

SISTEMA NORMATIVO
- Minuta de Termo de Referência -

1. DO OBJETO

1.1. Aquisição de SOLUÇÃO informatizada para gestão e execução das atividades associadas à produção e divulgação de DOCUMENTOS, referentes aos processos de Gestão de Pessoas no âmbito do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC), juntamente com serviços de implantação, treinamento e consultoria, de acordo com Planilha de Preços Unitários do Anexo I.

2. DAS SIGLAS E DEFINIÇÕES

2.1. SOLUÇÃO - conjunto de bens e serviços de Tecnologia da Informação e automação que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação, englobando todos os elementos necessários para tal.

2.2. SIGAC – Sistema de Gestão de Acesso da CONTRATANTE, responsável pela autenticação e autorização dos usuários de sistemas estruturantes da Administração Pública Federal.

2.3. CONLEGIS – sistema de atos normativos da Administração Pública Federal, que disponibiliza portal para pesquisa de legislação sobre recursos humanos no âmbito da administração federal direta, autárquica e fundacional, integrado à Rede de Informação Legislativa e Jurídica, conhecido como portal LexML. São disponibilizados os seguintes tipos de normas: instrução normativa, portaria, portaria normativa, portaria interministerial, orientação normativa, ofício circular, nota técnica e nota informativa.

2.4. SIPEC - Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal, instituído pelo decreto nº 67.326 de 1970.

2.5. DOCUMENTOS - qualquer conteúdo da CONTRATANTE que, por seu interesse, deva ser facilmente acessado pelo público de interesse em sua última versão. Neste sentido, estão contemplados, entre outros, instruções operacionais, manual de operação, orientações e normas, tais como as disponibilizadas pelo CONLEGIS.

2.6. PORTAIS: são áreas de acesso público (consulta) que serão utilizados para a publicação de DOCUMENTOS correlacionados, tais como: (i) DOCUMENTOS sobre servidores ativos; (ii) DOCUMENTOS sobre servidores inativos; (iii) DOCUMENTOS sobre pensionistas; (iv) normas de gestão de pessoas; etc.

3. DA CONTRATAÇÃO

3.1. O objeto da contratação compreende a prestação dos serviços a seguir relacionados, referentes à SOLUÇÃO:

- Treinamento: capacitação dos usuários na utilização da SOLUÇÃO e nos processos por ela automatizados.
- Implantação: execução das atividades necessárias para a disponibilização, customização e operacionalização da SOLUÇÃO, atendendo os requisitos técnicos especificados.
- Consultoria: assessoramento especializado para gestores de negócio e profissionais de tecnologia da informação da CONTRATANTE, visando apoio, avaliação, orientação e realização de atividades de suporte aos processos automatizados pela SOLUÇÃO ou de necessidade decorrente de sua adequação às novas demandas da CONTRATANTE.
- Licença de Uso: aquisição de licenças de uso da SOLUÇÃO, compreendendo serviços acessórios de atualização e de suporte remoto.

4. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Treinamento – Requisitos Obrigatórios

4.1.1. O treinamento deverá ser executado por instrutores capacitados na SOLUÇÃO, podendo, a CONTRATANTE, solicitar sua alteração.

4.1.2. O treinamento deverá ocorrer em Brasília-DF, em local de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo ambientes para treinamentos da SOLUÇÃO, tais como salas, recursos de tecnológicos e ambientes de testes da SOLUÇÃO.

4.1.3. Cabe à CONTRATADA o fornecimento de material didático, compreendendo minimamente visão geral da SOLUÇÃO, detalhamento dos processos automatizados, detalhes das funcionalidades dos módulos e esquema de navegação e operação da SOLUÇÃO.

4.1.4. O treinamento deverá ser orientado à utilização de casos simulados diretamente na SOLUÇÃO, por meio de acesso à ambiente de treinamento previamente preparado e configurado pela CONTRATADA.

4.1.5. O treinamento será organizado em módulos, com vistas a adequar cada um deles aos seguintes perfis de usuários:

- Módulo I: elaboradores e revisores de DOCUMENTOS; e
- Módulo II: administradores e participantes dos processos de aprovação de DOCUMENTOS.

4.1.6. O módulo I deverá ter duração mínima de 8 horas, para até 4 turmas de até 20 alunos. O módulo II deverá ter duração mínima de 8 horas, para até 2 turmas de até 20 alunos.

4.1.7. A duração mínima do treinamento deverá ser condizente com a complexidade e abrangência da SOLUÇÃO.

4.1.8. Toda e qualquer despesa decorrente da execução do treinamento ficará inteiramente a cargo da CONTRATADA.

4.1.9. Ao término da realização de cada treinamento a CONTRATADA deverá, para cada participante: (i) aplicar questionário de avaliação; e (ii) emitir Certificado de Conclusão.

- O questionário de avaliação será definido mediante acordo entre as partes, previamente à realização dos treinamentos.
- A aplicação dos quesitos de avaliação deverá permitir que cada questionário de avaliação tenha uma média final de 0 à 10, para fins de apuração dos Níveis de Serviço.

4.2. Implantação - Requisitos Obrigatórios

4.2.1. A implantação engloba a distribuição e publicação de DOCUMENTOS em PORTAIS segregados. A interface visual dos PORTAIS deve seguir as diretrizes da Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (<http://www.secom.gov.br/manuais-navegaveis/diretrizes-da-identidade-padrao-versao-resumida>).

4.2.2. A implantação deverá ser realizada no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, ou outro por ela indicado, abrangendo os ambientes de testes e de produção, exceto nos casos em que, comprovadamente, possa ser realizado remotamente.

4.2.3. A CONTRATADA deverá prover os serviços necessários para a instalação, configuração e testes da SOLUÇÃO por ela provida, de forma a propiciar seu pleno funcionamento nos ambientes da CONTRATANTE, inclusive com o fornecimento das licenças necessárias para tanto.

4.2.4. A critério do CONTRATANTE o serviço de instalação também poderá ser realizado na nuvem ou em ambiente clusterizado.

4.2.5. O serviço engloba a instalação de todos os módulos da SOLUÇÃO, as configurações requeridas nos ambientes computacionais da CONTRATANTE (desenvolvimento, homologação e produção, etc) e a atividade de testes e tuning necessárias para garantir o seu pleno funcionamento.

4.2.6. A implantação compreenderá a integração da SOLUÇÃO com:

- Sistema de autenticação de usuários da CONTRATANTE, o SIGAC, através de WEB services;
- A Rede de Informação Legislativa e Jurídica – LEXML. A SOLUÇÃO deve disponibilizar mecanismos de integração de acordo com os padrões definidos no âmbito do LEXML-Brasil, permitindo a consulta de DOCUMENTOS da SOLUÇÃO por outros sistemas da rede LEXML.

4.2.7. A implantação engloba a distribuição e publicação de DOCUMENTOS em PORTAIS segregados, de acordo com grupos de assuntos de interesse da CONTRATANTE. A interface visual destes PORTAIS deve seguir os padrões visuais definidos pela CONTRATANTE.

4.2.8. A implantação compreenderá a parametrização, entre outros, de todos os modelos de DOCUMENTOS, do fluxos de elaboração à disponibilização de DOCUMENTOS, de perfis de usuários e de estruturas organizacionais.

4.2.9. A implantação será executada por equipe da CONTRATADA designada especificamente para este fim, com a devida qualificação técnica. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a alteração dos membros desta equipe.

4.2.10. A implantação será executada com acompanhamento de profissionais da CONTRATANTE, que deverão ser orientados pela CONTRATADA em todas as atividades realizadas, visando o repasse de conhecimento das atividades de implantação.

4.2.11. Toda e qualquer documentação gerada como resultado das atividades de implantação seguirá os padrões definidos pela CONTRATANTE, exceto quando acordado entre as partes.

4.2.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar vídeo tutorial básico de uso da SOLUÇÃO para usuários leitores de DOCUMENTOS, para disponibilização na internet.

- O vídeo deverá ser planejado em conjunto com a CONTRATANTE, com vistas a se adotar as melhores práticas didáticas para o público-alvo, bem como ambiente e ferramentais tecnológicos mais adequados à sua divulgação.

4.2.13. Toda e qualquer despesa decorrente da execução da implantação ficará inteiramente a cargo da CONTRATADA.

4.2.14. A implantação abrange a instalação, configuração e parametrização dos softwares necessários à sustentação da SOLUÇÃO, como banco de dados, sistema operacional e servidor de aplicação.

4.2.15. A implantação deverá ser realizada em até 90 dias após a assinatura do contrato.

4.2.16. A CONTRATADA deverá, em até 15 dias após a assinatura do contrato, apresentar proposta de plano de implantação que deverá conter cronograma para realização dos serviços com os respectivos marcos (produtos) e responsáveis. O plano apresentado deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, realizando-se eventuais ajustes que sejam necessários.

4.2.17. A CONTRATANTE constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços. Essa equipe será responsável pela avaliação do planejamento e aprovação da implantação.

4.2.18. Ao término da implantação a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Implantação descrevendo as atividades realizadas, as orientações e informações importantes para a CONTRATANTE e os resultados alcançados durante a implantação.

- O Relatório de Implantação será utilizado para fins de apuração dos Níveis de Serviço.

4.2.19. A SOLUÇÃO será considerada integralmente implantada quando atender a todos os requisitos descritos neste documento.

4.3. Consultoria - Requisitos Obrigatórios

4.3.1. A Consultoria corresponde ao assessoramento especializado para gestores e profissionais de tecnologia da informação da CONTRATANTE, visando o apoio, avaliação, orientação e realização de atividades de suporte aos processos

automatizados pela SOLUÇÃO ou de necessidade decorrente de sua adequação às novas demandas da CONTRATANTE.

4.3.2. A consultoria ocorrerá, sob demanda, de acordo com as necessidades específicas da CONTRATANTE e nas suas dependências.

4.3.3. A consultoria será executada por especialistas da CONTRATADA designados especificamente para este fim, com a devida qualificação técnica. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a sua alteração.

4.3.4. As atividades deverão ser executadas no período das 08:30 horas às 18:30 horas, perfazendo um total de 8 horas diárias, salvo acordo em contrário entre as partes.

4.3.5. A consultoria tem por objetivo:

- A transferência de conhecimento e experiência necessários à operação da SOLUÇÃO diretamente pelos profissionais da CONTRATANTE.
- A análise, correção e implementação de rotinas a serem operacionalizadas pela SOLUÇÃO, identificadas pela CONTRATANTE, incluindo alternativas para suporte aos processos de negócio e integrações de informações e processos com outras soluções.
- A realização de adequações e adaptações da SOLUÇÃO para necessidades específicas da CONTRATANTE.

4.3.6. A consultoria inclui as seguintes atividades:

- Execução de atividades operacionais (de negócio e tecnológicos), tais como: parametrizações; configurações, desenho de processos, de soluções e de integrações; e análise de ganhos e pontos de melhoria e acompanhamento do uso da SOLUÇÃO.
- Elaboração de procedimentos especiais ou detalhamento de procedimentos padrão.
- Elaboração de relatórios de atividades detalhando os procedimentos realizados.
- Elaboração de pareceres técnicos.
- Treinamento presencial, quando necessário.
- Adaptações e adequações para necessidades específicas da CONTRATANTE.

4.3.7. As seguintes entregas devem ser realizadas como resultado da execução das atividades de consultoria:

- Procedimentos documentados, possibilitando que a CONTRATANTE assumas as atividades com sua própria equipe.
- Pareceres técnicos sobre procedimentos implementados e sobre análise de cenários a serem implementados.
- Relatório com informações sobre as atividades executadas e recomendações, quando aplicável.

4.3.8. As atividades executadas no âmbito da consultoria não devem se sobrepor às executadas nos demais serviços previstos neste instrumento.

4.3.9. Toda e qualquer documentação gerada como resultado das atividades de consultoria seguirá os padrões definidos pela CONTRATANTE, exceto quando acordado entre as partes.

4.3.10. Toda e qualquer despesa decorrente da execução da consultoria ficará inteiramente a cargo da CONTRATADA.

4.3.11. Ao término da consultoria a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Consultoria descrevendo as atividades realizadas, as orientações e informações importantes e os resultados alcançados durante a consultoria.

- O Relatório de Consultoria será utilizado para fins de apuração dos Níveis de Serviço.

4.4. Licença de Uso - Requisitos Obrigatórios

4.4.1. Aquisição de licenças de uso para número ilimitado de usuários, sejam nomeados ou conectados simultaneamente, de ambientes ou de instalações.

- A única limitação admitida será para usuários envolvidos no processo de elaboração à publicação de DOCUMENTOS, neste caso, limitando-se à quantidade de usuários simultâneos definidos no item de dimensionamento da SOLUÇÃO.

4.4.2. Ao final da vigência do contrato, os executáveis da SOLUÇÃO e eventuais customizações serão de propriedade da CONTRATANTE, não abrangendo, neste caso, os serviços acessórios de suporte e atualização.

4.4.3. As licenças de uso deverão contemplar módulos e funcionalidades que atendam às especificações técnicas e funcionais, conforme seção “Dos Requisitos Funcionais” e “Dos Requisitos Não Funcionais e Tecnológicos” deste instrumento.

4.4.4. O Suporte Remoto é serviço acessório às licenças de uso, devendo atender aos seguintes requisitos:

- O suporte remoto tem por objetivo: (i) dirimir dúvidas sobre a utilização da SOLUÇÃO, incluindo aquelas de caráter técnico de configuração, parametrização, instalação e desenvolvimento, inclusive as decorrentes do serviço de implantação; e (ii) operacionalização dos serviços cobertos pelo serviço acessório de manutenção.
- O suporte remoto será operacionalizado mediante disponibilização de canal de atendimento (telefone, e-mail e/ou sistema) que opere em regime 10x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), das 09:00 às 19:00 horas, em dias úteis, sem limite de tempo e de número de atendimentos.
- Apenas servidores da CONTRATANTE especificamente designados poderão acionar o suporte remoto, limitando-se à técnicos de informática e à usuários administradores e participantes dos processos de aprovação de DOCUMENTOS.
- Deverá ser providenciado o registro dos chamados em sistema previsto para este fim, com informações sobre os usuários e características da demanda, sendo imediatamente formalizados à CONTRATANTE.
- Mensalmente deverá ser gerado relatório detalhado e de estatísticas dos atendimentos, incluindo aqueles que possibilitem a aferição dos Níveis de Serviço.
- A CONTRATANTE indicará à CONTRATADA seus profissionais habilitados à abertura de chamados, restringindo-se neste caso aos gestores do ambiente e profissionais de tecnologia da informação.
- Os chamados serão classificados de acordo com a sua criticidade em:
 - a) Alta: (i) indisponibilidade de funcionalidades que não permitam ao usuário prosseguir com suas atividades normais; (ii) chamados que comprometam o

cumprimento de obrigações legais; e (iii) chamados que comprometam o serviço da CONTRATANTE com o cidadão ou com os órgãos setoriais e seccionais de Gestão de Pessoas;

b) Média: indisponibilidade de funcionalidades que não impeçam ao usuário prosseguir com suas atividades normais; ou

c) Baixa: ocorrências que possam aguardar uma SOLUÇÃO planejada.

- A classificação dos chamados será realizada pela CONTRATANTE, podendo serem reclassificados após negociação com a CONTRATADA.
- Toda e qualquer despesa decorrente da execução do suporte remoto ficará inteiramente a cargo da CONTRATADA.

4.4.5. A Atualização é serviço acessório às licenças de uso, devendo atender os seguintes requisitos:

- O serviço de atualização refere-se às alterações da SOLUÇÃO que contemplem: (i) a correção de falhas (bugs), incluindo as decorrentes do serviço de implantação; (ii) as melhorias e evoluções disponibilizadas para todos os clientes da CONTRATADA, incluindo atualizações às versões mais atualizadas do sistema, mesmo que haja mudança de plataforma; e (iii) as atualizações decorrentes da legislação.
- Toda e qualquer despesa decorrente da execução da atualização ficará inteiramente a cargo da CONTRATADA.
- A CONTRATANTE deverá ser comunicado formalmente, com antecedência mínima de trinta dias, com as informações da atualização e os respectivos impactos/melhorias.

4.5. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

4.5.1. As funcionalidades da SOLUÇÃO estão devidamente categorizadas e descritas nesta seção.

4.5.2. DOCUMENTOS:

- Permitir que a elaboração e a alteração de DOCUMENTOS sejam realizadas diretamente na SOLUÇÃO.
- Disponibilizar editor de texto com recursos avançados de edição, abrangendo, entre outros: diferentes tipos de fontes, diferentes tamanhos de fontes, fonte itálico, fonte negrito, cores de fontes e de fundo, parágrafos, alinhamento e numeração de parágrafos, formatação de parágrafos, localização e substituição de textos, utilização de imagens e tabelas, espaçamentos, tabulações e margens.
- Permitir a anexação de arquivos aos DOCUMENTOS.
- Permitir a estruturação do DOCUMENTO em tópicos e subtópicos, permitindo que sejam utilizados para realizar a navegação pelo DOCUMENTO.
- Manter histórico de encaminhamentos dos DOCUMENTOS, permitindo acompanhar o seu ciclo de elaboração até a publicação.
- Tramitar DOCUMENTOS para usuários ou unidades, de acordo com perfis de segurança previamente definidos.
- Permitir a inclusão de referência de DOCUMENTOS e links de internet, possibilitando a navegação entre eles.
- Permitir a recuperação de histórico dos processos de elaboração de DOCUMENTOS, permitindo, entre outros, identificar agentes partícipes da elaboração, datas, prazos, alterações e responsáveis.

- Permitir que DOCUMENTOS em outros formatos sejam geridos pela SOLUÇÃO, neste caso, excluindo-se funcionalidades de edição de textos e comparação de versões.
- Permitir a tipificação e categorização de DOCUMENTOS.
- Associar metadados aos DOCUMENTOS, tais como: palavras-chave, título, tipo do DOCUMENTO.
- Possuir mecanismo para gerenciamento automático da numeração e codificação dos DOCUMENTOS.

4.5.3. Versões:

- Manter histórico de versões de DOCUMENTOS, mantendo informações como autores, datas e comentários.
- Permitir a comparação entre versões de DOCUMENTOS.
- Utilizar esquema de cores e marcas para identificar diferenças entre versões de DOCUMENTOS.
- Manter controle sobre o versionamento de DOCUMENTOS nas diversas fases de sua elaboração até a sua publicação.
- Possuir mecanismo para gerenciamento automático da numeração de diferentes versões.

4.5.4. Modelos:

- Permitir a criação de modelos de DOCUMENTOS a serem utilizados para a criação padronizada de instâncias de DOCUMENTOS, como por exemplo: políticas, manuais, normas, instruções, etc.).
- Permitir que DOCUMENTOS herdem características definidas em seus modelos, tais como: numeração, destinatários, perfis de segurança, estrutura, fluxo de elaboração à publicação, tipificação e categorização.
- Permitir que cada modelo possua campos (metadados) para intercâmbio de informações entre o DOCUMENTO e a SOLUÇÃO. Alguns destes campos deverão ser preenchidos automaticamente, como número do DOCUMENTO, data, assunto, nome e cargo do assinante, entre outros.

4.5.5. Do Ciclo de Vida (workflow):

- Permitir a criação e manutenção de diferentes workflows para a produção de DOCUMENTOS, permitindo a realização de trâmites entre suas diferentes etapas.
- Permitir a associação de workflows a diferentes tipos de DOCUMENTOS.
- Permitir a associação de workflows e de suas etapas a áreas e grupos de usuários com perfil de tramitação.
- Realizar controle de segurança de acordo com as etapas do workflow, em relação aos usuários e áreas.
- Disponibilizar funcionalidade para gerir os workflows e suas etapas, abrangendo controle do andamento das tarefas, dos usuários envolvidos e prazos.
- Manter e exibir histórico de ações executados sobre workflows e suas etapas.

4.5.6. Notificações:

- Integrar com servidores de correio eletrônico para envio de notificações.
- Permitir a criação de textos personalizados para as notificações.
- Realizar notificações automáticas em relação a eventos ocorridos em DOCUMENTOS, tais como fim de vigência e previsão de revisão.

- Realizar notificações acerca de controle de prazos para execução das etapas do workflow e comunicação de mudança de etapas destes.
- Oferecer painel do usuário com tarefas a executar, permitindo a delegação de tarefas e a transferência automática para usuário substituto em eventos como férias e ausências.

4.5.7. Da Consulta por Usuários Finais:

- Permitir a distribuição e publicação em PORTAIS_segregados, de acordo com grupos de assuntos de interesse da CONTRATANTE.
- Permitir a busca por palavras dentro de DOCUMENTOS e por palavras em metadados, incluindo recursos de busca avançada.
- Permitir o envio e acompanhamento de sugestões, de usuários finais para grupos de criação de DOCUMENTOS.
- Indicar o uso de termos mais buscados.
- Indicar o uso de DOCUMENTOS mais utilizados pelo usuário e pela organização.
- Ter funcionalidade para gestão de DOCUMENTOS favoritos do usuário.
- Permitir a visualização de atributos de vigência de DOCUMENTOS.
- Permitir a visualização de notificações associadas aos DOCUMENTOS, relacionados às alterações de suas versões.
- Permitir a consulta e visualização de versões anteriores de DOCUMENTOS.
- Utilizar esquema de cores e marcas para identificar alterações dentro do DOCUMENTO.
- Permitir a navegação entre links existentes dentro do DOCUMENTO.
- Recuperação das informações:
 - A busca deve ser insensível a variações de caixa (maiúsculas/minúsculas) e de acentos.
 - Deve desconsiderar palavras muito comuns sem conteúdo semântico (chamadas de *stopwords*), como preposições e artigos, no processo de busca.
 - O resultado da busca deve destacar (*highlight*) os termos pesquisados.
 - A SOLUÇÃO deve suportar, no mínimo, os seguintes operadores booleanos: AND, OR, NOT e os símbolos + e – representando, respectivamente, a presença e a ausência de um termo de pesquisa.
 - A busca deve suportar busca por frase exata, normalmente implementada em engenhos de busca com o operador de aspas duplas (“”).
 - A busca por radicais deve considerar iguais as palavras que contêm o mesmo radical, sendo insensível, dessa forma, a variações de número e grau. Por exemplo, se o usuário buscar por “documento” (no singular), a Solução deve retornar os registros contendo a palavra “documentos” (no plural).
 - A SOLUÇÃO deve incluir um link para download dos arquivos originais (PDF, DOC, etc.).
 - A SOLUÇÃO deve permitir que o usuário tenha acesso a todos os DOCUMENTOS indexados, através, por exemplo, de uma busca sem informar nenhuma palavra-chave.
 - A busca deve apresentar o número total de DOCUMENTOS encontrados que satisfazem à consulta do usuário.

4.5.8. Informações Gerenciais:

- Permitir a criação de relatórios, com possibilidade de seleção de campos, escopo, filtros, de modo amigável para o usuário final, sem necessidade de intervenção do administrador.
- Sistema de sinalização de status de execução das tarefas (em minuta, aguardando aprovação do gestor, etc.).

- Painel de acompanhamento e gerenciamento dos processos em andamento e encerrados com possibilidade de geração de relatórios.
- Painel para gerenciamento e controle de indicadores de resultado, tais como número de DOCUMENTOS publicados por data, área emitente, entre outros com possibilidade de geração de relatórios.
- Painel com estatísticas de acesso, tais como: lista de DOCUMENTOS mais acessados por usuário ou por grupo de usuários dentro de um período.
- Sistema de sinalização de status de DOCUMENTOS (planejado, em elaboração, aprovado, publicado, etc).
- Controle e sinalização de validades de DOCUMENTOS normativos vigentes, para controle de revisões ou revogações.
- Recurso configurável de alerta que disponibilize as possíveis ações para o usuário sobre um DOCUMENTO que vai expirar a validade.
- Recurso para controle de leitura de DOCUMENTOS publicados (identificação e confirmação de leitura de DOCUMENTOS pelo usuário).
- Permitir a visualização dos DOCUMENTOS e processos distribuídos dentro de uma unidade, informando minimamente o detentor e a quantidade de dias em que o DOCUMENTO ou processo está na sua posse.
- Permitir a visualização dos DOCUMENTOS e processos com prazo determinado para providências, evidenciando aqueles que estão próximos do vencimento.

4.6. DOS REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS E TECNOLÓGICOS

4.6.1. Interface com o Usuário:

- A SOLUÇÃO deverá exibir campos de login e senha na interface de acesso, permitindo acesso aos dados e informações somente após validação e autenticação de login e senha.
- Quando da consulta por usuários finais, deverá disponibilizar portal que possibilite o uso por usuário sem login e senha, qual seja o cidadão de serviços públicos.
- Possuir interface em idioma português do Brasil.
- Deve ser integralmente WEB.
- Os PORTAIS de acesso público (consulta) devem garantir compatibilidade com navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari e Edge, em suas últimas versões. Havendo problemas de compatibilidade, ao término da implantação, com no máximo 2 navegadores, estão deverão ser compatibilizados em até 180 dias após a implantação
- As funcionalidades para administradores e participantes dos processos de aprovação de DOCUMENTOS devem garantir compatibilidade com navegadores Chrome, Firefox e Internet Explorer, em suas últimas versões. Havendo problemas de compatibilidade, ao término da implantação, com no máximo 2 navegadores, estão deverão ser compatibilizados em até 180 dias após a implantação.
- A interface deve ser adaptável à identidade visual definida pela CONTRATANTE.

4.6.2. Requisitos de Acessibilidade:

- Os PORTAIS de acesso público (consulta) devem ser aderentes às recomendações de acessibilidade de conteúdo WEB estabelecidas pelo e-MAG – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico e que passe na avaliação sintática do DaSilva (www.dasilva.org.br) com zero erro nos 3 (três) níveis de prioridades.

4.6.3. Requisitos de Interoperabilidade:

- A integração com sistemas externos à CONTRATANTE e a interoperação entre eles deverão ser realizadas seguindo os padrões estabelecidos pela e-Ping – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (disponível em <http://www.eping.gov.br>).

4.6.4. Documentação:

- Fornecer documentações técnicas sobre as características de hardware e software necessárias à sustentação da SOLUÇÃO, tais como:
 - Modelo de dados (Modelo Entidade Relacionamento – MER).
 - Dicionário de dados das bases de dados.
 - Manual operativo do sistema (manual do usuário).
 - Documentação de liberação de versão, quando de sua disponibilização.

4.6.5. Desempenho:

- Em transações online com o usuário, em uma mesma tela, o tempo de resposta deverá ser inferior a 3 segundos, devendo a CONTRATADA indicar os requisitos de hardware e softwares básicos necessários para tal desempenho.
- Em transações online com o usuário, entre telas, o tempo de resposta deverá ser inferior a 5 segundos, devendo a CONTRATADA indicar os requisitos de hardware e softwares básicos necessários para tal desempenho.

4.6.6. Segurança:

4.6.6.1. Controle de Acesso:

- Oferecer mecanismo para controlar e restringir o acesso de usuários às suas funcionalidades. Este mecanismo deverá gerenciar os níveis de acesso utilizando perfis de acesso.
- Permitir criação, ativação e inativação de contas de usuário.
- Para fins de autenticação de usuário, integrar-se com o SIGAC. A integração para autenticação pode ser realizada através de WEB Services, utilizando protocolo SOAP, utilizando basicamente 2 métodos:
 - Consultar status da identidade: a partir do CPF do usuário, retorna-se o status da conta do usuário (por exemplo: ativo, bloqueado, inexistente, etc).
 - Validar acesso de usuário: a partir do CPF do usuário e senha informada, o serviço retorna se foi validado ou não.
 - Adicionalmente, caso seja necessário, pode-se obter informação do órgão do usuário, de forma a restringir o escopo de acesso de informações. Estas informações também são obtidas a partir de consulta via Web services.

- Permitir a criação de perfis de acesso e a associação de usuários estes perfis.
- Permitir a restrição de visualização de menus da SOLUÇÃO por perfil.

4.6.6.2. Segurança da Informação:

- Permitir o cadastro de níveis de sigilo para DOCUMENTOS.
- Permitir a atribuição de nível de sigilo a um usuário.
- Permitir que um nível de sigilo seja atribuído para um DOCUMENTO.
- Não permitir que usuários tramitem ou visualizem DOCUMENTOS e processos com nível de sigilo superior ao seu.
- Permitir a visualização de DOCUMENTOS e processos em função da hierarquia departamental.

4.6.6.3. Unidades e Usuários:

- Cada usuário deverá ser associado a uma unidade.
- A SOLUÇÃO deve permitir a hierarquização de unidades.
- Permitir que uma unidade possa ter um líder ou responsável.

4.6.6.4. Assinatura Eletrônica:

- Permitir assinaturas em conformidade com o documento DOC-ICP15 v2.0 da ICP-Brasil. (Vide <http://www.it.gov.br>).
- Realizar autenticação e assinatura eletrônica com certificado ICP-Brasil.

4.6.7. Arquitetura:

- A CONTRATADA deve indicar os requisitos de hardware e softwares básicos necessários ao funcionamento da SOLUÇÃO.
- Todos os custos com licenças, softwares, aplicativos e qualquer item tecnológico que envolva a entrega do serviço e informações do objeto contratado, correrão por conta da CONTRATADA, sendo ela a única responsável pelas obrigações financeiras, fiscais e de custeio de qualquer ordem.
- A instalação de runtime, plugin, licença de banco de dados ou qualquer outro componente pago separadamente fica a encargo da CONTRATADA.
- As importações de dados devem ser efetuadas a partir dos seguintes formatos: TXT, XLS e CSV.

5. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

5.1. Este Acordo objetiva definir as responsabilidades e procedimentos que deverão ser seguidos pelas partes envolvidas, visando o acompanhamento dos Níveis de Serviços, em complementação às obrigações acordadas em contrato.

5.2. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, junto à Nota Fiscal, relatório de acompanhamento, contendo a medição dos ANS.

5.3. Os descontos ou glosas efetuadas por descumprimento de ANS são cumulativas.

5.4. Serão utilizados os seguintes ANS:

- Atendimento por chamado de suporte remoto.
- Atendimento mensal de suporte remoto.
- Avaliação de treinamento.

5.5. Atendimento por Chamado de Suporte Remoto:

5.5.1. Este ANS, vinculado ao serviço de licenças de uso, tem por objetivo acompanhar a execução do serviço acessório de suporte remoto.

5.5.2. Cada chamado será classificado de acordo com sua criticidade: alta, média ou baixa.

5.5.3. A tabela de tempo para a criticidade será conforme abaixo:

CRITICIDADE	TEMPO DO 1º CONTATO	TEMPO DA SOLUÇÃO (após 1º contato)
--------------------	----------------------------	---

ALTA	em até 1 horas úteis	em até 2 horas úteis
MEDIA	em até 4 horas úteis	em até 8 horas úteis
BAIXA	em até 8 horas úteis	em até 72 horas úteis

5.5.4. Em caso de reclassificação da criticidade, haverá o início de nova contagem de prazo.

5.5.5. O tempo do primeiro contato começa a ser contado a partir do momento do acionamento do suporte, por meio do canal de atendimento disponibilizado (telefone, email, e/ou sistema).

5.5.6. Entende-se por término do atendimento a disponibilidade da solução para uso definitivo e em perfeitas condições de funcionamento.

5.5.7. O descumprimento dos prazos de atendimento implicará na aplicação de descontos ou glosas conforme tabela abaixo.

CRITICIDADE	UNIDADE DE CÁLCULO	FÓRMULA DE CÁLCULO DO DESCONTO OU GLOSA	LIMITE DO DESCONTO OU GLOSA
ALTA	1 Hora	$((HTS * 0,5\%) / 100) * VLU$	5% do VLU
MEDIA	1 Hora	$((HTS * 0,2\%) / 100) * VLU$	4% do VLU
BAIXA	1 Hora	$((HTS * 0,1\%) / 100) * VLU$	3% do VLU

VLU = valor mensal da licença de uso

HTS = número de horas decorridas após o término do tempo de solução

5.6. Atendimento Mensal de Suporte Remoto:

5.6.1. Este ANS, vinculado ao serviço de licenças de uso, tem por objetivo acompanhar a execução do serviço acessório de suporte remoto.

5.6.2. Mensalmente, será apurado o percentual de chamados que descumpriram o prazo de atendimento, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$PAFP = (TCFP / TC)$$

PAFP = Percentual de atendimento fora do prazo

TCFP = Total de chamados, no mês de competência, atendidos fora do tempo de solução estipulado na cláusula 5.5.7

TC = Total de chamados válidos, no mês de competência

5.6.3. Caso o PAFP apurado seja maior que 0,05, será aplicado desconto ou glosa conforme fórmula abaixo, limitado à 30% da VLU.

$$GLOSA = VLU * (PAFP - 0,05)$$

PAFP = Percentual de atendimento fora do prazo

VLU = valor mensal da licença de uso

5.7. Avaliação de Treinamento:

5.7.1. Este ANS, vinculado ao serviço de treinamento, tem por objetivo acompanhar a efetividade de cada turma de treinamento realizado.

5.7.2. O ANS será apurado mediante MÉDIA aritmética simples de todos os questionários de avaliação aplicados aos participantes, em cada turma de treinamento.

5.7.3. Caso a MÉDIA apurada seja menor que 8 (oito) será aplicado desconto ou glosa conforme fórmula abaixo, limitado à 30% do valor do treinamento (VT), salvo justificativa devidamente motivada ou acordo entre as partes.

$$GLOSA = VT * ((1 - MÉDIA / 10) - 0,20)$$

5.7.4. Caso a MÉDIA apurada seja menor que 5 (cinco) o treinamento deverá ser refeito com todos os custos às expensas da CONTRATADA.

6. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços serão executados fora do ambiente da CONTRATANTE, nas instalações da CONTRATADA, utilizando-se de infraestrutura de equipamentos de TI próprios, adequados para manter a integridade e disponibilidade dos processos necessários à execução total dos serviços contratados.

6.2. Todos os serviços deverão ser realizados por profissionais habilitados para tal.

6.3. Os serviços deverão ser prestados tomando por referência o horário e calendário de Brasília-DF.

6.4. O serviço de Licença de Uso terá início somente após a finalização do serviço de Implantação.

7. DA PROVA DE CONCEITO

7.1. A CONTRATANTE, acompanhada por representante designado pela DETENTORA DO MENOR PREÇO, realizará a prova de conceito da SOLUÇÃO no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data do encerramento da etapa de lances, visando a realização de testes e comprovação dos requisitos descritos no Anexo II.

7.2. A prova de conceito deverá ocorrer no horário comercial, em dia previamente acordado entre as partes, e deverá ser executada na CONTRATANTE ou na DETENTORA DO MENOR PREÇO, a critério da CONTRATANTE, sendo de responsabilidade da DETENTORA DO MENOR PREÇO a operacionalização de todo o ambiente da SOLUÇÃO, incluindo a disponibilização de equipamentos e sistemas que se façam necessários.

7.3. Para a prova de conceito a DETENTORA DO MENOR PREÇO poderá fazer uso de base de dados própria.

7.4. Caberá aos técnicos da DETENTORA DO MENOR PREÇO operar a SOLUÇÃO durante a prova de conceito, não havendo necessidade de treinar previamente os servidores da CONTRATANTE que irão verificar o atendimento aos requisitos, pronunciando-se mediante relatório conclusivo sobre atendimento ou não da SOLUÇÃO apresentada.

7.5. A prova de conceito será acompanhada por no mínimo 3 (três) representantes da CONTRATANTE e por no máximo 3 (três) representantes da DETENTORA DO MENOR PREÇO, sendo franqueado o acompanhamento por representantes dos licitantes interessados, que serão informados, mediante aviso registrado no campo próprio do pregão no sistema Comprasnet, por mensagem e-mail ou por comunicado divulgado no site da CONTRATANTE acerca do local e do período da realização da prova de conceito.

7.6. Caso convocado e a SOLUÇÃO apresentada não atender à totalidade das exigências técnicas exigidas, esta será considerada inapta e, portanto, desclassificada. Assim, será chamada outra LICITANTE, observando a ordem classificatória, e assim sucessivamente, até que uma das LICITANTES participantes apresente SOLUÇÃO que atenda plenamente às exigências deste documento.

8. INFORMAÇÕES PARA DIMENSIONAMENTO DA SOLUÇÃO

8.1. Nesta cláusula a CONTRATANTE fornece dados meramente estimativos, para fins de dimensionamento da SOLUÇÃO pela CONTRATADA.

8.2. Glossário:

- Redator: Servidores criadores e revisores de DOCUMENTOS.
- Gestor: Servidores aprovadores de DOCUMENTOS.
- Servidores: Acessos somente de leitura a DOCUMENTOS públicos e restritos.
- Cidadão – Usuário externo – acesso de leitura a DOCUMENTOS públicos.

8.3. Estimativa de quantidade de acessos simultâneos:

- Redator: 10.
- Gestor: 5.
- Servidores: 500.
- Cidadão: 100.

8.4. Quantidade total de usuários cadastrados:

- Redator: 100.
- Gestor: 50.
- Servidores: 40.000.
- Cidadão: sem necessidade de cadastro.

8.5. Quantidade de PORTAIS segregados:

- Previsão de implantação de 5 PORTAIS para acesso público (consulta) que serão utilizados para a publicação de DOCUMENTOS correlacionados, utilizando a mesma estrutura de pesquisa, porém, com assuntos, url's e identidades visuais diferentes. São exemplos de PORTAIS: (i) DOCUMENTOS sobre servidores ativos; (ii) DOCUMENTOS sobre servidores inativos; (iii) DOCUMENTOS sobre pensionistas; (iv) normas de gestão de pessoas; etc.

8.6. Volume estimado de DOCUMENTOS em 5 anos:

- 2.000 DOCUMENTOS novos.
- 20.000 DOCUMENTOS do CONLEGIS.

ANEXO I
- PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS -

PREÇOS MÁXIMOS

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Aquisição de Licença	parcela mensal	12		
2	Serviço de suporte e atualização	parcela mensal	12		
3	Implantação	por entrega	1		
4	Treinamento	Turma	6		
5	Consultoria	Hora	248		
	Valor Global	-	-		

Observações:

- Item 1 – Não renovável após 12 meses.
- Item 2 – Renováveis dentro do prazo legal.
- Item 3 - incluir disponibilização de vídeo de treinamento básico de uso da SOLUÇÃO.
- Item 4 – Treinamento: serviço sob demanda.
- Item 5 – Consultoria: serviço sob demanda, cada demanda com alocação de múltiplos de 8 horas.

ANEXO II
- PROVA DE CONCEITO -

1. DOCUMENTOS	Atende () Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Permitir que a elaboração e a alteração de DOCUMENTOS sejam realizadas diretamente na SOLUÇÃO. • Permitir a estruturação do DOCUMENTO em tópicos e subtópicos, permitindo que sejam utilizados para realizar a navegação pelo DOCUMENTO. • Tramitar DOCUMENTOS para usuários ou unidades, de acordo com perfis de segurança previamente definidos. • Permitir a inclusão de referência de DOCUMENTOS e links de internet, possibilitando a navegação entre eles. • Permitir a recuperação de histórico dos processos de elaboração de DOCUMENTOS, permitindo, entre outros, identificar agentes partícipes da elaboração, datas, prazos, alterações e responsáveis. • Permitir a tipificação e categorização de DOCUMENTOS. 	
2. Versões	Atende () Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Manter histórico de versões de DOCUMENTOS, mantendo informações como autores, datas e comentários. • Permitir a comparação entre versões de DOCUMENTOS. • Utilizar esquema de cores e marcas para identificar diferenças entre versões de DOCUMENTOS. 	
3. Modelos	Atende () Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Permitir a criação de modelos de DOCUMENTOS a serem utilizados para a criação padronizada de instâncias de DOCUMENTOS, como por exemplo: políticas, manuais, normas, instruções, etc.). • Permitir que DOCUMENTOS herdem características definidas em seus modelos, tais como: numeração, destinatários, perfis de segurança, estrutura, fluxo de elaboração à publicação, tipificação e categorização. 	
4. Ciclo de Vida (workflow)	Atende () Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Permitir a criação e manutenção de diferentes workflows para a produção de DOCUMENTOS, permitindo a realização de trâmites entre suas diferentes etapas. • Permitir a associação de workflows e de suas etapas a áreas e grupos de usuários com perfil de tramitação. • Manter e exibir histórico de ações executados sobre workflows e suas etapas. 	
5. Notificações	Atende () Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar notificações automáticas em relação a eventos ocorridos em DOCUMENTOS, tais como fim de vigência e previsão de revisão. 	

6. Consulta por Usuários Finais	Atende ()	Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Permitir a busca por palavras dentro de DOCUMENTOS e por palavras em metadados, incluindo recursos de busca avançada. • Permitir o envio e acompanhamento de sugestões, de usuários finais para grupos de criação de DOCUMENTOS. • Ter funcionalidade para gestão de DOCUMENTOS favoritos do usuário. • Permitir a visualização de atributos de vigência de DOCUMENTOS. • Utilizar esquema de cores e marcas para identificar alterações dentro do DOCUMENTO. • Permitir a navegação entre links existentes dentro do DOCUMENTO. 		
7. Informações Gerenciais	Atende ()	Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de sinalização de status de execução das tarefas (em minuta, aguardando aprovação do gestor, etc.). • Painel de acompanhamento e gerenciamento dos processos em andamento e encerrados com possibilidade de geração de relatórios. • Sistema de sinalização de status de DOCUMENTOS (planejado, em elaboração, aprovado, publicado, etc). • Controle e sinalização de validades de DOCUMENTOS normativos vigentes, para controle de revisões ou revogações. 		
8. Interface com o Usuário	Atende ()	Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Quando da consulta por usuários finais, deverá disponibilizar portal que possibilite o uso por usuário sem login e senha, qual seja o cidadão de serviços públicos. • Deve ser integralmente WEB. 		
9. Segurança	Atende ()	Não Atende ()
<ul style="list-style-type: none"> • Controle de Acesso: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oferecer mecanismo para controlar e restringir o acesso de usuários às suas funcionalidades. Este mecanismo deverá gerenciar os níveis de acesso utilizando perfis de acesso. • Segurança da Informação: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Permitir que um nível de sigilo seja atribuído para um DOCUMENTO. ✓ Não permitir que usuários tramitem ou visualizem DOCUMENTOS e processos com nível de sigilo superior ao seu. 		