao espaço designado para cada grupo de trabalho ou setor;
- 1.1.2.4. Espaço geral: corresponde ao espaço para os documentos de interesse de toda a instituição.
- 1.1.2.5. Permite que os responsáveis pelos espaços criem pastas e subpastas (estrutura hierárquica) para organização dos documentos arquivísticos de seu interesse;
- 1.1.2.6. Permite garantir que sejam executadas as seguintes ações durante a etapa de captura:
- 1.1.2.7. Registrar os documentos convencional ou digital;
- 1.1.2.8. Classificar o documento de acordo com o plano de classificação da instituição;
- 1.1.2.9. Indexar o documento para possibilitar a consulta pelo seu conteúdo;
- 1.1.2.10. Atribuir permissão e/ou restrição de acesso ao documento.
- 1.1.2.11. Permite a captura de documentos arquivísticos nas seguintes formas
- 1.1.2.12. Captura de documento produzido em arquivo digital fora do sistema;
- 1.1.2.13. Captura de documento produzido dentro do sistema em editor de texto integrado à ferramenta.
- 1.1.2.14. Permite manter um identificador único para os documentos produzidos ou capturados pela Instituição
- 1.1.2.15. Integrado ao sistema corporativo onde está definido o plano de classificação da Instituição.
- 1.1.2.16. 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.
- 1.1.2.17. 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.
- 1.1.2.18. Na gestão documental, o sistema permite a colaboração entre os usuários através da possibilidade de inclusão de comentários no documento;
- 1.1.2.19. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.2.20. 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.
- 1.1.2.21. 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.
- 1.1.2.22. 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.
- 1.1.2.23. Permite a visualização de versões anteriores do documento no Módulo de Gestão Arquivística, desde que o documento não esteja vinculado a um processo administrativo.
- 1.1.2.24. Permite a visualização do histórico de tramitações de um documento desde que ele não esteja vinculado a um processo administrativo.
- 1.1.2.25. Permite marcar uma pasta documental como favorita (bookmark) para agilizar o acesso às informações da pasta.
- 1.1.2.26. 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.
- 1.1.2.27. Permite mover as pastas e os documentos para outro domínio ou pasta do Módulo de Gestão Arquivística, herdando as permissões do destino.
- 1.1.2.28. 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.
- 1.1.2.29. Permite a busca no conteúdo textual dos documentos capturados e gerenciados pelo Módulo de Gestão Arquivística.
- 1.1.2.30. Possui os seguintes relatórios em gráfico e planilha, gerados em PDF e XLS:
  - 1.1.2.31. Documentos por período: o sistema permite gerar um relatório dos documentos produzidos em determinado período de entrada.
  - 1.1.2.32. Documentos por classe do plano de classificação: o sistema permite gerar um relatório dos documentos associados a uma determinada classe.
  - 1.1.2.33. Documentos por setor: o sistema permite gerar um relatório dos documentos que estão no setor.
  - 1.1.2.34. Permite informar dados sobre a localização física do documento.
  - 1.1.2.35. Permite, no momento do encaminhamento, informar se o documento físico está tramitando junto com o digital.
  - 1.1.2.36. Permite alterar a localização física do documento somente pelo usuário que detém o documento físico.
  - 1.1.2.37. Permite encaminhar o documento para usuários e/ou setores ou para um conjunto dos mesmos.
  - 1.1.2.38. Permite visualizar o histórico de movimentações do documento.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.2.39. Permite visualizar todos os documentos encaminhados para o usuário em uma fila de trabalho.
- 1.1.2.40. Possui os seguintes agrupamentos na fila de documentos do usuário:
  - 1.1.2.41. Recebidos.
  - 1.1.2.42. Enviados.
  - 1.1.2.43. Permite salvar uma cópia dos documentos apresentados na sua fila de trabalho para uma pasta do gerenciador de documentos
  - 1.1.2.44. Permite visualizar o documento e seus metadados na própria fila de trabalho de documentos do usuário, sem a necessidade de trocar de interface
  - 1.1.2.45. 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.
  - 1.1.2.46. 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.
  - 1.1.2.47. 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.
  - 1.1.2.48. 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.
  - 1.1.2.49. 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.
  - 1.1.2.50. 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.
  - 1.1.2.51. 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.
  - 1.1.2.52. 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;
  - 1.1.2.53. Permite a inclusão de múltiplas assinaturas digitais num mesmo documento armazenado no gerenciador, desde que não esteja associado a processos administrativos;
  - 1.1.2.54. O módulo de escaneamento permite a gravação de documentos nos formatos: JPG, GIF, BMP e PDF.
  - 1.1.2.55. Deve estar integrado ao plano de classificação e tabela de temporalidade disponível no Gestão de Processos Administrativos.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.2.56. Disponibiliza relatório que apoie a gestão da tabela de temporalidade e destinação, contendo as seguintes informações:
- 1.1.2.57. Nome e código da classe.
- 1.1.2.58. Status (ativa/inativa)
- 1.1.2.59. Indicador se pode associar documentos/processos à classe.
- 1.1.2.60. Prazo da fase corrente.
- 1.1.2.61. Prazo da fase intermediária.
- 1.1.2.62. Destinação.
- 1.1.2.63. 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.
- 1.1.2.64. 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.
- 1.1.2.65. 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; Permite solicitar a confirmação do usuário sempre que uma ação de destinação for solicitada.
- 1.1.2.66. 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.
- 1.1.2.67. Permite que o usuário registre uma observação para o documento/processo que está sendo eliminado.
- 1.1.2.68. Permite gerar um relatório com os documentos e processos que serão eliminados. Esta listagem possui o número do documento/processo e uma observação.
- 1.1.2.69. Permite imprimir a listagem de todos os documentos e processos que atingiram o prazo de guarda.
- 1.1.2.70. Permite que o usuário defina a destinação para os documentos e processos que atingiram um prazo de guarda. As ações devem ser:
  - 1.1.2.71. Guarda permanente.
  - 1.1.2.72. Eliminação
  - 1.1.2.73. Mudança para fase intermediária, somente quando o documento/processo estiver na fase corrente
  - 1.1.2.74. Reavaliação.
- 1.1.2.75. 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.
- 1.1.2.76. Permite impedir que um documento/processo seja reaberto quando ele estiver em guarda permanente ou eliminado.
- 1.1.2.77. Acompanha automaticamente os prazos de guarda determinados para a classe à qual o documento pertence.
- 1.1.2.78. Permite listar os documentos que já cumpriram o prazo de guarda previsto para avaliação de acordo com a tabela de temporalidade da instituição.
- 1.1.2.79. Permite destinar os documentos de acordo com a tabela de temporalidade da instituição. As ações são:



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.2.80. Guarda permanente
- 1.1.2.81. Eliminação
- 1.1.2.82. Mudança para fase intermediária – somente quando o documento estiver na fase corrente;
- 1.1.2.83. Reavaliação
- 1.1.2.84. Permite reagendar a avaliação de documentos para uma nova data.
- 1.1.2.85. Permite a eliminação de documentos de forma irreversível a fim de que não possam ser restaurados por meio da utilização normal do sistema.
- 1.1.2.86. Permite a inserção de observações para cada documento que está sendo eliminado.
- 1.1.2.87. Permite solicitar a confirmação do usuário sempre que uma ação de destinação for solicitada.
- 1.1.2.88. Permite realizar a eliminação de documentos de forma que não possam ser restaurados por meio de utilização normal do sistema.
- 1.1.2.89. Permite emitir um relatório dos documentos que serão eliminados.
- 1.1.2.90. Para os documentos que foram eliminados, é gerado um termo de eliminação que substitui automaticamente o documento por esse termo.
- 1.1.2.91. Para os documentos que foram guardados permanentemente, é gerado um termo de guarda permanente que substitui automaticamente o documento por esse termo.
- 1.1.2.92. Permite notificar periodicamente os usuários informado a lista de documentos disponíveis para avaliação.
- 1.1.2.93. Permite restringir a avaliação de forma que cada usuário visualize os documentos no qual tem permissão.
- 1.1.2.94. Ao ocorrer atualizações no tempo de guarda da classe do documento, automaticamente a data de guarda dos mesmos deve ser atualizada.
- 1.1.2.95. Solução para armazenamento de documentos digitais, visando gerenciar grandes volumes de documentos eletrônicos, especialmente aqueles que não sofrem alteração.
- 1.1.2.96. Permite arquivamento e preservação de conteúdo fixo de longo prazo.
- 1.1.2.97. Possui proteção contra modificações ou remoção indevida, viabilizando o controle de integridade e conformidade dos documentos.
- 1.1.2.98. Permite inserir documentos na solução de armazenamento seguro juntamente com as informações da política de retenção.
- 1.1.2.99. Permite pausar a contagem da política de retenção associada a um determinado documento.
- 1.1.2.100. Permite a retomada da política de retenção de um determinado documento.
- 1.1.2.101. Permite o controle e gestão dos planos de classificação quanto aos assuntos e classes
- 1.1.2.102. Permite o versionamento do plano de classificação referentes aos documentos físicos e digitais.
- 1.1.2.103. 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.
- 1.1.2.104. 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.



- 1.1.2.105. 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.
- 1.1.2.106. Permite a usuários autorizados acrescentar novas classes sempre que necessário.
- 1.1.2.107. Permite registrar a data de abertura de uma nova classe no respectivo metadado.
- 1.1.2.108. Permite registrar a mudança de nome de uma classe já existente no respectivo metadado.
- 1.1.2.109. 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.
- 1.1.2.110. Permite que usuários autorizados tornem inativa uma classe em que não sejam mais classificados documentos.
- 1.1.2.111. 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.
- 1.1.2.112. 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.
- 1.1.2.113. 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:
  - 1.1.2.114. atribuição de um código numérico ou alfanumérico;
  - 1.1.2.115. atribuição de um termo que identifique cada classe.
- 1.1.2.116. Permite assegurar que os termos completos, que identificam cada classe, sejam únicos no plano de classificação.
- 1.1.2.117. Permite a pesquisa e navegação na estrutura do plano de classificação por meio de uma interface gráfica.
- 1.1.2.118. Permite a emissão de relatórios de apoio à gestão do plano de classificação, incluindo a capacidade de:
  - 1.1.2.119. gerar relatório completo do plano de classificação;
  - 1.1.2.120. gerar relatório parcial do plano de classificação a partir de um ponto determinado na hierarquia;
  - 1.1.2.121. gerar relatório dos documentos ou dossiês/processos classificados em uma ou mais classes do plano de classificação;
  - 1.1.2.122. gerar relatório de documentos classificados por unidade administrativa

### 1.1.3. 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:**

- 1.1.3.1. Permite disponibilizar um módulo para gestão de serviços para uso interno do órgão, que permita configurar as informações necessárias para o funcionamento do Portal.
- 1.1.3.2. 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.
- 1.1.3.3. 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.
- 1.1.3.4. Permite, no cadastro de serviços, informar os seguintes perfis de usuários que terão acesso a determinado serviço: visitante, cidadão, empresa.
- 1.1.3.5. Permite, no cadastro de serviços, informar uma lista de documentos obrigatórios para solicitação de determinado serviço.
- 1.1.3.6. Permite, no cadastro de serviços, disponibilizar um ou mais documentos para download referente a um determinado serviço.
- 1.1.3.7. 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.
- 1.1.3.8. 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.
- 1.1.3.9. 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.
- 1.1.3.10. Permite ativar o login do usuário somente quando este clicar no link de confirmação enviado no e-mail.
- 1.1.3.11. 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.
- 1.1.3.12. Permite disponibilizar funcionalidade para alteração de senha. Permite garantir que o usuário esteja logado no Portal para realizar a alteração.
- 1.1.3.13. 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.
- 1.1.3.14. 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.
- 1.1.3.15. Permite a busca através do número na Consulta de Processos Administrativos.
- 1.1.3.16. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.3.17. 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.
- 1.1.3.18. Permite apresentar a lista dos processos administrativos nos quais o usuário logado é o interessado.
- 1.1.3.19. Permite a abertura de um processo para determinado serviço pela Internet quando houver formulário associado.
- 1.1.3.20. Permite garantir que, para solicitar um serviço pela Internet, o usuário esteja logado no Portal.
- 1.1.3.21. Permite, ao concluir o cadastro do processo administrativo através do formulário criado por meio da ferramenta visual:
- 1.1.3.22. 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;
- 1.1.3.23. Gerar automaticamente um PDF para armazenamento dos dados preenchidos no formulário pelo usuário final;
- 1.1.3.24. Incluir automaticamente o PDF na pasta digital do processo.
- 1.1.3.25. 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.
- 1.1.3.26. Permite que os usuários do portal utilizem certificados digitais, padrão ICP-Brasil, para assinar documentos solicitados pelo Órgão.
- 1.1.3.27. Permite a emissão de certificado digital para usuários do portal por meio de Unidade Certificadora.
- 1.1.3.28. Permite que os usuários do portal possam assinar documentos com certificados digitais emitidos pelo sistema, baseados na autenticação de login e senha.
- 1.1.3.29. Garante a validação e autenticação do certificado digital gerado pela unidade certificadora do sistema.
- 1.1.3.30. Permite a criação de pendências para o usuário do portal, passa resolver com a resposta da dúvida e/ou inclusão de documentos solicitados.
- 1.1.3.31. Permite que o usuário do portal possa ser informado em pôr um resultado.
- 1.1.3.32. 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.
- 1.1.3.33. Permite que a notificar os responsáveis da pendência ou resultado quando for criado uma ação para eles por meio de e-mail.
- 1.1.3.34. Permite a criação de interessado na gestão de processos administrativos quando o usuário do portal ativar seu login.
- 1.1.3.35. Permite a atualização das informações do interessado associado ao usuário do portal quando for alterado as informações cadastrais do portal.

#### **1.1.4. APLICATIVO MOBILE**

- 1.1.4.1. Permite que os usuários possam ler o documento a que foram solicitadas assinatura para o respectivo usuário diretamente no app.
- 1.1.4.2. Permite que o usuário possa visualizar as informações de: nome do documento, número do processo, data da solicitação, setor solicitante.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.4.3. Permite visualizar no detalhe da solicitação: nome do documento, data de solicitação, nome do solicitante, setor do solicitante, número do processo, setor de competência do processo, detalhamento do processo, interessados do processo.
- 1.1.4.4. Permite que o usuário possa assinar o documento solicitado com a assinatura baseada em login e senha.
- 1.1.4.5. Permite recusar a assinatura de um documento solicitado.
- 1.1.4.6. Permite obrigar incluir o motivo da recusa da assinatura de documento.
- 1.1.4.7. Permite atualizar a fila de assinatura pendentes, em integração com o SGPe web.
- 1.1.4.8. Permite filtrar a fila por meio de um campo de filtro textual.
- 1.1.4.9. Permite filtrar por: nome do documento, Número do Processo, Data de solicitação de assinatura e setor solicitante.
- 1.1.4.10. Permite notificar por meio da central de notificação do celular quando uma nova solicitação de assinatura for realizada.



## 2. DIMENSÕES DO PATRIMÔNIO DE SOFTWARE A SER MANTIDO

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:

- 2.1.1. Média diária de aproximadamente 12.000 usuários utilizando os sistemas e em média 1.900 usuários simultâneos;
- 2.1.2. Bancos de Dados em 1 instâncias, com 1.065 tabelas, 3.532 objetos, 28.551 colunas, 1.086 relacionamentos, 2.452 índices, 70 visões, com aproximadamente 40 terabytes de tamanho.
- 2.1.3. Patrimônio documental na ordem de 35 terabytes.
- 2.1.4. Tamanho da solução – aproximadamente 5.000 Pontos de Função.
- 2.1.5. Quantidade de chamados de INCIDENTES DE PRODUÇÃO – média de 53 chamados por mês.

Tabela 7 – Chamados por mês (ano 2022)

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	Total Geral
<b>Rótulos de Linha</b>							
INCIDENTE DE PRODUÇÃO	29	56	70	53	58	53	319
<b>Total Geral</b>	<b>29</b>	<b>56</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>319</b>



## 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:
  - 1.1.1. Banco de Dados: SGBD ORACLE 11G (11.4.11.4 Enterprise Edition).
  - 1.1.2. Arquitetura de Aplicação:
    - 1.1.2.1. Camada do servidor de aplicação compatível com o padrão Java;
    - 1.1.2.2. 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);
  - 1.1.3. Servidor de aplicação:
    - 1.1.3.1. Apache 2.2;
    - 1.1.3.2. Tomcat 7;
    - 1.1.3.3. JBoss-4.3.0;
    - 1.1.3.4. JBoss-6.2.3 e 6.3.
    - 1.1.3.5. Docker;
    - 1.1.3.6. WildFly 10;
    - 1.1.3.7. HaProxy 1.5;
    - 1.1.3.8. Nginx 1.x.;
    - 1.1.3.9. Rancher/Kubernetes.
  - 1.1.4. Camada de apresentação:
    - 1.1.4.1. AJAX – Asynchronous Javascript And XML;
    - 1.1.4.2. XML- eXtensible Markup Language;
    - 1.1.4.3. HTML - Hypertext Markup Language;
    - 1.1.4.4. JavaScript;
    - 1.1.4.5. JQuery;
    - 1.1.4.6. JSP – Java Server Pages;
    - 1.1.4.7. Grunt;
    - 1.1.4.8. Gulp.js;
    - 1.1.4.9. ReactJS;
    - 1.1.4.10. AngularJS;
    - 1.1.4.11. Flutter.
  - 1.1.5. Sistema operacional: CentOS 7 (v7.4.1708);
  - 1.1.6. Sistema de mensageria utilizando RabbitMQ 4.x;
  - 1.1.7. Sistema de Arquivos distribuído: GlusterFS (v4.1.2);
  - 1.1.8. Sistema de BPM utilizando Flowable;
  - 1.1.9. Sistema de validação/assinatura utilizando BrySigner
  - 1.1.10. Sistema de OCR utilizando openOCR
  - 1.1.11. Sistema conversor de documentos utilizando libreOffice
  - 1.1.12. Editor de documentos online: OnlyOffice;
  - 1.1.13. Banco de dados orientado a documentos: MongoDB (v3.4.6);
  - 1.1.14. Estrutura de dados em memória: Redis;
  - 1.1.15. Estrutura de dados em memória: Hazelcast;



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

- 1.1.16. Segurança e controle de acesso: JAAS (Java Authentication and Authorization Services);
- 1.1.17. Camada de negócio/controle:
  - 1.1.17.1. EJB – Enterprise Java Beans;
  - 1.1.17.2. Hibernate;
  - 1.1.17.3. DAO – Data Access Object;
  - 1.1.17.4. Struts;
  - 1.1.17.5. Spring boot 1.x/2.x
- 1.1.18. Geração de relatórios: IReport;
- 1.1.19. Interface de usuário: baseada em navegador web, compatível com os navegadores Chrome (versão 58 ou superior) e Mozilla Firefox (versão 53 ou superior);
- 1.1.20. Camada de apresentação: utiliza as tecnologias HTML, JavaScript, Java Server Pages e Ajax;
- 1.1.21. Aplicação desenvolvida utilizando o conceito MVC (Model-View-Controller);
- 1.1.22. Acesso às bases de dados utiliza tecnologia de mapeamento objeto-relacional.
- 1.1.23. Sistemas operacionais do usuário final: Windows 7, 8 e 10.
- 1.1.24. Integração com outros sistemas utilizando IBM MQ 9
- 1.1.25. Monitoramento
  - 1.1.25.1. Jaeger
  - 1.1.25.2. Prometheus
  - 1.1.25.3. Grafana
- 1.2. Os referidos sistemas e softwares estão hospedados em ambiente computacional providenciado pela CONTRATANTE.



### APÊNDICE III - REGISTRO DE ACEITE DO CLIENTE

<b>Nº da Ordem de Serviço</b>	<Número da OS que originou o projeto>
<b>Nome do Sistema</b>	<Nome do sistema por extenso>
<b>Fase</b>	<Fase do Projeto (Iniciação, Elaboração, Construção ou Transição)>
<b>Data</b>	<Data do aceite no formato dd/mm/aaaa>
<b>Nome do(s) Artefatos(s) Entregue(s) e Homologado(s)</b>	<Lista de artefatos entregues>

<i>Declaro que os serviços objeto da Ordem de Serviço acima referenciada foram executados conforme o solicitado pela área demandante.</i>	
<b>Gestor da CONTRATADA</b>	<Nome do Gerente Técnico da CONTRATADA>
<b>Data:</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gerente Técnico da CONTRATADA>

<i>Declaro que os serviços objeto da Ordem de Serviço acima referenciada foram entregues em conformidade com o que foi solicitado.</i>	
<b>Gestor de Negócio</b>	<Nome do Gestor de Negócio da área demandante>
<b>Data:</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gestor de Negócio da área demandante>

<i>Declaro que a execução da Ordem de Serviço acima referenciada foi por mim acompanhada e que os serviços foram executados e entregues em conformidade com o que foi solicitado.</i>	
<b>Gestor Técnico do CONTRATANTE</b>	<Nome do Gestor Técnico do CONTRATANTE responsável pelo projeto>
<b>Data:</b>	<b>Assinatura/Carimbo:</b> <Assinatura e carimbo do Gestor Técnico do CONTRATANTE>



#### APÊNDICE IV – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Serviço	Quantitativo mensal	Métrica	Quantitativo anual	Preço unitário (R\$)
01	SUSTENTAÇÃO	1	SERVIÇO	12	
02	MANUTENÇÃO CORRETIVA	1	SERVIÇO	12	
02	SUORTE TÉCNICO AO USUÁRIO	1	SERVIÇO	12	
03	EVOLUÇÃO	60	PF	720	
04	TREINAMENTO	20	H/H	240	

**Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.**

**Valor total do contrato (12 meses – em R\$):** valor total global por extenso.

**RAZÃO SOCIAL:** Empresa a qual forneceu a proposta.

**CNPJ:** Empresa a qual forneceu a proposta.

**FONE:** Fone de contato do responsável pela proposta.

**E-MAIL:** E-mail de contato do responsável pela proposta.

**CONTATO:** Nome completo do responsável pela proposta.



## ANEXO II - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

### MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO Nº \_\_\_/\_\_\_

A *{escrever o nome da licitante vencedora}*, doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_, com endereço \_\_\_\_, neste ato representada pelo *{vínculo (cargo) do signatário com a CONTRATADA}*, senhor *{escrever o nome}*, nos termos do Contrato nº *{escrever o nº do contrato que foi celebrado com a CONTRATADA que é a vencedora da licitação}*, compromete-se a observar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, firmado perante o **ESTADO DE SANTA CATARINA**, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**, doravante referido simplesmente como **CONTRATANTE**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, contendo ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O termo “INFORMAÇÃO” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras e que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do CONTRATANTE, referido no Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE**

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

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

II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato.



#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES**

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais ressalvadas as situações previstas no Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}* e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará a responsabilidade civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato nº *{contrato que foi celebrado com a vencedora da licitação}*.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estar de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Florianópolis, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 201X.

\_\_\_\_\_  
(Nome do representante da CONTRATADA)

(Nome do cargo ou vínculo do representante com a CONTRATADA)

**DE ACORDO:**

(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

(CPF)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

(CPF)

**Imprimir 02 cópias – Encaminhar cópia à CONTRATANTE**