

TERMO DE REFERÊNCIA AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

1. OBJETO

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

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Necessidade do Objeto

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

- facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;
- implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos;
- simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;
- dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos;
- promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos.

2.1.2. Para viabilizar a Plataforma de Cidadania Digital, é fundamental que os diferentes serviços prestados pelo governo federal sejam oferecidos de forma eletrônica para o cidadão, empresas e outros usuários por meio da Internet. Atualmente, uma quantidade significativa de serviços públicos ainda não é oferecida de forma digital. Além disso, há serviços disponibilizados na Internet que necessitam, em parte, de algum atendimento presencial para serem efetivados.

2.1.3. Considerando este cenário, a Plataforma será dotada de uma ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos, que permitirá a oferta eletrônica de determinado serviço, independentemente da forma como é prestado atualmente. Este importante componente da Plataforma, que deverá ser adotado pelos órgãos e entidades do governo federal, terá as seguintes características:

- identificação do serviço público e de suas principais etapas;
- solicitação eletrônica dos serviços;
- agendamento eletrônico, quando couber;
- acompanhamento das solicitações por etapas;
- peticionamento eletrônico de qualquer natureza.

2.1.4. Na condição de Presidente do Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital, caberá ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão viabilizar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos. Para tanto, o Ministério realizará a presente contratação, que permitirá a automação e oferta digital dos serviços para a sociedade.

2.2. Planejamento da Contratação

2.2.1. Em conformidade com a Instrução Normativa SLTI nº 04/2014, foram levantados os requisitos a que a solução tecnológica deveria atender e então feita uma análise de alternativas e respectivos riscos para viabilizar a solução.

2.2.2. A premissa básica é que a Administração disponha de uma ferramenta com alta produtividade e confiabilidade para a automação dos serviços públicos. No trabalho de automação, haverá grandes desafios relacionados à adequação de processos, mudança de cultura e de paradigmas relativos ao atendimento à sociedade. Neste cenário, a ferramenta precisa ser um facilitador, não uma preocupação adicional para o governo. Ela deve ser robusta e estável o suficiente para que a experiência dos usuários dos serviços seja a melhor possível.

2.2.3. Isso posto, analisou-se se a melhor estratégia seria desenvolver a solução ou contratar uma ferramenta já pronta. Para tanto, foi realizada uma prospecção de ferramentas disponíveis no mercado.

2.2.4. Além de se comprovar a capacidade do mercado em fornecer este tipo de solução, constatou-se que a ferramenta poderia ser disponibilizada como um serviço, utilizando-se da infraestrutura tecnológica do fornecedor, diferentemente da aquisição tradicional de um software, em que o Contratante instala a ferramenta em sua própria infraestrutura.

2.2.5. Este tipo de contratação, chamado de Software como Serviço (SaaS) ou Software em Nuvem, tem uma série de vantagens em relação à aquisição tradicional de um software, em que o Contratante é responsável pela instalação, configuração e disponibilidade da ferramenta, envolvendo custos e riscos adicionais.

2.2.6. A alternativa de Software como Serviço vai ao encontro das necessidades do governo, que é contar com uma solução em que a ênfase seja o trabalho de automação dos serviços públicos, apresentando resultados para a sociedade, não lidar com problemas ou dificuldades para os quais o mercado já tenha alternativas maduras de tratamento.

2.3. Pregão e Sistema de Registro de Preços

2.3.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que tratam a Lei nº 10.520/02 e o Decreto nº 5.450/05, por estar disponível no mercado e possuir características técnicas objetivamente aferíveis, devendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade denominada Pregão.

2.3.2. Em função das características desta licitação, que será promovida pelo Ministério do Planejamento para atender a diferentes órgãos e entidades envolvidos na Plataforma de Cidadania Digital, optou-se pelo Sistema de Registro de Preços, uma vez que as particularidades do certame vão ao encontro das hipóteses previstas no art. 3º do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, a saber:

- necessidade de contratações frequentes: as contratações se repetirão para atendimento aos órgãos e entidades titulares de serviços públicos que serão automatizados;
- contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa: os itens que compõem o objeto são mensurados e precificados por unidade de medida, conforme será apresentado neste Termo de Referência;
- contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo: a presente contratação se dará no âmbito do Programa Plataforma de Cidadania Digital;
- não é possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração: as contratações serão realizadas e as Ordens de Serviço emitidas conforme o andamento dos trabalhos e a capacidade das equipes dos órgãos, entidades e do próprio Contratante.

2.3.3. O Sistema de Registro de Preços possibilita a contratação parcelada dos serviços, na medida em que a Plataforma de Cidadania Digital for implantada nos diferentes órgãos e entidades, sem a necessidade de se estabelecer, antes do certame, o quantitativo exato que será contratado. Apesar de diversos esforços empreendidos, não há levantamento preciso da quantidade de serviços públicos ofertados pela Administração Pública Federal e do estágio de automação desses serviços. Além disso, o ritmo de automação dos serviços pode variar nos diferentes órgãos e entidades, questões que reforçam a opção de contratação adotada neste Termo de Referência.

2.3.4. Após a adjudicação e a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, será efetuado o registro de preços mediante Ata de Registro de Preços, a ser firmada entre a licitante vencedora e o Ministério do Planejamento, com efeito de compromisso de fornecimento para futura contratação.

2.3.5. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura e lançamento no sistema.

2.3.6. Alinhada à estratégia de implantação do projeto, e com o objetivo de fomentar a utilização do planejamento adequado para realização das contratações públicas, a Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, não poderá sofrer adesão por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame.

3. COMPOSIÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

3.1. Anexo I – Níveis de Serviço relacionados aos itens objeto de contratação

3.2. Anexo II – Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução Tecnológica

3.3. Anexo III – Planilha de Formação de Preços (Proposta de Preços)

3.4. Anexo IV – Glossário

- 3.5. Anexo V – Modelo de Ordem de Serviço
- 3.6. Anexo VI – Modelo de Termo de Compromisso de Sigilo
- 3.7. Anexo VII – Modelo de Termo de Ciência
- 3.8. Anexo VIII – Especificações Técnicas do Barramento de Serviços
- 3.9. Anexo IX – Modelo de Termo de Recebimento Provisório
- 3.10. Anexo X – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo
- 3.11. Anexo XI – Modelo de Termo de Recusa
- 3.12. Anexo XII – Fluxo de Gestão dos Itens Contratados

4. REFERÊNCIA LEGAL

- 4.1. Lei nº 8.666/1993: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 4.2. Lei nº 10.520/2002: institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 4.3. Decreto nº 2.271/1997: dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 4.4. Decreto nº 3.555/2000: aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- 4.5. Decreto nº 5.450/2005: regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 4.6. Decreto nº 7.892/2013: regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dá outras providências.
- 4.7. Decreto nº 8.936/2016: institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.8. Instrução Normativa SLTI nº 02/2008 e suas alterações: dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não.
- 4.9. Instrução Normativa SLTI nº 04/2014 e suas alterações: dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

5. ITENS OBJETO DE CONTRATAÇÃO

5.1. Lotes e Itens

5.1.1. O objeto deste Termo de Referência é composto por quatro itens que integram um único lote. O primeiro item refere-se à disponibilização da solução tecnológica que será utilizada para a automação de serviços públicos, os dois seguintes são relativos ao esforço de adequação e automação dos serviços propriamente ditos, enquanto o último item contempla treinamento específico para utilização da solução.

Lote	Item	Descrição
Único	I	Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos
	II	Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica
	III	Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica
	IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

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

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

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

5.1.5. Algumas entregas consistem na disponibilização ou customização de sistemas, outras na elaboração de documentos. No caso de documentos, os produtos deverão ser disponibilizados em meio impresso e digital, em formato de arquivo que permita a **leitura e edição** por softwares livres ou que já sejam de propriedade da Contratante.

5.1.6. Os **prazos** para entrega de produtos e realização de tarefas em geral estão estabelecidos ao longo deste Termo de Referência e, principalmente, no **Anexo I – Níveis de Serviço**.

5.1.7. As atividades necessárias à consecução dos itens objeto deste Termo de Referência serão executadas predominantemente em Brasília - DF, uma vez que os órgãos e entidades cujos serviços públicos serão objeto de automação localizam-se majoritariamente em Brasília - DF. Contudo, poderá haver a realização de trabalhos em outras Unidades da Federação, para o caso de órgãos e entidades que não se localizem em Brasília - DF.

5.2. Aceitabilidade da Proposta

5.2.1. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço global do lote**, devendo os licitantes informar os valores unitários e totais de suas propostas conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**, além de estar em consonância com as disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2.2. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, visando à obtenção de melhor proposta, bem assim decidir sobre sua aceitação.

5.2.3. Será observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Termo de Referência.

5.2.4. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

5.2.5. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor máximo estimado por item para a contratação e à sua exequibilidade, e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Termo de Referência.

5.3. Indivisibilidade do Objeto (Justificativa)

5.3.1. Para realizar a adequação e a automação dos serviços públicos, a empresa deverá dominar as funcionalidades da solução tecnológica que será utilizada para tanto. Da mesma forma, para fornecer suporte aos órgãos para integração de seus sistemas à solução tecnológica, a empresa deverá dominar a tecnologia utilizada na solução.

5.3.2. Igualmente, os profissionais que ministrarão os treinamentos deverão conhecer em profundidade as funcionalidades da ferramenta, sendo desejável inclusive que tais profissionais fossem aqueles envolvidos nas atividades de adequação e automação dos serviços públicos.

5.3.3. Portanto, é imperioso para o êxito desta contratação que seja a mesma empresa a fornecer os quatro itens que integram o lote único, o que justifica a adoção do critério de menor preço global.

5.3.4. Caso fossem aceitas empresas distintas, a empresa interessada em realizar a automação dos serviços públicos não teria sequer condições de dimensionar o esforço de automação sem conhecer a ferramenta que seria utilizada para tanto e sem poder atestar que ela possui, de fato, os requisitos necessários para realizar a automação. A ferramenta e a metodologia de

automação precisam estar plenamente integradas e harmonizadas, além do valor dos profissionais poder variar em função das competências para o uso da ferramenta.

6. DETALHAMENTO DOS ITENS E SUAS ENTREGAS

6.1. Item I - Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos

6.1.1. Conforme o art. 3º do Decreto nº 8.936/2016, compõem a Plataforma de Cidadania Digital:

- o Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.servicos.gov.br;
- o mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos;
- a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos;
- a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários; e
- o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

6.1.2. A solução tecnológica consiste na ferramenta por meio da qual será realizada a solicitação e o acompanhamento eletrônicos dos serviços públicos, bem como a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Ou seja, é a ferramenta que será utilizada para a automação dos serviços públicos.

6.1.3. Para tanto, a solução tecnológica deverá atender a um conjunto de **requisitos funcionais e técnicos**. Os requisitos funcionais dizem respeito às funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta e estão separados em três categorias: **interface da sociedade; interface de atendimento; e interface de configuração**. Os requisitos técnicos, por sua vez, estão relacionados à infraestrutura e à tecnologia empregadas na solução.

6.1.4. Os requisitos técnicos deverão ser comprovados por meio de documentos e certificados, a serem apresentados junto com a documentação solicitada para a habilitação (qualificação técnica). Os requisitos funcionais serão avaliados por meio de procedimento específico (Prova de Conceito), em que a solução será testada em tempo real, conforme descrito neste Termo de Referência. A Prova de Conceito ocorrerá após o aceite da documentação comprobatória da habilitação e precede o julgamento final da proposta vencedora. **Os requisitos técnicos e funcionais estão detalhados no Anexo II.**

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

6.1.6. A disponibilização da solução deverá ser instanciada (segmentada) para cada órgão e entidade, assim como o atendimento técnico, tendo cada órgão e entidade autonomia para abrir e fechar chamados no que for necessário diretamente junto à Contratada. **Os níveis de serviço** relacionados a suporte, atendimento, correção de falhas, segurança, disponibilidade, entre outros, **estão definidos no Anexo I.**

6.1.7. A solução tecnológica deverá ter capacidade para permitir a sua utilização por inúmeros usuários, tanto do lado da sociedade (quem demanda o serviço público) quanto do lado do governo (quem atende às demandas e entrega o produto do serviço), em regime de 24 horas por dia e 07 dias por semana. A infraestrutura de nuvem deverá ser robusta e segura o suficiente para permitir, inclusive, inúmeros acessos simultâneos a diferentes serviços públicos instanciados para diferentes órgãos e entidades governamentais.

6.1.8. A sociedade acessará os serviços públicos automatizados por meio do **Portal de Serviços do Governo Federal** (www.servicos.gov.br). Após encontrar o serviço de interesse no Portal de Serviços, o usuário será direcionado para a solução tecnológica, onde fará a solicitação e o acompanhamento eletrônicos do serviço em questão. Tal direcionamento deve ser transparente para o usuário, de forma que sua experiência de navegação seja única. Para tanto, a solução tecnológica deverá se integrar ao Portal de Serviços, devendo ser realizadas as configurações necessárias na solução. Os requisitos técnicos relacionados à integração com o Portal estão descritos no **Anexo II**.

6.1.9. Da mesma forma, a solução tecnológica deverá se integrar ao **mecanismo de acesso digital único do usuário** utilizado na Plataforma de Cidadania Digital. O mecanismo de autenticação terá nível de segurança compatível com as exigências do serviço público solicitado, habilitando o usuário a navegar na plataforma, acessar suas informações e solicitar e acompanhar outros serviços, requerendo níveis adicionais de autenticação quando necessário. Os requisitos técnicos relativos à integração com o mecanismo de autenticação também estão descritos no **Anexo II**.

6.1.10. Finalmente, na solicitação e acompanhamento eletrônicos dos serviços públicos, poderá ser necessário realizar transações com sistemas e bases de dados entre diferentes órgãos e entidades, de forma automatizada. Tais transações serão realizadas por meio da integração da solução tecnológica com um **Barramento de Serviços**.

6.1.11. O Barramento de Serviços consiste em uma interface que terá comunicação com os diferentes sistemas e bases de dados existentes, para o qual a solução tecnológica deverá direcionar as requisições necessárias, em vez de direcionar para os sistemas e bases de dados detentores das informações requeridas.

6.1.12. As características técnicas do Barramento de Serviços estão indicadas no **Anexo VIII**, devendo ser realizadas na solução tecnológica todas as configurações e ajustes necessários à sua integração com o Barramento.

6.1.13. Dependendo do serviço público de determinado órgão ofertante, a ser automatizado, a solução tecnológica poderá integrar-se com sistemas de informação e bases de dados do próprio órgão ofertante **sem utilizar** o Barramento de Serviços, de acordo com análise realizada pelo Contratante. Para ser capaz de realizar tais integrações, a solução deverá atender aos requisitos técnicos de Interoperabilidade indicados no **Anexo II**.

6.1.14. A **entrega** deste Item se caracteriza pela efetiva disponibilidade da solução tecnológica, atendendo aos requisitos técnicos e funcionais e aos níveis de serviço definidos neste Termo de Referência, e será materializada (contabilizada) pela quantidade de usuários que operam a solução do lado do governo para atendimento das solicitações de serviços.

6.2. Item II – Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica

6.2.1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas na modelagem, ajuste, parametrização e disponibilização eletrônica de determinado serviço público para a sociedade, por meio da solução tecnológica abordada no **Item I**.

6.2.2. Para cada serviço ou conjunto de serviços a ser automatizado em cada órgão ou entidade, a Contratada deverá apresentar um **plano de implantação** que detalhe, pelo menos: cronograma de trabalho, passos a serem percorridos, recursos humanos (da Contratada e do órgão ou entidade) que serão empregados, pontos de controle, testes previstos e contingências após a entrada em produção.

6.2.3. A primeira tarefa consiste em entender o serviço público e verificar as adequações que serão necessárias com vistas à sua automação.

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

6.2.5. Para adaptação do processo referente ao serviço público, a Contratada deverá:

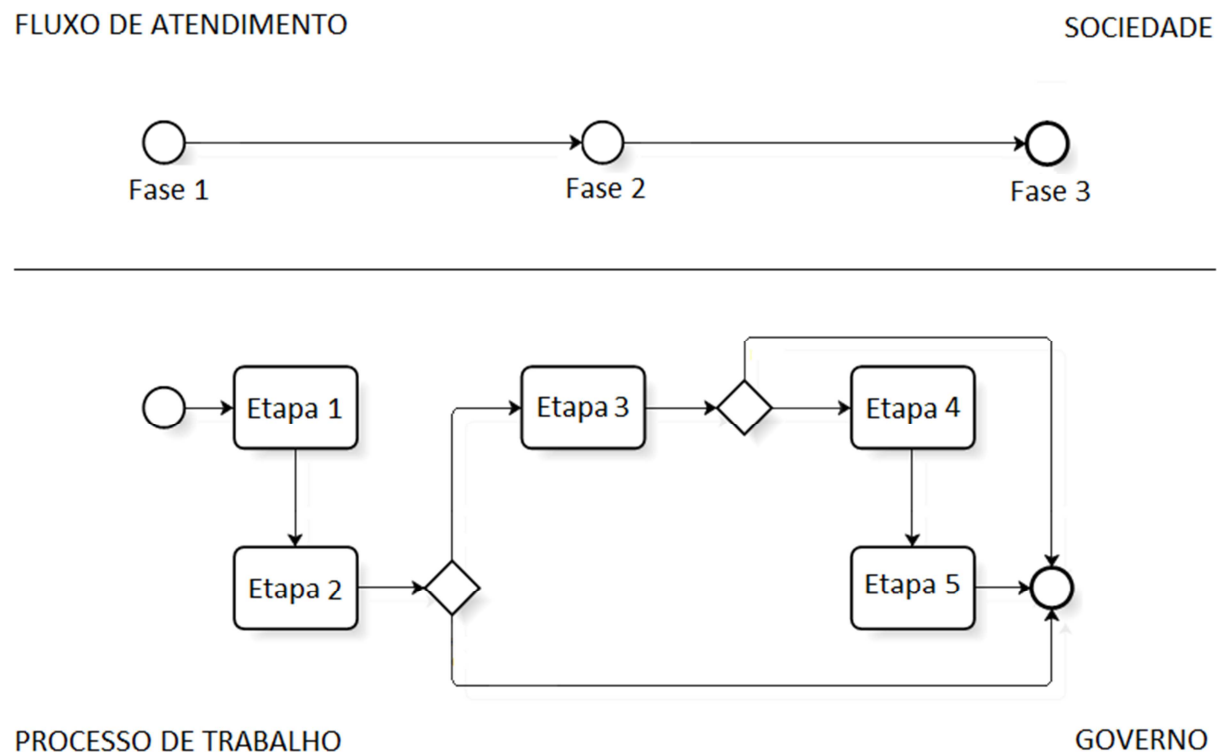
- identificar atores envolvidos no processo e a dinâmica de relacionamento entre eles, recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles, principalmente como se dá o relacionamento entre o consumidor do serviço público e o governo durante a prestação do serviço e as adequações que esta interação sofrerá com o uso solução tecnológica;
- precisar todas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos, certidões, taxas), considerando que as entregas do serviço público deverão ocorrer precipuamente por meio eletrônico;
- levantar os sistemas de informação e bases de dados que se relacionam com o processo em análise, bem como eventuais etapas realizadas sem o apoio de sistemas de software;
- mapear a situação atual do processo, seus padrões de desempenho, indicadores e gargalos, construindo um entendimento comum sobre o processo junto aos atores nele envolvidos;
- identificar os ajustes que serão necessários no processo, considerando etapas que possam ser suprimidas e outras que devam ser inseridas por conta de particularidades da solução tecnológica utilizada;
- identificar as integrações que serão feitas a sistemas de informação e bases de dados, por meio do Barramento de Serviços ou diretamente (conforme parágrafos 6.1.10 e 6.1.13), assim como as atividades que serão realizadas manualmente;
- desenhar a situação futura do processo, de forma que possa ser implantado com o uso da solução tecnológica, construindo manual que detalhe o processo ajustado.

6.2.6. O manual do processo referente ao serviço público ajustado conterá, ao menos:

- objetivos do processo, resultados esperados e respectivas características de qualidade;
- descrição de etapas e atividades, de atores envolvidos e a dinâmica de relacionamento entre eles, tarefas, recursos utilizados, canais de relacionamento e controles;
- representação do processo ajustado (mapa) em notação BPMN 2.0 ou similar, contemplando: entradas e saídas, atividades, executores, normativos, decisões e pontos de controle;

- indicadores e sistemática de monitoramento do processo;
- modelos de documentos e formulários utilizados;

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



6.2.8. Concluída a modelagem do processo adaptado, o serviço público estará apto a ser implantado com o uso da solução tecnológica.

6.2.9. Durante a implantação do serviço público, a Contratada observará, ao menos, os seguintes passos:

- prototipagem e validação das telas que serão visualizadas pelos diferentes usuários;
- construção, teste e validação dos formulários, de acordo com as telas prototipadas;
- configuração do processo de trabalho (governo) e do fluxo de atendimento (sociedade), além do canal de relacionamento entre o prestador (governo) e o demandante do serviço público (sociedade);
- aplicação e teste das regras de negócio relativas ao processo;
- integrações com o **Barramento de Serviços** e/ou com sistemas e bases de dados (conforme parágrafos 6.1.10 e 6.1.13), realizando todas as adequações pertinentes na solução tecnológica sempre que possível;
- configuração das regras de monitoramento do processo;
- teste e homologação do processo automatizado, com a supervisão da equipe do órgão;
- teste das contingências previstas para o serviço após a entrada em produção.

6.2.10. Após a implantação do serviço público automatizado, o manual do processo referente ao serviço deverá ser revisto e atualizado no que for pertinente.

6.2.11. Considerando que, ao longo do tempo, poderão ser realizadas alterações no processo diretamente na solução tecnológica, o manual deverá ser gerado e atualizado **automaticamente**, por meio de funcionalidades da própria solução tecnológica.

6.2.12. A contratada deverá produzir e disponibilizar na ferramenta vídeos tutoriais de curta duração, para cada serviço público implementado, que abordem tanto o uso do serviço pela sociedade quanto a operação do serviço pelo órgão ofertante.

6.2.13. Os **produtos** que caracterizarão a conclusão deste trabalho serão:

- serviço público automatizado, homologado pelo órgão responsável e disponibilizado para consumo pelo usuário do serviço em produção;
- manual atualizado do processo referente ao serviço público, após sua automação;
- vídeos tutoriais de uso e operação disponível na ferramenta;
- relatório da implantação do serviço público automatizado, indicando problemas detectados, integrações realizadas, análises de desempenho, possibilidades de aprimoramento do serviço e outras informações solicitadas pelo Contratante.

6.3. Item III - Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica

6.3.1. Conforme os requisitos técnicos definidos no **Anexo II**, a solução tecnológica deverá possuir diferentes conectores e tecnologias para se integrar a diferentes sistemas e bases de dados, devendo as configurações necessárias às integrações ser feitas na própria solução tecnológica, sempre que possível (capacidade nativa de integração da solução).

6.3.2. Considerando, contudo, que customizações podem ser necessárias em sistemas e bases de dados do órgão ofertante para viabilizar as integrações, o objetivo deste item é que a Contratada desenvolva as interfaces de integração necessárias, sob a supervisão da equipe do órgão.

6.3.3. Para tanto, a Contratada deverá fornecer suporte técnico qualificado que domine a tecnologia empregada na solução e com bom conhecimento nas principais linguagens de programação e bases de dados de mercado.

6.3.4. Considerar-se-á este item concluído **apenas se determinada integração for realizada**.

6.3.5. Realizada a integração, como **produtos**, a Contratada deverá entregar:

- documentação completa referente às interfaces de integração construídas;
- documentação relativa aos ajustes realizados nos sistemas e bases de dados do órgão, que explicita todas as alterações efetivadas.

6.4. Item IV – Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

6.4.1. Serão oferecidos treinamentos específicos para as equipes dos órgãos (Usuários Governo), que abordem a utilização da ferramenta tanto para a automação do processo relacionado ao serviço público quanto para a operação do serviço propriamente dito.

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

6.4.2.1. Módulo de Configuração:

- voltado para a implantação (automação) do serviço público com o uso da solução tecnológica;
- ao final do treinamento, o aluno deverá estar apto a implantar, modificar e atualizar os processos referentes a serviços públicos com autonomia;
- a base serão os serviços públicos que foram objeto de automação em determinado órgão, mas os alunos deverão estar aptos a criar novos processos;
- o treinamento percorrerá precipuamente as funcionalidades da **interface de configuração**, devendo percorrer funcionalidades das outras interfaces sempre que necessário;
- cada turma deste módulo atenderá a até **20 (vinte) alunos** e terá duração estimada de **20 (vinte) horas**.

6.4.2.2. Módulo de Atendimento:

- voltado para a operação do serviço público automatizado com o uso da solução tecnológica;
- ao final do treinamento, o aluno deverá estar apto a realizar um ciclo completo de resolução (atendimento) do serviço público com autonomia, orientando inclusive o cliente do serviço (sociedade) no que for necessário;
- a base serão os serviços públicos que foram objeto de automação em determinado órgão, mas os alunos deverão estar aptos a operar novos serviços, a partir do conhecimento da lógica de funcionamento da ferramenta;
- o treinamento percorrerá precipuamente as funcionalidades da **interface de atendimento** e da **interface sociedade**, podendo percorrer funcionalidades da outra interface caso seja necessário;
- cada turma deste módulo atenderá a até **20 (vinte) alunos** e terá duração estimada de **08 (oito) horas**.

6.4.3. A carga horária estipulada para os Módulos de Configuração e de Atendimento poderá ser ajustada, a critério do Contratante, bem como poderá ser criado módulo com perfil distinto, desde que o conteúdo programático seja compatível com os itens objeto deste Termo de Referência, o número de participantes por turma não ultrapasse 20 (vinte) alunos e a carga horária por módulo seja de no máximo 60 (sessenta) horas.

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

6.4.5. A Contratada deverá providenciar a sala (local) e os equipamentos (infraestrutura) necessários para realização dos treinamentos, a exemplo de projetor, mesas, cadeiras e computadores com acesso à Internet, para os treinamentos que ocorrerem em Brasília – DF, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, conforme estipulado pelo Contratante.

6.4.5.1. No caso de treinamentos realizados fora de Brasília – DF, caberá ao Contratante providenciar o local e a infraestrutura necessária à sua realização, cabendo à Contratada os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores.

6.4.5.2. A Contratada deverá instanciar no ambiente da solução tecnológica uma área específica para a realização do treinamento, em que serão carregadas as configurações referentes aos serviços públicos objeto de estudo.

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

6.4.6.1. Os programas de cada treinamento devem ser apresentados ao Contratante, para aprovação, em até 10 (dez) dias corridos antes do início da respectiva turma, bem como o material de apoio, que deverá ser fornecido pela Contratada e estar no idioma português.

6.4.6.2. O material de apoio será entregue a todos os participantes do treinamento no primeiro encontro.

6.4.7. O preposto da Contratada deverá comparecer, acompanhado dos profissionais responsáveis pelo treinamento, a uma reunião técnica preparatória, que deverá acontecer em até 5 (cinco) dias corridos antes da data do início de cada turma, em local a ser informado pelo Contratante, oportunidade em que serão definidos detalhes relativos à sua execução.

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

6.4.9. O **produto** que caracterizará a conclusão de cada treinamento consistirá em um relatório contendo a relação do pessoal treinado, a respectiva frequência, os nomes dos instrutores, a carga horária, o programa (ementa) do treinamento, o material de apoio entregue aos alunos, a avaliação de impacto realizada pelos alunos (que compreende a avaliação dos instrutores, das instalações, do programa e a autoavaliação), bem como observações e apontamentos realizados pelos instrutores referentes à turma em questão, notadamente no que se refere ao aproveitamento (assimilação) do conteúdo ministrado.

7. PRECIFICAÇÃO DOS ITENS

7.1. O pagamento pelo **Item I** será realizado mensalmente, com base no número de usuários gestores dos serviços públicos automatizados por meio da solução tecnológica, aqui chamados de **Usuários Governo**, independentemente do número de usuários que consomem os serviços públicos, aqui chamados de **Usuários Sociedade**.

Usuário	Acesso à Ferramenta	Mensuração	Licenciamento
Governo	Funcionalidades da interface de atendimento e da interface de configuração	Quantificado em cada órgão ou entidade	Pago por usuário
Sociedade	Funcionalidades da interface da sociedade	Número ilimitado de usuários	Livre

7.2. Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais por **Usuário Governo**, conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**.

7.3. Mensalmente, na oportunidade do fechamento de cada fatura, será verificado o número de **Usuários Governo ativos**, com base no que será feita a cobrança. Portanto, ainda que determinada quantidade de **Usuários** tenha sido solicitada em uma Ordem de Serviço

específica, será considerado apenas o número de Usuários em utilização, para fins de faturamento.

7.4. O pagamento pelos **Itens II e III**, por sua vez, será realizado apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço e será apurado por meio de **Unidades de Serviço Técnico de Automação (USTA)** e **Unidades de Serviço Técnico de Integração (USTI)**, respectivamente. No contexto deste Termo de Referência, a unidade de serviço técnico é uma medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução de determinada tarefa que acarretará na entrega de produtos.

7.5. No caso do **Item II**, o quantitativo de **USTA** será calculado **por serviço público** a ser automatizado e depende exclusivamente da complexidade do processo respectivo, sendo irrelevante para a formação de preços a composição ou o tempo efetivo de trabalho da equipe.

7.6. Para o cálculo do nível de complexidade de um processo, deverão ser considerados os seguintes fatores:

- **formulários:** telas para entrada de informações e arquivos, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários do serviço público, independentemente do número de campos, separadores e regras. Não serão considerados novos formulários quando as mesmas telas são reexibidas para diferentes usuários, ou quando a ela são apenas acrescentados novos campos;

- **unidades:** subdivisões administrativas de um órgão ou entidade, em nível de pelo menos departamento/diretoria (DAS 5 ou equivalente). Devem ser consideradas as unidades que serão efetivamente consultadas/ouvidas para a realização do trabalho, em estimativa feita pelo órgão responsável pelo serviço público;

- **decisores:** todo aquele que, no decorrer do processo, toma decisão relacionada à continuidade ou não do processo, em determinada etapa;

- **interfaces de integração:** comunicações realizadas com o Barramento de Serviços e/ou com sistemas de informação existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar. Uma vez que a Solução Tecnológica já estará conectada ao barramento de serviços, serão contabilizadas apenas interfaces de integração adicionais que eventualmente necessitarão ser feitas dependendo da especificidade de cada serviço.

7.7. Cada um dos fatores deverá ser pontuado conforme a tabela a seguir:

Fator	Quantidade	Pontuação
1. Formulários de entrada	1 a 2	1
	3 a 4	2
	5 a 6	3
	7 a 8	4
2. Unidades envolvidas	1 (a própria)	0,5
	2 a 3	1
	4 a 5	1,5
	6 a 7	2
3. Decisores envolvidos	1 a 3	0,5
	4 a 6	1
	7 a 9	1,5
	10 a 12	2
4. Interfaces de integração	até 3	1
	4 a 6	3

	7 a 9	5
	9 a 12	7

7.7.1. No cálculo da pontuação dos fatores, caso algum fator exceda a quantidade máxima respectiva estabelecida na tabela, será atribuído 0,5 (meio) ponto por unidade excedida, independentemente do fator.

7.8. As pontuações individuais dos fatores deverão ser **somadas** para se obter a pontuação total referente ao serviço público que será automatizado. Dessa forma, a pontuação atribuída a cada serviço público poderá variar de 3 (pontuação mínima em todos os fatores) a 15 (pontuação máxima em todos os fatores), excetuando-se o disposto no parágrafo 7.7.1.

7.9. Finalmente, para se chegar ao quantitativo de **USTA**, basta multiplicar a pontuação obtida por 50, ou seja:

1 PONTO = 50 USTA

7.10. Quando a Contratada for chamada para realizar ajustes no serviço público **já automatizados** com o uso da ferramenta disponibilizada no Item I (que decorram, por exemplo, como alterações no processo referente ao serviço público), será calculada a pontuação referente aos fatores que sofrerão ajustes e multiplicada por 25, ou seja:

1 PONTO = 25 USTA

7.11. A expectativa é que os treinamentos de que trata o Item IV capacitem as equipes dos órgãos e entidades a realizarem esses ajustes com autonomia, sempre que necessário, por meio das funcionalidades disponíveis na interface de configuração da ferramenta. Contudo, pode ser preciso algum suporte externo para realizar essas configurações, principalmente no início de operação da Plataforma de Cidadania Digital.

7.12. Para o **Item III**, o quantitativo de **USTI** será calculado **por sistema de informação ou base de dados** em que serão desenvolvidas interfaces de integração.

7.13. Para cada sistema de informação ou base de dados a ser integrado, será devida a quantidade de **50 USTI**, acrescida de **10 USTI** a cada nova interface de integração desenvolvida, limitado a **100 USTI** por sistema ou base de dados.

7.14. Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais por USTA e USTI, conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**.

7.15. O pagamento pelo **Item IV** será realizado apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço e será feito com base no número de horas-aula envolvido em cada treinamento.

7.16. Salvo ajustes a critério do Contratante, conforme estipulado neste Termo de Referência, cada turma do Módulo de Configuração perfaz 20 (vinte) horas aula, enquanto que cada turma do Módulo de Atendimento envolve 8 (oito) horas aula.

7.17. Sendo assim, em sua proposta, os licitantes deverão informar o valor em reais por hora aula, conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**.

7.18. Nos preços propostos para **Usuário Governo, USTA, USTI e Hora-Aula**, deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

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

7.20. Não serão aceitas propostas cujo valor unitário do **Usuário Governo** seja maior que o dobro do valor unitário da **Unidade de Serviço Técnico de Automação (USTA)**. Os licitantes deverão considerar isso no preenchimento da Planilha de Formação de Preços.

8. CONDUÇÃO DO CONTRATO

8.1. Equipe

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

8.1.2. Em particular, é imprescindível que a equipe a ser disponibilizada conte com, **pelo menos**, os seguintes perfis profissionais:

8.1.2.1. Preposto:

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

8.1.2.2. Gerente de Projeto:

- profissional que estará à frente da equipe da Contratada em cada órgão, respondendo pelo andamento dos trabalhos (ciclo de execução das Ordens de Serviço), organizando as tarefas, orientando as equipes técnicas, coordenando atividades, avaliando, interpretando, apresentando os resultados obtidos e participando de reuniões gerenciais com a equipe do Contratante;
- para cada órgão ou entidade, será designado um gerente de projeto, que será o ponto de contato da Contratada no órgão. Um mesmo gerente poderá responder por até 3 (três) órgãos;
- o gerente de projeto deverá atuar predominantemente no local do órgão ou entidade para o qual foi designado.

8.1.2.3. Analista de Processos:

- profissional responsável pela análise e avaliação dos processos referentes aos serviços públicos que serão automatizados, pela documentação e entendimento da situação atual dos

processos, pela identificação das adequações necessárias nos processos com vistas à sua automação, realizando o redesenho e a elaboração do manual referente ao processo adaptado;

- a Contratada alocará tantos analistas de processo quanto forem necessários, lembrando que serão esses profissionais que conversarão com as diferentes unidades dos órgãos para entendimento dos processos referentes aos serviços públicos.

8.1.2.4. Analista de Sistemas:

- profissional responsável por auxiliar nas integrações envolvendo a Solução Tecnológica, especificadas principalmente nos **Anexos II e VIII** deste Termo de Referência;
- a Contratada alocará tantos analistas de sistemas quanto forem necessários.

8.1.3. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos itens contratados é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos.

8.1.4. Os profissionais da Contratada deverão obedecer às normas internas das repartições públicas nas quais atuarão, sendo de total responsabilidade da Contratada eventual descumprimento de tais normas que porventura cause perdas e danos à Administração e/ou a terceiros.

8.1.5. Os deslocamentos dos profissionais da Contratada para as repartições públicas nas quais atuarão não implicarão, de nenhuma forma, acréscimo ou majoração nos valores dos itens, bem como não será devido nenhum tipo de pagamento correspondente a alimentação, hospedagem, diárias, horas-extras ou adicionais noturnos.

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

8.1.7. Os trabalhos eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da Contratada ou no ambiente dos órgãos e entidades envolvidos, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à Contratada.

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

8.1.9. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis ou dias úteis.

8.1.10. Para atividades executadas pela Contratada nas instalações dos órgãos e entidades envolvidos, os equipamentos e softwares utilizados por seus profissionais serão de responsabilidade da Contratada.

8.2. Solicitação de Itens

8.2.1. O contrato será executado por demanda, a partir da emissão de Ordens de Serviço (OS) pelo Contratante, também denominado **Gestor Central**, tendo como base o modelo disponível no **Anexo V**, que poderá ser adaptado a Critério do Contratante, em cada caso concreto.

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

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

8.2.4. Os artefatos e produtos gerados em cada item contratado deverão atender a critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste Termo de Referência e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho do Contratante, complementados por outros critérios, no que couber, na Ordem de Serviço.

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

8.2.6. A OS identifica, conforme o item:

- Item I: o número de Usuários Governo, o prazo para disponibilização dos acessos e o preço resultante;
- Item II: os serviços públicos objeto de automação, a pontuação dos fatores e o número correspondente de USTA para cada serviço público, o preço resultante, o prazo para disponibilização do serviço automatizado e o prazo para entrega dos produtos;
- Item III: os sistemas de informação ou base de dados envolvidos, a quantidade de interfaces de integração e o número correspondente de USTI para cada sistema, o preço resultante, o prazo para conclusão da integração e o prazo para entrega dos produtos;
- Item IV: as turmas de treinamento programadas, o número de horas aula correspondente, o prazo para início das turmas e o preço resultante.

8.2.7. O roteiro de solicitação dos itens ocorrerá da seguinte maneira:

- o Contratante solicita a execução dos itens por meio de uma Ordem de Serviço (OS), indicando, no mínimo, as informações citadas no parágrafo 8.2.2;
- a Contratada não poderá recusar a execução de nenhuma OS, sob pena de incorrer em inexecução parcial. Porém, poderá questionar e solicitar adequações na OS, desde que aderentes aos itens previstos, bem como ao contrato e a este Termo de Referência, para garantir a qualidade das entregas;
- caberá ao Contratante acatar ou não as requisições da Contratada;
- a Contratada, caso necessário, terá o prazo de 1 (um) dia útil, após a emissão da OS, para questionar ou solicitar adequações junto ao Contratante;
- o Contratante analisará os questionamentos ou solicitações da Contratada e, em acatando, providenciará as adequações necessárias na OS emitindo-a novamente.

8.2.8. Após a execução dos itens, a Contratada deverá encaminhar os produtos aos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços públicos automatizados, também denominados **Gestores Setoriais**, que procederão à verificação da qualidade e da integralidade do material.

8.2.9. Com relação aos **Itens II e III**, após a entrega dos produtos, será verificado o quantitativo **exato** de fatores referentes a cada serviço público automatizado, bem como o número final de interfaces de integração desenvolvidas em cada sistema de informação ou base de dados integrada, com o que será revista a pontuação total atribuída a cada item e **ajustado o preço final da OS**.

8.2.10. As Ordens de Serviço serão emitidas pelo Contratante para a Contratada em dias úteis, entre 8h e 18h. Analogamente, os produtos gerados pela Contratada só serão recepcionados pelos Gestores Setoriais em dias úteis, entre 8h e 18h.

8.2.11. A OS poderá ser replanejada a qualquer momento a critério do Contratante, fato que deverá ser formalmente registrado e comunicado.

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

8.3. Aceitação de Produtos

8.3.1. Algumas entregas consistem na disponibilização ou customização de sistemas, outras na elaboração de documentos. No caso de documentos, os produtos deverão ser disponibilizados em meio impresso e digital, em formato de arquivo que permita a **leitura e edição** por softwares livres ou que já sejam de propriedade do Contratante.

8.3.2. Ao receber os produtos solicitados, o Gestor Setorial emitirá **Termo de Recebimento Provisório**, conforme modelo constante no **Anexo IX**, e procederá à verificação de qualidade, compatibilidade técnica e conformidade.

8.3.3. Estando os produtos de acordo com os padrões e critérios de qualidade, compatibilidade técnica e conformidade, o Gestor Setorial informará o resultado de sua avaliação ao Contratante, que emitirá **Termo de Recebimento Definitivo**, conforme modelo constante no **Anexo X**.

8.3.4. Estando os produtos em desacordo com os padrões e critérios de qualidade, compatibilidade técnica e de conformidade, ou no caso de estarem incompletos, o Gestor Setorial, justificando os motivos, devolverá à Contratada para os ajustes necessários à conclusão da OS, conforme prazos estabelecidos no **Anexo I**.

8.3.5. Após receber novamente os produtos, o Gestor Setorial verificará se os ajustes pertinentes foram efetivados, podendo, conforme a análise realizada:

- recomendar ao Contratante a aceitação (recebimento definitivo);
- devolver à Contratada para novos ajustes;
- recomendar ao Contratante a rejeição.

8.3.6. Caso o prazo total dos ciclos de ajustes exceda o prescrito no **Anexo I**, a Contratada estará sujeita às glosas ali estabelecidas.

8.3.7. A partir da data de recebimento dos produtos, o Gestor Setorial tem o prazo de 15 (quinze) dias corridos para se manifestar pela aceitação, rejeição ou devolução para ajustes.

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

8.3.9. A Contratada se obriga a manter consistentes e atualizados todos os produtos gerados durante a execução do contrato, conforme forem solicitados por meio de OS.

8.4. Confidencialidade e Sigilo

8.4.1. A Contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar sem a anuência formal do Contratante.

8.4.2. A Contratada e seus funcionários envolvidos na realização dos trabalhos deverão firmar, respectivamente, **Termo de Compromisso de Sigilo e Termo de Ciência**, conforme modelos disponíveis nos **Anexos VI e VII** deste Termo de Referência.

8.5. Condições de Pagamento

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

8.5.2. A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada pela Contratada a partir do primeiro dia útil do mês seguinte ao da execução dos serviços, juntamente com a demonstração dos respectivos itens executados, devidamente atestados pelos Gestores Setoriais, e das referentes Ordens de Serviços.

8.5.3. O pagamento será efetuado pelo Contratante em até **30 (trinta) dias** contados da data de apresentação da nota fiscal/fatura, mediante crédito em conta corrente indicada pela Contratada.

8.5.4. Havendo erro ou inconsistência na nota fiscal/fatura ou no relatório apresentado, a Contratada será notificada para realizar as correções, sendo a contagem do prazo acima reiniciado e contado da data de apresentação dos documentos corrigidos.

8.5.5. Antes de cada pagamento, o Contratante realizará consulta ao SICAF para verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação, conforme previsto na legislação vigente.

8.5.6. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que o valor devido será atualizado financeiramente pelo IPCA, entre a data do vencimento e o efetivo pagamento, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$A F = \left(\frac{\left(1 + \frac{I P C A}{100} \right)^N}{30} - 1 \right) X \quad V P$$

Sendo:

AF = atualização financeira;
N = número de dias entre a data prevista e a do efetivo pagamento;
VP= valor em atraso.

8.5.7. A Contratada terá direito somente ao pagamento em contraprestação aos serviços efetivamente executados e confirmados pelo Contratante, o que será comprovado por meio dos Termos de Recebimento Definitivos.

8.6. Central de Atendimento

8.6.1. A Contratada deve prover Central de Atendimento para abertura de chamados de assistência técnica por telefone, sem custos (tipo 0800) para o Contratante e os órgãos e entidades responsáveis pela prestação dos serviços públicos, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

8.6.2. A Contratada deve manter, ainda, página web de suporte, com documentação relativa à Solução Tecnológica, para acesso pelo Contratante e pelos órgãos e entidades envolvidos.

8.7. Gestão das Ordens de Serviço

8.7.1. A Contratada deverá disponibilizar sistema de informação para apoiar a gestão das Ordens de Serviço.

8.7.2. O sistema deverá permitir o cadastramento dos perfis de Gestores Setoriais e Gestores Centrais, responsáveis, respectivamente, pela emissão de Termos de Recebimento Provisório e de Termos de Recebimento Definitivo.

8.7.3. O sistema deverá permitir a abertura, adequação, acompanhamento e conclusão das Ordens de Serviço, bem como os procedimentos referentes à aceitação dos produtos, descritos neste Termo de Referência e ilustrados no fluxo de gestão constante do **Anexo II**.

8.7.4. Em particular, com relação ao Item I, o sistema deverá acompanhar o número de Usuários Governo ativos, para fins de faturamento mensal.

8.7.5. A critério do Contratante, poderá ser utilizado sistema de informação diverso do disponibilizado pela Contratada para a gestão das Ordens de Serviço.

9. HABILITAÇÃO

9.1. Para fins de habilitação no certame, as licitantes terão de satisfazer requisitos relativos a:

- Habilitação Jurídica;
- Regularidade Fiscal e Trabalhista;
- Qualificação Econômico-Financeira;
- Qualificação Técnica.

9.2. A **Qualificação Técnica** será comprovada mediante os seguintes documentos:

9.2.1. Atestados de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem fornecimento compatível com os serviços constantes deste Termo de Referência:

- a) ACT comprovando o fornecimento da mesma Solução Tecnológica ofertada no **Item I**, disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS), para pelo menos 500 (quinhentos) usuários atendentes (usuários que acessam funcionalidades das interfaces de atendimento e/ou configuração, definidos neste Termo de Referência como Usuários Governo);
- b) ACT comprovando o fornecimento de serviços semelhantes aos descritos no **Item II** e/ou no **Item III**, totalizando o equivalente a pelo menos 30.000 (trinta mil) horas de trabalho técnico;
- c) ACT comprovando a prestação de serviço de treinamento semelhante ao descrito no **Item IV**, com o equivalente a pelo menos 200 (duzentas) horas-aula de treinamento.

9.2.2. Certificados, declarações ou documentos correlatos expedidos por pessoas jurídicas competentes para tanto, que comprovem:

- a) a conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter, melhorar e tratar riscos de forma continuada de um sistema de gestão da segurança da informação;
- b) a conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016, que fornece diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em nuvem;
- c) a conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ISO/IEC 27018:2014, que estabelece um código de prática para a proteção de Informação Identificação Pessoal (PII) em nuvens públicas que atuam como processadores de PII;
- d) a conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a SSAE 16/ISAE 3402 SOC-2 - Type 2, que avalia a eficiência do sistema do provedor de serviços de nuvem com base nos AICPA Trust Services Security and Availability Principles and Criteria (Princípios e Critérios de Segurança e Disponibilidade dos Serviços de Confiança da AICPA);
- e) a disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (datacenter uptime 99,741%).

9.2.3. Declaração ou documento correlato expedido pela empresa proprietária (desenvolvedora) da Solução Tecnológica ofertada que ateste que a Solução atende aos Requisitos Técnicos especificados no **Anexo II**.

9.3. Os demais requisitos relativos à habilitação estão descritos no Edital do qual este Termo de Referência faz parte.

10. PROVA DE CONCEITO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

10.1. A prova de conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pela licitante no **Item I**. Busca-se comprovar se a Solução Tecnológica de fato atende aos requisitos funcionais constantes nas especificações do **Anexo II**.

10.2. Para conduzir a prova de conceito, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão designará uma equipe técnica, que também poderá auxiliar o pregoeiro em outras etapas do certame, como na resposta a eventuais questionamentos e impugnações ou na avaliação da documentação constante da Qualificação Técnica.

10.3. A prova poderá percorrer todos os requisitos funcionais (das interfaces sociedade, governo e configuração), ou parte deles, caso a equipe técnica julgue que a execução de uns requisitos engloba (pressupõe) o correto funcionamento de outros. No caso de dispensa da avaliação de requisitos, a equipe técnica registrará no Caderno de Prova a motivação para a referida dispensa.

10.4. Após o aceite da documentação comprobatória da **habilitação** (qualificação técnica e jurídica), a licitante deverá informar, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da solicitação do pregoeiro, o endereço eletrônico (URL) na Internet pelo qual a Solução Tecnológica será acessada, assim como eventuais chaves de acesso (usuários e senhas).

10.5. Na mesma oportunidade, a licitante também informará a configuração do computador (desktop) a ser disponibilizado pela Administração para realização da prova, restringindo-se a tipos de navegadores (browsers) e seus complementos (plugins), além da capacidade de hardware.

10.6. A sessão de prova de conceito ocorrerá em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente pelo pregoeiro e será integralmente filmada.

10.7. Para realização da prova de conceito, 2 (dois) representantes da licitante, com perfil técnico, deverão comparecer à sessão:

- os representantes chegarão com 1 (uma) hora de antecedência ao horário estabelecido pelo pregoeiro, para verificar se o computador (desktop) disponibilizado atende aos requisitos informados, devendo assinar Termo de Conformidade atestando tal situação;
- caso o computador não atenda aos requisitos, a situação será analisada pela equipe técnica, que opinará pelo ajuste/substituição do computador ou pelo reagendamento da sessão;
- serão de responsabilidade da licitante eventuais despesas referentes a deslocamento e estadia de seus representantes.

10.8. Iniciada a sessão, os representantes da licitante deverão efetuar todos os procedimentos solicitados pela equipe técnica, respondendo a dúvidas e questionamentos da equipe, a fim de se apurar o atendimento da Solução Tecnológica aos requisitos funcionais.

10.9. O Caderno de Prova a ser utilizado pela equipe técnica será baseado na planilha de requisitos funcionais constante do **Anexo II**. Ao lado de cada requisito, haverá um campo onde a equipe técnica informará o atendimento ou não ao requisito avaliado, podendo a equipe incluir algum comentário que julgue pertinente no caso do não atendimento a determinado requisito.

10.10. Ao final, o Caderno de Prova será assinado pelos membros da equipe técnica e comporá a documentação do certame, juntamente com a mídia referente à filmagem da sessão.

10.11. Constatado o atendimento aos requisitos funcionais avaliados durante a sessão, a licitante deverá implementar na ferramenta, em até **05 (cinco)** dias corridos:

- a automação completa de um serviço público selecionado pela equipe técnica do Ministério do Planejamento, a partir de documentação entregue à licitante ao final da sessão, com a complexidade de até 06 (seis) pontos, conforme tabela de pontuação referente ao Item II;

- a adequação à IDG (Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal) (www.secom.gov.br) e à atual identidade visual do Portal de Serviços (www.servicos.gov.br) com interface de acesso em idioma português padrão Brasil.

10.12. Caso a equipe técnica constate que a Solução Tecnológica ofertada não atende a um ou mais requisitos funcionais, a licitante será desclassificada e eliminada do processo licitatório. A licitante será igualmente desclassificada caso não envie seus representantes à sessão ou não disponibilize as informações requeridas para realização da prova de conceito no prazo estipulado.

10.13. No caso de desclassificação da licitante ofertante do melhor lance, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida à classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência e seja declarada vencedora.

10.14. As demais licitantes, se assim desejarem, poderão assistir à Prova de Conceito, desde que solicitem ao pregoeiro com pelo menos 3 (três) dias de antecedência da data marcada para realização da sessão.

11. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

11.1. São obrigações do Contratante:

- a) acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, por intermédio de servidores especialmente designados, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- b) encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- c) aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues pela Contratada, considerando os pareceres emitidos pelos órgãos ou entidades responsáveis pelos serviços públicos objeto de automação;
- d) receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme procedimentos de aceitação descritos neste Termo de Referência;
- e) aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- f) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, considerando as condições e os prazos preestabelecidos neste Termo de Referência;
- g) comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento dos itens objeto do contrato;
- h) notificar à Contratada quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato, bem como eventuais ocorrências relativas a comportamento inadequado de seus profissionais;

i) definir produtividade ou capacidade mínima da solução tecnológica, conforme os **requisitos técnicos** estabelecidos no **Anexo II** e os **níveis de serviço** prescritos no **Anexo I**;

j) realizar prova de conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação do atendimento da solução tecnológica aos **requisitos funcionais** estabelecidos no **Anexo II**;

k) prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

l) envidar esforços para viabilizar o acesso dos profissionais da Contratada às dependências dos órgãos e entidades em que serão realizados os trabalhos, quando necessário, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos;

m) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos profissionais da Contratada necessários para execução do objeto deste Termo de Referência.

11.2. São obrigações da Contratada:

a) cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência e seus anexos;

b) indicar e manter **preposto** apto a representá-la junto ao Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;

c) indicar e manter **gerentes de projeto** que estarão à frente de sua equipe em cada órgão ou entidade cujos serviços serão objeto de automação;

d) indicar e manter **analistas de processos** e **analistas de sistemas**, sendo de sua exclusiva responsabilidade o dimensionamento da equipe para execução adequada dos itens contratados, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos;

e) propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

f) atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

g) fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pelo Contratante;

h) comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer ocorrências que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;

- i) reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus prepostos, gerentes de projeto e demais profissionais, em decorrência da relação contratual, podendo, nesses casos, o Contratante abater o valor correspondente dos pagamentos devidos;
- j) manter, durante a execução do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- k) manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos itens objeto de contratação, conforme especificado neste Termo de Referência;
- l) manter a produtividade e as capacidades mínimas da solução tecnológica durante a execução do contrato, conforme os **requisitos técnicos** estabelecidos no **Anexo II** e os **níveis de serviço** prescritos no **Anexo I**;
- m) ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;
- n) instruir seus profissionais quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas das repartições públicas nas quais estarão atuando;
- o) substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pelo Contratante;
- p) responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;
- q) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas;
- r) responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência;
- s) responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros contra o Contratante, procedentes da realização dos trabalhos do objeto deste Termo de Referência;
- t) comprovar, por ocasião da assinatura do contrato, que possui em seu quadro de pessoal pelo menos **10 (dez) profissionais** capacitados na Solução Tecnológica ofertada. Deverá ser apresentado documento emitido pela empresa proprietária (desenvolvedora) da Solução em nome do profissional que comprove a capacitação, enquanto a comprovação do vínculo empregatício será feita por meio de cópias das Carteiras Profissionais de Trabalho e das Fichas de Registro de Empregado dos profissionais;

u) realizar, no prazo de **30 (trinta) dias corridos** contados da assinatura do contrato, as integrações necessárias com o **Portal de Serviços do Governo Federal** e com o **mecanismo de acesso digital único do usuário**, conforme descrito no parágrafo 6.1. deste Termo de Referência;

v) informar, com antecedência mínima de 18 (dezoito) meses do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual.

12. DURAÇÃO DOS CONTRATOS

12.1. A duração dos contratos decorrentes deste Registro de Preços será de **36 (trinta e seis) meses**, podendo ser prorrogada, no interesse da Administração, mas limitada a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993 e da Orientação Normativa AGU nº 38, de 13 de dezembro de 2011.

12.2. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

12.3 A prorrogação contratual poderá ser realizada quando comprovadamente vantajosa para a Administração e deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

12.4. Caso a Contratada não tenha interesse na prorrogação contratual, ela deverá manifestar esta posição com antecedência mínima de **18 (dezoito) meses** do término do período de vigência do contrato.

13. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

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

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

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

13.4. No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a Contratada entregará ao Contratante:

- os modelos de dados da solução tecnológica;
- as bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
- os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato.

13.5. A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais

apresentações serão realizadas pela Contratada para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.

13.6. Além disso, a Contratada deverá manter os dados em sua infraestrutura por até **12 (doze) meses** após o encerramento do contrato, mantendo pelo menos **10% (dez por cento)** dos Usuários Governo contratados ativos para acesso aos dados, como medida de apoio à migração dos serviços públicos automatizados para outra ferramenta.

14. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

14.1. O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa em decorrência de execução fora dos **níveis de serviço** prescritos, conforme estabelecido no **Anexo I** deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas para cada contrato firmado.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e das demais cominações legais pertinentes.

15.2. Pela recusa em assinar a ata de registro de preços ou o contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de **5% (cinco por cento)**, calculada sobre o valor total da ata ou do contrato, respectivamente, sem prejuízo da aplicação de outras sanções cabíveis.

15.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

15.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela Contratada, sem justificativa aceita pelo Contratante, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar as seguintes sanções:

a) advertência por escrito, quando praticar irregularidades de pequena monta, a critério do Contratante, desde que não configure infração mais grave, incluindo-se:

- omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações do Contratante;

b) multa calculada sobre o valor total do contrato, independentemente das glosas previstas no Acordo de Nível de Serviço, nos seguintes casos:

- atraso no início da execução do contrato, correspondente a **0,5% (meio por cento)** por dia de atraso, limitada a **10% (dez por cento)** do valor total do contrato;
- inexecução total ou parcial dos serviços, correspondente a **1% (um por cento)** por dia de inexecução, limitada a **10% (dez por cento)** do valor total do contrato;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 2 (dois) anos.

15.5. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.

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

15.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

15.8. As multas devidas e/ou os prejuízos causados ao Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Contratante no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

15.9. A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. A dotação orçamentária será definida pelo Contratante, de acordo com o art. 7º § 2º do Decreto nº 7.892/2013, devendo as contratações serem firmadas somente após a confirmação da existência de recursos na respectiva dotação orçamentária destinada para este fim.

17. GARANTIA CONTRATUAL

17.1. A licitante vencedora deverá prestar garantia fiduciária de **5% (cinco por cento)** do valor do contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/1993, devendo a licitante optar pelas seguintes formas de prestação:

- caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- seguro-garantia;
- fiança bancária.

17.2. A garantia de que trata o parágrafo anterior deverá ser liberada após a execução do contrato, em até 12 meses, condicionado ao atendimento ao disposto no 13.6, e atualizada monetariamente se prestada em dinheiro.

18. REAJUSTE

18.1. O preço do contrato poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses com base no IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), calculado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e que possui periodicidade mensal. Na falta deste o Contratante adotará outro índice que venha a ser regulamentado pelo governo federal.

18.2. Será considerada para efeito de reajuste a data da apresentação da proposta.

18.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

19. QUANTIDADES E ESTIMATIVA DE PREÇO

Apresenta a demanda total estimada de **Usuários Governo, USTA, USTI e Horas Aula**, considerando os serviços públicos serão automatizados no âmbito dos órgãos e entidades envolvidos.

ANEXO I – NÍVEIS DE SERVIÇO

Item I - Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Disponibilidade da ferramenta (o software contratado apresenta instabilidade total ou parcial, seja por problemas de infraestrutura ou do próprio software)	Mínimo de 99,741% do tempo, aferido mensalmente, junto aos data centers onde os serviços estarão hospedados	Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 100% (acima de tal percentual, glosa total do valor e possibilidade de rescisão do contrato)
Tempo médio de resposta (Response Time Testing)	Correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos para cada requisição realizada	Verificado tempo médio de resposta maior que o mínimo contratado, desconto de 5% do valor referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 40%
Prazo médio para ativação de novos usuários na ferramenta (Ativação significa permitir que o órgão cadastre novos usuários na ferramenta)	Até 01 (uma) horas corridas após cadastramento da demanda pelo Contratante	Verificado prazo médio de ativação maior que o mínimo contratado, desconto de 0,2% do valor referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 2%
Prazo médio de resposta à consulta técnica	Solução em até 02 (duas) horas corridas após cadastramento da demanda pelo Usuário Governo	Verificado prazo médio de ativação maior que o mínimo contratado, desconto de 1% do valor referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 20%
Prazo para correção de erros (defeitos)	Para defeitos com paralisação do serviço ou comprometimento grave de dados ou ambiente, solução em até 04 (quatro) horas corridas após a identificação ou registro do defeito	Desconto de 2% do valor referente ao Item I por hora ou fração, por defeito, até o limite de 40%
	Para defeitos sem paralisação do serviço, em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a identificação ou registro do defeito	Desconto de 0,5% do valor referente ao Item I por hora ou fração, por defeito, por hora ou fração de atraso, até o limite de 20%

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

Prazos para adequação e automação de serviços públicos		
Tamanho em pontos	Prazo máximo para entrega dos produtos previstos no parágrafo 6.2.13	Prazo total para correção dos produtos previstos no parágrafo 6.2.13
3 a 6	5 dias	3 dias
7 a 10	10 dias	7 dias
11 ou mais	15 dias	10 dias

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Prazo para início da execução da OS	5 dias úteis a partir da abertura da OS	Desconto de 1% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
Prazo para entrega dos produtos referente a automação de serviços	Conforme previsto na tabela de temporalidade acima	Desconto de 2% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 60%

Item III - Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica

Prazos para integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica		
Quantidade de interfaces de integração	Prazo máximo para entrega dos produtos previstos no parágrafo 6.3.5	Prazo total para correção dos produtos previstos no parágrafo 6.3.5
Até 5	5 dias	3 dias
6 a 10	10 dias	7 dias
11 ou mais	15 dias	10 dias

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Prazo para conclusão das interfaces de integração	Conforme previsto na tabela de temporalidade acima	Desconto de 2% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 60%

Item IV – Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Início de turma	Em até 30 (trinta) dias	Desconto de 2% do valor

	corridos contados a partir da abertura da Ordem de Serviço	referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%
Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Em, no máximo, 10 (dez) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 1% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%
Realização de reunião técnica preparatória	Em, no máximo, 5 (cinco) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 0,5% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 10%

ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

1. REQUISITOS FUNCIONAIS

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

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

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

- **Gestão do Atendimento:** funcionalidades associadas à solicitação e ao acompanhamento do progresso de demandas por parte da sociedade;
- **Gerador de Formulários:** funcionalidades relacionadas à configuração e ao uso de formulários de dados;
- **Agendamento:** funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com necessidade de presença física do cidadão;
- **Notificação:** funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações de serviços ao cidadão;
- **Avaliação de Serviço:** funcionalidades relacionadas à avaliação de reação do cidadão em relação ao serviço consumido.

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

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Fases do Serviço	Permite acompanhar as fases previstas do serviço requisitado e as respectivas estimativas de prazos.	Acompanha os serviços requisitados com o detalhamento de todas as informações referentes ao atendimento.	Define as fases do serviço que serão apresentadas ao cidadão. Acompanha a conformidade dos atendimentos realizados. Configura fluxo de fases, estabelece prazos e define

	<p>Apresenta os prazos previstos para o atendimento, que serão baseados no prazo legal da fase e/ou média histórica de atendimento.</p> <p>Todas as fases e os respectivos prazos deverão ser exibidos graficamente em uma linha do tempo "timeline" com a duração da fase atual.</p>		<p>metodologia de atendimento (especificação da equipe de atendimento, envolvimento de outras equipes, balanceamento dos recursos humanos etc.).</p> <p>Prover facilidade na elaboração e emissão de relatórios gerenciais dos atendimentos com recursos de análise e gestão de dados de negócio.</p>
Fluxo de trabalho do Serviço	<p>Atualiza o andamento das fases de atendimento conforme andamento das etapas do fluxo de trabalho interno.</p>	<p>Possibilita o atendimento do serviço de acordo com o fluxo de trabalho automatizado.</p> <p>Permite o atendente distribuir a demanda para outro atendente da mesma equipe.</p> <p>Visualiza no atendimento a correlação entre etapas do fluxo de trabalho (sociedade) e as fases fluxo de atendimento (governo)</p>	<p>Permite a definição do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou equivalente.</p> <p>Permite a associar o fluxo de trabalho de atendimento interno com as fases de atendimento ao cidadão (conforme conceito demonstrado no parágrafo 6.2.7).</p> <p>Implementa as regras de negócio do atendimento dos serviços.</p> <p>Automatiza o fluxo de trabalho projetado.</p>
Chat	<p>Permite ao cidadão interagir com os atendentes por meio de chat "on-line"</p> <p>Permite ao cidadão visualizar todo o histórico de comunicação na linha do tempo do atendimento.</p>	<p>Permite ao atendente interagir com os cidadãos por meio de chat "on-line".</p> <p>Permite ao atendente envolver outros atendentes na demanda, inclusive para interação "on-line" com o cidadão.</p>	<p>Permite configurar o uso e permissões para o chat "on-line" por serviço e/ou equipe de atendimento.</p>
Histórico das Requisições	<p>Lista de todos os serviços anteriormente solicitados.</p> <p>Detalhamento das informações relativas aos</p>	<p>Pesquisa os serviços anteriormente requisitados para a equipe de atendimento.</p> <p>Detalhamento das informações relativas aos atendimentos da equipe.</p>	N/A.

	atendimentos.		
Resolução de pendências	<p>Apresenta graficamente alertas por fase (cores, marcações etc.) contendo um descritivo da pendência e orientação do ajuste necessário.</p> <p>Possibilidade de receber informações sobre a necessidade de ajuste de pendência por e-mail e/ou SMS.</p>	Recebe alerta do ajuste de pendência realizado pelo cidadão.	N/A.
Organização do atendimento	<p>Obtém número de protocolo único para cada atendimento.</p> <p>Lista todos os atendimentos em andamento.</p>	<p>Organiza e prioriza os atendimentos das requisições conforme critérios, tais como, agrupamento por etapas, prazos vincendos e pendências de análise exibidas de forma estruturada e que possibilite a aplicação de filtros de pesquisa.</p> <p>Analisa as requisições com o auxílio de "checklist" que organiza e prioriza as pendências dos atendimentos com o objetivo de obter conformidade do trabalho.</p> <p>Emite alertas sobre término de prazos do fluxo de trabalho interno para o grupo de atendentes</p>	<p>Acompanhamento do desempenho da execução dos serviços públicos com a identificação de eventuais desvios e gargalos.</p> <p>Relatórios gerenciais das filas de atendimentos, "backlog" de demandas abertas, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por atendente.</p>
Integração com base de dados e sistemas externos	N/A	Possibilidade de consultar informações de bases de dados externas para fins de análise da requisição.	Configura interfaces de integração para consulta de informações de sistemas legados dos órgãos e base de dados externas.

Base de conhecimento	N/A.	Interface de consulta a base compartilhada de conhecimento para atendimento dos serviços solicitados pela sociedade. Busca indexada para auxílio na análise e solução dos atendimentos, pontuação e classificação do conhecimento, com vistas a reduzir a curva de aprendizado dos atendentes.	Mantém informações da base de conhecimento.
Publicação de serviços (gestão de mudanças)	N/A	N/A	Ambiente de gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases/etapas do fluxos de atendimentos dos serviços públicos. Permitir o acesso ao detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto a autorização de mudança. Permitir o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior, contendo o devido controle de versões. Ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços públicos em ambientes de testes e produção com vistas a publicação do serviço.

GERADOR DE FORMULÁRIOS			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Construção de formulários	Realiza a requisição do serviço público por meio de fase de preenchimento de formulário. Opção de download e upload de arquivos anexos.	Visualiza todas as informações contidas nos formulários preenchidas durante a requisição dos serviços públicos. Campos customizados para preenchimento de informações referente a análise da requisição, sem	Configura formulários personalizados como fase do fluxo de atendimento contendo campos de dados, separadores, regras de validação, “checklist” de pendências, informações de ajuda, download/upload de arquivos. Desenvolvimento de formulários

		que estas informações fiquem visíveis para a sociedade.	<p>de maneira gráfica e por meio de recursos de arrastar e soltar (Drag & Drop) sem necessidade de programação.</p> <p>Define formulários com apresentação dinâmica de campos, na medida em que itens do mesmo formulário são selecionados, sem necessidade de programação.</p> <p>Define máscaras de entrada de dados para campos específicos.</p> <p>Configura integração dos campos do formulário com consulta de informações à bases de dados externas.</p> <p>Define modelos padronizados de formulários com base nas necessidades mais comuns dos órgãos. Organiza os modelos de formulário de forma a serem utilizados na configuração de outros serviços (reuso).</p>
Regras de validação das informações	<p>Validação dos dados preenchidos no formulário conforme regras definidas.</p> <p>Campos do formulário contendo texto de ajuda na forma de “hints” conforme regras de validação das informações.</p>	N/A.	Define regras de validação dos dados do formulário sem necessidade de programação.

AGENDAMENTO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Agendamento de atendimento presencial	<p>Agenda evento de atendimento presencial do serviço público contendo data, hora e local de comparecimento conforme disponibilidade da agenda do órgão.</p> <p>Recebe notificação sobre a necessidade de</p>	Acompanha de forma consolidada a agenda das equipes de atendimento com as informações referentes aos eventos de agendamento.	N/A.

	<p>marcação de agendamento presencial do serviço público.</p> <p>Recebe notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento confirmado.</p>		
Gestão de agendamentos	<p>Opção de consulta do histórico dos agendamentos realizados pelo prestador do serviço.</p> <p>Consulta agendamentos vigentes.</p>	<p>Configura a agenda do órgão conforme característica do atendimento, considerando para isso os dias, horários, localidades e equipes disponíveis.</p>	<p>Configura as regras de negócio da fase de agendamento conforme necessidade do serviço público.</p> <p>Define dias, horários e localidades conforme característica do atendimento presencial do órgão.</p> <p>O sistema deve gerar os horários disponíveis para agendamento conforme configurações realizadas.</p> <p>Define calendários personalizados para qualquer processo operacional existente.</p>

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

AVALIAÇÃO DE SERVIÇO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Avaliação da satisfação do serviço	<p>Ao final do atendimento recebe automaticamente notificação sobre opção de avaliação do serviço.</p> <p>A qualquer tempo preenche formulário de pesquisa de satisfação com critérios objetivos e respostas dispostas graficamente em ícones que representam o nível do atendimento (por exemplo, ótimo, bom, regular e ruim).</p> <p>Consulta histórico das avaliações realizadas.</p> <p>Consulta ranking de avaliação dos serviços e média das avaliações realizadas pela sociedade.</p>	N/A.	<p>Define fase/etapa de avaliação do serviço público.</p> <p>Configura os critérios de avaliação do serviço público.</p> <p>Consulta o histórico das avaliações realizadas de forma detalhada e por meio de relatórios gerenciais de acompanhamento.</p>
Reclamação/Elogio do atendimento	<p>A qualquer tempo preenche formulário de reclamação/elogio sobre o serviço, considerando não conformidade no atendimento (prazo/qualidade do resultado).</p>	N/A.	<p>Configura formulário de reclamação/elogio.</p> <p>Consulta o histórico das reclamações/elogios realizados e extrai relatórios gerenciais de acompanhamento.</p>

2. REQUISITOS TÉCNICOS

2.1. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a Contratada deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos pertinentes aos Padrões Brasil e-GOV:

- atender aos requisitos e recomendações de padronização descritas em Boas Práticas para Acessibilidade Digital na Contratação de Desenvolvimento WEB;
- atender às recomendações de padronização descritas na última versão do guia e-ARQ - Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos;
- integração com outros sistemas e interoperação entre sistemas, mesmo que externos aos órgãos e entidades envolvidos, realizada, sempre que tecnicamente viável, por intermédio de Webservice, seguindo os padrões estabelecidos pela última versão do guia e-Ping – Padrões

de Interoperabilidade de Governo Eletrônico, conforme a; Portaria SLTI/MP nº 92, de 24 de dezembro de 2014;

- aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital;

- observar as disposições da Lei 12065 de 23/04/2014 – Marco Civil da Internet;

- aderência a um certificado digital válido pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer e Safari e sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Linux, Android e iOS;

- prover mecanismos de identificação por geolocalização para uma melhor prestação de serviço e maior satisfação dos clientes.

2.2. Requisitos de Usabilidade

Possuir interface visual simples, intuitiva, voltada para WEB e responsiva, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de “hints” nos principais campos das telas e/ou help on-line, e os demais requisitos de acessibilidade, no que couber, previstos no e-Mag (<http://emag.governoeletronico.gov.br/>), assim como compatibilidade com dispositivos móveis.

A solução tecnológica deverá prover ao usuário acesso a diversos sistemas de informações e bases de dados com interface de padrão visual único, parecendo ser uma solução única aos olhos do usuário.

Aderência ao Padrão IDG (Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal) (www.secom.gov.br), assim como à atual identidade visual do Portal de Serviços (www.servicos.gov.br) com interface de acesso em idioma português padrão Brasil.

A solução tecnológica deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C e do eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico).

Possuir interface de atendimento e configuração de fácil entendimento para criação de processos, rotinas operacionais, com acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento dos serviços públicos previstos, sem a necessidade de geração de código-fonte de programação de computador, ou seja, para a utilização direta destas funcionalidades e recursos pelo usuário final.

2.3. Requisitos de Segurança

Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo Contratante, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, Normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação STI/MP 2016-2019, Política de Segurança da Informação e Comunicações e Normas Complementares do GSI/PR e acordos de nível de serviço (SLA).

Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços.

Deverão ser disponibilizados mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo, ágil e conforme SLA contratado.

Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do Contratante.

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

Conformidade com a NC 14/IN01/DSIC/GSIPR: a solução deverá ser mantida em território nacional para garantir a residência de dados, que inclui dados e informações do contratante, replicação e cópias de segurança (backup) da base de dados, também evitando impactos com alta latência no acesso. Quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, deverão ser observadas as seguintes diretivas:

- garantia de Foro brasileiro;
- garantia de aplicabilidade da legislação brasileira (NC 14/IN01/DSIC/GSIPR de 30 de janeiro de 2012);
- garantia da territorialidade única na prestação do serviço, em vez de um ambiente tecnológico multinacional (NC 14/IN01/DSIC/GSIPR de 30 de janeiro de 2012);
- garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública;
- garantia que, em qualquer hipótese, a Administração Pública Federal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços (NC 14/IN01/DSIC/GSIPR de 30 de janeiro de 2012);
- integração de criptografia de Estado no ambiente tecnológico, serviços ou dados a qualquer tempo, no interesse da Administração Pública;
- vedado o não uso corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a redundância não autorizada;
- uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

Realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação, conforme dispõe a Norma Complementar 04/IN01/DSIC/GSI/PR de 15 de fevereiro de 2013.

Possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

Sistema de hardware e dados para missão crítica com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

A contratada deverá utilizar mecanismos de monitoramento de versões das bibliotecas utilizadas para o desenvolvimento dos serviços. Com a detecção da mudança de versão a contratada deverá atualizar as bibliotecas. Mecanismos como Continuous Updating podem ser utilizados para monitorarem as bibliotecas de terceiros necessárias e realizarem um auto-upgrade para as versões minors e patches daquelas bibliotecas que sigam o Semver.

O modelo de segurança das interfaces do provedor deve ser desenvolvido com base em padrões de mercado, conforme Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de autenticação forte de usuários e controle de acesso para restringir o acesso aos dados do cliente.

A infraestrutura do provedor deve, ainda, implementar controles para isolamento e segurança de sistema operacional, utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado, bem como implementar política de atualização de versão de software e aplicação de correções.

A Contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados ao Contratante e a terceiros.

2.4. Requisitos de Interoperabilidade

A solução tecnológica deverá integrar com solução de autenticação fornecida pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que dispõe das tecnologias OAuth2, o qual implementa em parte a especificação OpenId Connect, e o JWT.

A solução tecnológica deverá oferecer autenticação por padrões Single sign-on (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).

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

A solução deverá oferecer mecanismo de exportação de serviços digitais em formato aberto obrigatoriamente em conformidade com a e-PING.

A solução tecnológica deverá possuir suporte a integração com o barramento de serviços conforme especificação técnica do Anexo VIII.

2.5. Requisitos de Desempenho

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

Desempenho medido por tempo de resposta (Response Time Testing) correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos.

A solução deve prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

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

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

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

2.6. Requisitos de Autenticação/Autorização

A solução deve fornecer gerenciamento de direitos e permissões para usuários do sistema, incluindo, se necessário para tanto, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

2.7. Integração com Portal de Serviços (www.servicos.gov.br)

O serviço que for automatizado por meio da ferramenta deverá estar cadastrado no Portal de Serviços.

A ferramenta deverá consumir as informações contidas no Portal de Serviços por meio de tecnologias interoperáveis fornecidas pelo MPDG.

A ferramenta deve identificar inclusão, alteração ou remoção de serviços no Portal de Serviços, de modo a evitar replicação das informações entre as duas soluções.

A ferramenta deve integrar com a Plataforma de Autenticação fornecida pelo MPDG, atendendo aos níveis de segurança definido pelos órgãos, em consonância com a legislação vigente (ITI, ICP-Brasil, normas complementares do GSI/PR etc.), observando incondicionalmente aos padrões de interoperabilidade do Governo Federal (e-ping e padrões tecnológicos abertos).

A ferramenta deverá suportar tecnologia interoperável que possibilite o consumo de suas informações pelo Portal de Serviços.

A ferramenta deve possibilitar que outra interface possa enviar / receber informações de pesquisa de protocolo para que o cidadão possa fazer o acompanhamento de sua solicitação.

A ferramenta deverá integrar com o módulo de avaliação de serviços pelo cidadão do Portal de Serviços.

ANEXO III – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

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

Item I

A Quantidade de órgãos e entidades envolvidos	B Quantidade de serviços público objeto de automação	C Quantidade média de Usuários Governo por serviço público	D Quantidade total de Usuários Governo D = B x C	E Valor por Usuário Governo (R\$)	F Valor Total do Item I (R\$) F = D x E
XX	XXX	XX	XXX		

Item II

A Quantidade de órgãos e entidades envolvidos	B Quantidade de serviços público objeto de automação	C Quantidade média de USTA por serviço público	D Quantidade total de USTA D = B x C	E Valor por USTA (R\$)	F Valor Total do Item II (R\$) F = D x E
XX	XXX	XX	XXX		

Item III

A Quantidade de órgãos e entidades envolvidos	B Quantidade de sistemas de informação ou base de dados a serem integrados	C Quantidade média de USTI por sistema de informação ou base de dados	D Quantidade total de USTI D = B x C	E Valor por USTI (R\$)	F Valor Total do Item III (R\$) F = D x E
XX	XXX	XX	XXX		

Item IV

A Quantidade de órgãos e entidades envolvidos	B Quantidade de turmas objeto de treinamento	C Quantidade média de Horas Aula por turma	D Quantidade total de Horas Aula D = B x C	E Valor por Hora Aula (R\$)	F Valor Total do Item IV (R\$) F = D x E
XX	XXX	XX	XXX		

Total

A Valor Total do Item I	B Valor Total do Item II	C Valor Total do Item III	D Valor Total do Item IV	E Valor Total da Proposta E = A + B + C + D

Observação: o valor unitário do Usuário Governo não pode ser maior que o dobro do valor unitário da USTA.

ANEXO IV – GLOSSÁRIO

Para fins deste Termo de Referência, consideram-se as seguintes definições:

Automação de Serviços Públicos: conjunto de tarefas envolvidas na modelagem, parametrização e disponibilização eletrônica de determinado serviço público para a sociedade. O serviço público automatizado é prestado por meio de uma infraestrutura tecnológica, em que tanto a interação entre o prestador e o cliente do serviço quanto o fluxo de atendimento são informatizados.

Decisores: todo aquele que, no decorrer do processo referente à prestação do serviço público, toma decisão relacionada à continuidade ou não do processo, em determinada etapa.

Etapas: subdivisões de um processo que geram resultados intermediários relevantes para o produto ou serviço final a ser entregue.

Fases de Atendimento: subdivisões do Fluxo de Atendimento. São as fases da prestação do serviço que a sociedade enxerga, pelos quais é possível ver o andamento da solicitação.

Fluxo de Atendimento: fluxo referente à prestação do serviço público que é apresentado ao demandante do serviço (sociedade). Há uma correspondência entre o Fluxo de Atendimento e o processo referente ao serviço público que ocorre internamente na Administração.

Formulários: telas para entrada de informações e arquivos, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários do serviço público, independentemente do número de campos, separadores e regras.

Gestor Central: Contratante, responsável pela abertura e fechamento de Ordens de Serviço, recebimento ou rejeição definitiva de produtos, emissão de empenhos e pagamentos.

Gestor Setorial: órgão titular de serviços públicos objeto de automação, responsável pelo recebimento provisório de produtos e pelo procedimento de aceitação, recomendando ao contratante o recebimento ou a rejeição definitiva de produtos.

Interfaces de integração: comunicações realizadas com sistemas de informação existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar.

Processo: agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados (*Association of Business Process Management Professionals*. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento - 1ª edição - 2013, p. 35). No contexto deste Termo de Referência, os processos descrevem os serviços públicos objeto de automação.

Response Time Testing: teste que mede o desempenho de uma transação ou consulta individual à solução tecnológica. Tempo de resposta é a quantidade de segundos a partir do momento em que o usuário envia uma solicitação até que a aplicação indique que esta solicitação foi concluída.

Responsividade: capacidade de responder rapidamente e do modo mais adequado à situação em questão. No contexto de desenho de interfaces de sistemas para a web, o design responsivo é uma técnica de estruturação de código que proporciona à solução tecnológica, adaptar-se automaticamente ao browser do usuário, quais sejam os dispositivos, smartphones, tablets e/ou desktop.

Software como Serviço, do inglês, *Software as a Service (SaaS)*: são as aplicações do fornecedor executadas em uma infraestrutura de nuvem, oferecidos ao consumidor como um serviço. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos, por meio da Internet, tais como um navegador web ou um software cliente. O consumidor não gerencia nem controla a infraestrutura da nuvem associada ao serviço, incluindo rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, ou mesmo recursos individuais da aplicação. Para este último, há a exceção de configurações de aplicação específicas a determinado usuário.

Unidades: subdivisões administrativas de um órgão ou entidade, em nível de pelo menos departamento/diretoria (DAS 5 ou equivalente), no contexto deste Termo de Referência.

Unidades de Serviço Técnico de Automação (USTA): medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à automação de determinado serviço público com o uso da solução tecnológica

Unidades de Serviço Técnico de Integração (USTI): medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à integração de determinado sistema ou base de dados à solução tecnológica.

Usuários Governo: usuários da solução tecnológica que acessam as funcionalidades da interface de atendimento e da interface de configuração da ferramenta. Pertencerão a este grupo os servidores públicos que atuam nos órgãos e entidades responsáveis pelos serviços públicos que serão automatizados.

Usuários Sociedade: usuários da solução tecnológica que acessam as funcionalidades da interface da sociedade da ferramenta. Pertencerão a este grupo as pessoas físicas e jurídicas consumidoras dos serviços públicos que serão automatizados.

ANEXO V – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº _____

Contrato nº _____

Pregão Eletrônico nº _____

1. OBJETO DO CONTRATO

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

2. ITENS CONTRATADOS

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

Item I

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

Item II

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

Item III

Órgão ou Entidade	Sistema de Informação ou Base de Dados	Pontuação das Interfaces de Integração	Quantidade de USTI	Data para conclusão da integração	Data de entrega dos produtos
Total de USTI				-	-

Item IV

Órgão ou Entidade	Turma de treinamento	Quantidade de Horas Aula da turma	Data de início da turma	Data de entrega do produto
Total de Horas Aula			-	-

3. VALORES

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

	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Usuários Governo			
USTA			
USTI			
Horas-Aula			
Valor Total da Ordem de Serviço (R\$)			

Brasília, _____, de _____ de _____

FISCAL DO CONTRATO

PREPOSTO DA CONTRATADA

4. ACEITE

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

Órgão ou Entidade:

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

Responsável pela avaliação (preposto do órgão): _____

Órgão ou Entidade:

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

Responsável pela avaliação (preposto do órgão): _____

Brasília, _____, de _____ de _____

FISCAL DO CONTRATO

PREPOSTO DA CONTRATADA

ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO

Contrato nº _____
Pregão Eletrônico nº _____

No âmbito da execução do contrato supracitado, o Contratante estabelece o presente TERMO, que a Contratada declara entender e aceitar, mediante as cláusulas e condições a seguir:

1. DO OBJETO

O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada **proteção às informações do Contratante e dos órgãos e entidades envolvidos**, principalmente aquelas classificadas como confidenciais, em razão da execução do contrato celebrado entre as partes.

2. DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A Contratada se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer informações que venham a ser fornecidas pelo Contratante e pelos órgãos e entidades envolvidos nos trabalhos, a partir da data de assinatura deste Termo, **devendo ser tratadas como informações confidenciais**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo titular da informação.

A Contratada se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das informações.

A Contratada, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as informações que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelo Contratante.

3. DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste Termo **não serão aplicadas** às informações que:

- a) sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das partes;
- b) tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- c) sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4. DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

A Contratada se compromete a utilizar as informações reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do contrato.

A Contratada se compromete a não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso do Contratante ou do órgão ou entidade titular da informação. O consentimento, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das partes.

A Contratada se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações do Contratante.

A Contratada deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo titular da informação.

O presente Termo não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do contrato, bem como as informações repassadas à Contratada, são única e exclusiva propriedade intelectual do Contratante.

A Contratada firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao contrato, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

A Contratada obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às informações que venham a ser reveladas durante a execução do contrato.

5. DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as informações eventualmente reveladas pelas partes **permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

6. DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato a que ele se refere.

7. DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme legislação e normas em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar na rescisão do contrato firmado entre as partes. Neste caso, a Contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de

todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante ou pelos órgãos e entidades proprietários da informação, inclusive os de ordem moral, bem como os de responsabilidade civil e criminal, os quais serão apurados em regular processo administrativo ou judicial.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Termo é parte indissociável do Termo de Referência a que se refere, não podendo nenhum licitante negar seu conhecimento.

O presente Termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de informações, principalmente as confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas partes em ações feitas direta ou indiretamente.

Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as informações do Contratante.

O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de informações.

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

9. DO FORO

Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termo

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente Termo de Compromisso de Sigilo, pela Contratada, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, _____ de _____ de 2017.

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

CARGO OU FUNÇÃO

ANEXO VII – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

Contrato nº			
Pregão Eletrônico nº			
Contratante:	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão		
Gestor do Contrato:		Siape:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Pelo presente Termo de Ciência, os funcionários abaixo-assinados **declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso de Sigilo e as normas de segurança** vigentes nos órgãos e entidades em que estão atuando.

Declaram, ainda, que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis nos órgãos e entidades, tais como telefones, impressoras, computadores, fax, entre outros.

Brasília, ____ de _____ de ____.

CIÊNCIA	
Funcionários da Contratada	
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:

ANEXO VIII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO BARRAMENTO DE SERVIÇOS

Software de barramento de serviços para integração, reuso e exposição dos ativos como serviços de informação.

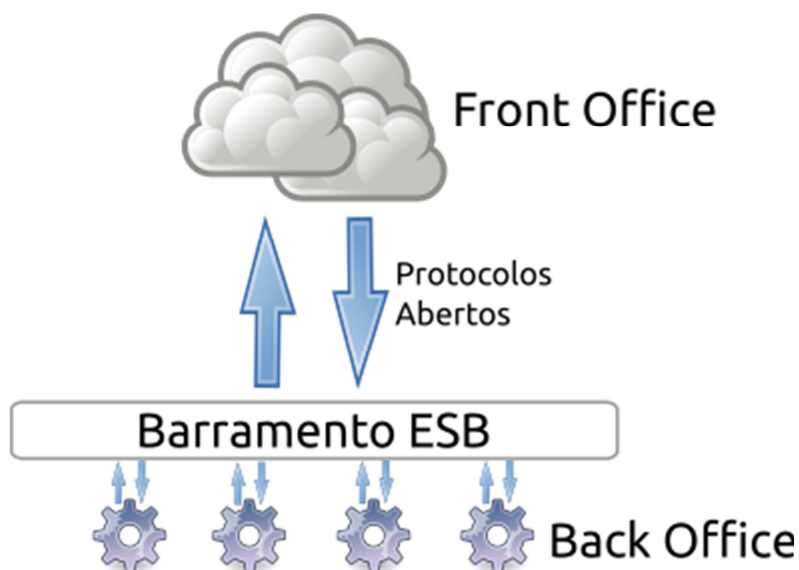
Um Barramento de Serviços (ESB – Enterprise Service Bus) é uma arquitetura de software que permite a comunicação entre várias aplicações. Em vez das aplicações comunicarem entre si em seus vários formatos, cada aplicação se comunica com o ESB, que é responsável por transformar e rotear as mensagens para os seus devidos destinatários.

Um ESB provê serviços fundamentais através de um barramento de mensagens baseado em eventos e padrões.

A Contratada deverá integrar com o ESB através dos seus padrões de integração (EIPs – Enterprise Integration Patterns) incluindo filtragem, transformação e roteamento em SOAP, mensagens binárias, arquivos XML e mensagens de texto que passam pelos sistemas dos órgãos através de protocolos HTTP, HTTPS, JMS, TCP, POP3, IMAP, SMTP, AMQP, dentre outros padrões de protocolos abertos.

A Solução Tecnológica deve suportar, pelos menos, os seguintes padrões de Web Services:

- SOAP 1.1/SOAP 1.2;
- WSDL 1.1/WSDL 2.0;
- WS-Addressing ;
- WS-Security;
- WS-Working;
- WS-Policy;
- MTOM/SwA;
- XML/HTTP e JSON/HTTP;
- formatos REST.



ANEXO IX – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Identificação

Contrato n°:	OS n°:
Objeto:	
Gestor Setorial:	
Contratante:	
Contratada:	

Observações

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

De acordo

GESTOR SETORIAL	CONTRATADA
<assinatura>	<assinatura>
<nome> <matrícula> <cargo ou função>	<nome> <Cargo ou função>

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO X – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Identificação

Contrato n°:	OS n°:
Objeto:	
Gestor Setorial:	
Contratante:	
Contratada:	

Parecer do Gestor Setorial

--

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

De acordo

GESTOR SETORIAL	CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinatura>	<assinatura>	<assinatura>
<nome> <matrícula> <cargo ou função>	<nome> <matrícula> <cargo ou função>	<nome> <Cargo ou função>

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO XI – TERMO DE RECUSA

Identificação

Contrato n°:	OS n°:
Objeto:	
Gestor Setorial:	
Contratante:	
Contratada:	

Parecer do Gestor Setorial

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

De acordo

GESTOR SETORIAL	CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinatura>	<assinatura>	<assinatura>
<nome> <matrícula> <cargo ou função>	<nome> <matrícula> <cargo ou função>	<nome> <Cargo ou função>

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO XII – FLUXO DE GESTÃO DOS ITENS CONTRATADOS

