
ANEXO I

Termo de Referência

**CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA PARA SERVIÇO DE
ASSINATURA ELETRÔNICA, GESTÃO ELETRÔNICA DE
DOCUMENTOS E GESTÃO DE PROCESSOS PARA ATENDER SESC E
SENAC GOIÁS**

GOIÂNIA

2021

1. JUSTIFICATIVA.....	3
2. DETALHAMENTO DO OBJETO.....	9
3. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.....	25
4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE.....	26
5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.....	28
6. PROVA DE CONCEITO.....	30
7. DO REGISTRO DE PREÇO.....	31
8. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL.....	31
9. LOCAL DE EXECUÇÃO E DEMAIS LOCALIDADES.....	32
10. FATURAMENTO.....	32
11. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA.....	33

1. JUSTIFICATIVA

1.1. Sobre o SESC

- 1.1.1. Criar oportunidades para que pessoas desenvolvam todo o seu potencial, por meio do acesso à cultura, educação, saúde, esporte, lazer e assistência, é o que o SESC faz diariamente, em todo o país, ao longo de mais de 7 décadas. São mais de 580 unidades dedicadas a oferecer serviços e ações que melhoram a qualidade de vida dos brasileiros, em especial dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.
- 1.1.2. O SESC - Serviço Social do Comércio - surgiu do compromisso de empresários deste setor em colaborar com o cenário social, por meio de ações que proporcionassem melhores condições de vida a seus empregados e familiares e o desenvolvimento das comunidades onde vivem.
- 1.1.3. Sua presença nacional possibilita estar sempre sintonizado com o público, atendendo às demandas conforme as características de cada localidade. Além das unidades situadas nas principais cidades do Brasil e em municípios do interior, o SESC estende sua ação por meio de unidades móveis.
- 1.1.4. Em toda as nossas ações, a formação de cidadãos mais plenos e participantes da vida do país é o que inspira os quase 36 mil funcionários do SESC. A diversidade do brasileiro e a imensidão do país se reflete em sua atuação.
- 1.1.5. Em Goiás, o SESC foi criado em abril de 1947, como delegacia estadual, e obteve reconhecimento da Fecomercio-GO em 1º de março de 1948, quando foi elevado à categoria de Administração Regional.
- 1.1.6. O SESC Goiás é uma instituição de serviço social no campo da iniciativa privada, sem fins lucrativos, administrada pelos que a criaram e a mantêm: os empresários do comércio de bens, serviços e turismo.
- 1.1.7. São treze unidades fixas instaladas nas cidades de Goiânia, Anápolis, Caldas Novas, Itumbiara, Jataí e Pirenópolis, além de sete unidades móveis espalhadas por todo o estado, influenciando e sendo influenciadas por cada município, com atividades e serviços sociais que favorecem o acesso, o encontro, a troca, a convivência e as diferenças.

1.2. Sobre o SENAC

- 1.2.1. O SENAC Goiás desenvolve suas ações desde 18 de setembro de 1947. Desde a sua criação disponibiliza cursos de educação profissional focados na capacitação e aperfeiçoamento do cidadão, e sempre aliados ao desenvolvimento do Estado.
- 1.2.2. De direito privado e sem fins lucrativos, o SENAC Goiás é mantido por empresários do comércio de bens, serviços e turismo. Sua missão é 'Educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo'.

- 1.2.3. Atualmente, o SENAC Goiás conta com 19 unidades educacionais: uma unidade móvel que está em Quirinópolis, três unidades em Goiânia – SENAC Cora Coralina (Faculdade SENAC), SENAC Elias Bufáical e SENAC Santa Genoveva, unidades fixas nas cidades de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Caldas Novas, Catalão, Ceres, Iporá, Ipameri, Itaberaí, Itumbiara, Jataí, Luziânia, Mineiros, Porangatu, Quirinópolis, Rio Verde e Trindade.
- 1.2.4. Sua visão de futuro é ser a instituição brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecida pelas empresas por meio da qualidade dos seus alunos.

1.3. Contextualização

- 1.3.1. O SESC/SENAC-GO tem buscado a modernização e profissionalização dos seus processos internos. Essa modernização passa pelo processo de transformação digital, ou seja, fazer uso da tecnologia para melhorar o desempenho, ampliar seu alcance e otimizar os resultados. Para atingir essa modernização, uma das fases é a adoção da tecnologia digital para transformação de processos repetitivos e não-repetitivos, onde o principal objetivo é substituir serviços não digitais ou manuais por atividades digitais ou da substituição de tecnologia já defasada por tecnologia digital mais recente.
- 1.3.2. A transformação digital em sua essência, significa examinar todos os aspectos de uma empresa e descobrir como modernizá-los, para que possam continuar a evoluir conforme a tecnologia evolui, a empresa que aceitar essas mudanças e se adaptar a um modelo mais ágil, tem o potencial para ter mais sucesso do que nunca.
- 1.3.3. As novas tecnologias permitem que as empresas automatizemos processos mais simples e eliminem os intermediários dos processos mais complexos. Isso deixa as empresas mais ágeis e permite que elas usem seu capital humano de maneiras mais eficientes.
- 1.3.4. Atualmente, no SESC/SENAC-GO, há uma grande quantidade de processos (principalmente das áreas de recursos humanos, compras, gestão de contratos e jurídico) que tramitam com utilização de papel. Essa lacuna tecnológica ocasiona morosidade dos trâmites processuais, probabilidade de ocorrência de falhas e possibilidade do processo não obedecer ao fluxo de atividades previamente definido, gerando assim retrabalhos desnecessários. Vale destacar também as despesas atualmente existentes com papelaria, impressão, arquivamento e todas as demais decorrentes da utilização de papel.
- 1.3.5. A implantação da automação de processos em uma solução integrada visa alcançar diversos benefícios ligados diretamente à agilidade, produtividade, transparência, satisfação das equipes, redução de custos, segurança e sustentabilidade ambiental. A implantação de uma solução de gestão eletrônica de documentos deverá resultar no alcance dos seguintes objetivos:

- 1.3.5.1. Otimização dos fluxos de trabalho da empresa, através do gerenciamento automatizado de processos, minimizando recursos humanos, elaboração de workflow de aprovação, liberação e publicação de documentos;
 - 1.3.5.2. Diminuição significativa com custos de impressão e seus insumos;
 - 1.3.5.3. Agilidade nos processos, uma vez que os documentos podem ser assinados em tempo real por meio de diversos dispositivos móveis, como smartphones, tablet ou computador;
 - 1.3.5.4. Garantia da segurança evitando possíveis fraudes, isso porque os documentos têm autenticidade, integridade e possuem infraestrutura com tecnologia de ponta;
 - 1.3.5.5. Sustentabilidade devido a economia no consumo de papel, uma vez que a assinatura eletrônica contribui positivamente para o meio ambiente;
 - 1.3.5.6. Controle de acesso aos documentos permitindo acesso apenas ao pessoal autorizado;
 - 1.3.5.7. Redução de espaço de armazenamento visto que com o GED a CONTRATANTE não terá necessidade de um arquivo inativo com a grande quantidade de documentos e pastas;
 - 1.3.5.8. Aumento da produtividade e ganho de tempo, uma vez que não havendo necessidade de procurar documentos no arquivo inativo;
 - 1.3.5.9. Criação de uma base única de conhecimento;
 - 1.3.5.10. Conformidade com a implementação de políticas e normas da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, relacionada à coleta, tratamento e armazenamento de dados.
- 1.3.6. Em última análise, a solução integrada para serviço de assinatura eletrônica, gestão eletrônica de documentos e gestão de processos resultará na simplificação dos processos organizacionais, maior integração entre as unidades organizacionais, maior conformidade e melhor gestão das informacionais estratégicas e operacionais. Em última instância, a automação dos processos administrativos tornará as unidades organizacionais mais ágeis e com equipes mais motivadas, trabalhando com foco nas metas institucionais e não apenas nas atividades de sua área.

1.4. Conceitos

- 1.4.1. *Documento digital*: É um documento eletrônico que se caracteriza pela codificação em dígitos binários e acesso por sistema computacional. Um documento digital pode ser um documento digitalizado ou um documento nato digital. Documento digitalizado é a representação digital de um documento produzido em outro formato (físico) e que, por meio da digitalização, foi convertido para o formato

digital. Documento nato digital é o documento que nasceu em formato digital, tal como um documento produzido por editor de texto, por uma câmera digital e tantos outros que nascem no formato digital.

- 1.4.2. *Assinatura eletrônica*: Conjunto de dados sob forma eletrônica, ligados ou logicamente associados a outros dados eletrônicos, utilizado como método de comprovação da autoria.
 - 1.4.3. *Assinatura digital ICP-Brasil*: Assinatura eletrônica que esteja associada a um par de chaves criptográficas que permita identificar o signatário; b) seja produzida por dispositivo seguro de criação de assinatura; c) esteja vinculada ao documento eletrônico a que diz respeito, de tal modo que qualquer alteração subsequente neste seja plenamente detectável; e d) esteja baseada em um certificado ICP-Brasil, válido à época da sua aposição.
 - 1.4.4. *Gestão Eletrônica de Documentos (ECM ou GED)*: Tem como objetivo, capturar, gerenciar, armazenar e resguardar informações de todos os processos organizacionais de uma empresa. As vantagens de se utilizar essa solução são, o aumento significativo da agilidade e assertividade na localização de documentos, simplicidade nos processos desde a captura dos dados até a distribuição dos conteúdos de forma sustentável, sem a utilização de papéis, reduzindo custos com impressão, guarda de documentos, além de reduzir riscos com extravio de documentos e dados, ganho na produtividade e no processo de tomada de decisões. Lembrando que o ECM/GED garante a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, adequando-se a legislação vigente.
 - 1.4.5. *Gestão de Processos*: Tem como objetivo permitir a criação e gerenciamento dos processos de trabalho através de fluxos operacionais, criando e gerenciando diferentes fluxos, envolvendo estrutura organizacional, etapas de execução, formulários eletrônicos, assim como contemplar a execução e gestão destes fluxos, envolvendo gestão de tempo e acordos de nível de serviço.
- 1.5. Da natureza integrada e interdependente dos itens que compõem o objeto do projeto**
- 1.5.1. Os itens deste certame foram agrupados em LOTE ÚNICO devido à sua necessidade de integração e sua interdependência, ou seja, a exigência de compatibilidade entre as partes e gestão integrada das entregas para garantir o seu funcionamento, dado que a sua implementação é bastante complexa.
 - 1.5.2. O agrupamento dos itens em LOTE ÚNICO, da maneira que é apresentado aqui, é imprescindível, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes CONTRATADAS, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle da CONTRATANTE, além do maior custo gerencial para gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantagem técnica.
 - 1.5.3. Além do supramencionado, no modelo de atendimento adotado, a não-separação em itens distintos se deu devido à necessidade de ser uma solução completamente integrada que possa tratar as especificidades de cada um dos itens de acordo com

as suas métricas, acordos de nível de serviço, especialização de equipes de profissionais, regime de atendimento, além da específica contribuição de cada item para o resultado final da contratação. Neste sentido, o objeto possui características de dependências entre os serviços a serem prestados, sendo certo que seu parcelamento aumentaria os riscos de execução insatisfatória do serviço.

- 1.5.4. A aquisição em lote embasa-se no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, da lavra do Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, o qual ensina que “a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. (...) Um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é, pois, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. (...) Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico”. Segundo Marçal Justen Filho, “a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento” (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 11.ed. Brasília: 2005, Dialética).
- 1.5.5. Carvalho Carneiro esclarece acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que “a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde em risco a satisfação do interesse público em questão” (CARNEIRO, Daniel Carvalho. O parcelamento da contratação na lei de licitações. Revista Diálogo Jurídico, ano IV, n.3., setembro/2004, p.85/95).
- 1.5.6. Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o relacionamento e a interdependência entre produtos e os serviços a serem contratados, onde não se faz possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade, a disponibilidade e a gestão de riscos de um mesmo ambiente, para o qual cada item contribuirá em aspectos distintos, sendo respectivamente, a sua sustentação, o atendimento aos usuários e melhoria contínua dos ambientes, bem como a garantia de entrega de informação com qualidade e a disponibilização de ferramentas de inteligência de negócio para os gestores e usuário.

- 1.5.7. Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, direcionado para o resultado esperado, que é a disponibilidade do ambiente sistêmico, englobando todos os aspectos necessários ao pleno atendimento das necessidades dos usuários desta instituição.
- 1.5.8. Ressalta-se que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento tal como definido aqui, uma vez que os fornecedores do produto e serviços são habilitados a atender a todos os itens especificados.
- 1.5.9. Dada a necessidade de completa integração entre as partes da solução, o objeto possui características de maiores dependências entre alguns produtos e serviços a serem prestados, sendo certo que um maior parcelamento aumentaria os riscos de execução insatisfatória do serviço, podendo comprometer o funcionamento da solução que se pretende obter.
- 1.5.10. Concluindo-se que todos os componentes da solução pretendida deverão ser fornecidos em LOTE ÚNICO. Nesse sentido, a opção da CONTRATANTE, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, optou por garantir a integração dos componentes da solução a partir da implantação e execução do projeto. Dessa forma, há garantia de que todos os serviços prestados terão compatibilidade nas devidas execuções.

1.6. Objeto

- 1.6.1. O Objeto deste Termo de Referência é a **CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA PARA SERVIÇO DE ASSINATURA ELETRÔNICA, GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E GESTÃO DE PROCESSOS PARA ATENDER SESC E SENAC GOIÁS.**
- 1.6.2. Os serviços e aquisições que compõem o objeto deste processo podem ser compreendidos como:
 - 1.6.2.1. Licenciamento de solução integrada de gestão eletrônica de documentos (GED) e gestão de processos;
 - 1.6.2.2. Disponibilização da plataforma de assinatura eletrônica e assinatura digital;
 - 1.6.2.3. Serviço de implantação e treinamento da solução integrada de gestão eletrônica de documentos e gestão de processos;
 - 1.6.2.4. Infraestrutura de armazenamento de dados.
- 1.6.3. O escopo e seus quantitativos da solução integrada, podem ser compreendidos de acordo com a tabela a seguir:

LOTE ÚNICO (Quantitativos para Consumo Mensal)					
Item	Descrição	Unidade	Quantitativo Total Mensal - SESC	Quantitativo Total Mensal - SENAC	Quantitativo Total Mensal
1	LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED) E GESTÃO DE PROCESSOS E SUPORTE PÓS IMPLANTAÇÃO				
1.1	LICENÇA TIPO A	PERFIS DE ACESSO	2	2	4
1.2	LICENÇA TIPO B	PERFIS DE ACESSO	80	80	160
2	DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE ASSINATURA ELETRÔNICA E ASSINATURA DIGITAL	QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES NA PLATAFORMA DE ASSINATURA	1.200	800	2.000
3	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E GESTÃO DE PROCESSOS	VALOR FIXO	1	1	1
4	INFRAESTRUTURA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS	QUANTIDADE DE UNIDADE DE TERABYTES	3	2	5

- 1.6.4. Os quantitativos apresentados na tabela anterior são estimativas para pagamento mensal. Os valores a serem apresentados na proposta comercial e no processo licitatório deverão considerar o período de 12 meses.
- 1.6.5. Com exceção do item 3 (Serviço de Implantação e treinamento da solução integrada de gestão eletrônica de documentos e gestão de processos), os serviços serão pagos mediante consumo em parcelas mensais.
- 1.6.6. Todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços, inclusive àquelas relacionadas a hospedagens e passagens, correrão inteira e exclusivamente por conta da futura CONTRATADA.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Características gerais e Requisitos não-Funcionais

- 2.1.1. Deve disponibilizar Portal de assinaturas para coleta segura das assinaturas em quaisquer tipos de documento incluindo atas de reuniões, pareceres, contratos, documentos acadêmicos entre outros;
- 2.1.2. Deve possuir suporte a assinatura eletrônica simples e assinatura digital qualificada no padrão ICP Brasil nos termos da legislação vigente;
- 2.1.3. Deve disponibilizar suporte a assinatura eletrônica simples de documentos com possibilidade de adição de múltiplos fatores de autenticação;
- 2.1.4. Deve disponibilizar gestão de acervo de documentos empresariais eletrônicos e digitalizados com capacidade de armazenamento, compartilhamento e colaboração;

- 2.1.5. Deve permitir a elaboração, discussão e aprovação dos documentos e contratos a partir de workflows pré-estabelecidos;
- 2.1.6. Deve possuir integração nativa dos módulos de Assinatura Eletrônica, Gestão Eletrônica de Documentos e Gestão de Processos;
- 2.1.7. Após término do contrato e não havendo renovação a contratada deverá disponibilizar por no mínimo 90 dias os documentos e informações para que sejam copiados pela CONTRATANTE;
- 2.1.8. A solução deve ser disponibilizada na modalidade SaaS – Software como Serviço, dando flexibilidade estratégica ao CONTRATANTE com pagamento de licenças anualmente;
- 2.1.9. Possuir gestão de licenciamento de usuários que garanta a diferenciação de perfis distintos de acesso, contemplando a possibilidade de se licenciar cada usuário por módulo (ou grupo de módulos) utilizado;
- 2.1.10. Possuir garantia de acesso apropriado a plataforma de acordo com a função e o trabalho a ser executado por cada usuário através da configuração de níveis de acesso e grupos de segurança;
- 2.1.11. A solução deve possibilitar a autenticação com integração via sign on (SSO), através no mínimo AD ou LDAP;
- 2.1.12. A solução deve ser 100% web, acessada a partir de qualquer navegador atual e ou dispositivos móveis;
- 2.1.13. A solução deverá estar acessível 24 x 7;
- 2.1.14. A solução, em ambiente de produção, deve manter um índice de disponibilidade durante toda sua operação de 99,0%, garantido pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução;
- 2.1.15. O tempo de parada utilizado para manutenções planejadas não será computado para aferição de disponibilidade, desde que haja anuência da CONTRATANTE para realização da parada do sistema;
- 2.1.16. As paradas para manutenção programada deverão ocorrer, preferencialmente, em finais de semana e feriados;
- 2.1.17. Considerando que os dados tratados pela solução devem ser protegidos mesmo considerando o ambiente de solução em nuvem, e deve dar suporte as novas definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18). A solução deve manter requisitos de segurança compatíveis com as melhores práticas de mercado, garantidos pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução;
- 2.1.18. A Fornecedora da solução deverá estar em conformidade com a ISO 27001, que é

- uma certificação de segurança reconhecida mundialmente e auditada anualmente de maneira independente;
- 2.1.19. Comprovar que o ambiente em nuvem que sustenta a solução possui as certificações ISO/IEC 27001, ISAE3402 e ISO9001 (ou equivalente);
 - 2.1.20. O ambiente de produção deve possuir ferramentas que possibilite o bloqueio de acesso ao sistema por origem de IP;
 - 2.1.21. Oferecer um ambiente para homologação e testes gerenciado pelo fabricante com capacidade para executar as tarefas de homologação por múltiplos usuários. Este ambiente não necessita de escalabilidade e alta disponibilidade;
 - 2.1.22. Possuir solução de backup integrada, escalável para armazenamento dos dados da solução, com espaço de tempo menor do que 24h e com retenção mínima de 5 anos;
 - 2.1.23. Possibilitar auditoria de dados na plataforma, garantindo aos administradores controlarem dados sensíveis;
 - 2.1.24. Ser capaz de gerar relatórios e saídas em formato .XLSX, .DOCX, PDF e outros formatos previstos na plataforma Microsoft Office;
 - 2.1.25. Possuir capacidade de integração com outros sistemas em uso da CONTRATANTE através do uso de webservices/API's e acessos à Bases de Dados da solução. As informações e processos de integração disponíveis devem ser disponibilizadas em tempo real;
 - 2.1.26. Deverá possuir suporte especializado para erros críticos e impeditivos em ambiente de produção, atendendo a um acordo de nível de serviço pré-estabelecido;
 - 2.1.27. Cada colaborador da CONTRATANTE deverá ter seu próprio usuário e senha, que serão pessoais;
 - 2.1.28. A CONTRATANTE se reserva o direito de transferir as licenças de um determinado usuário para outro colaborador sempre respeitando os limites de acesso do perfil e tendo ciência que sempre que um usuário passar a ter acesso à uma licença previamente associada a outro colaborador, significa que o colaborador anterior perdeu, imediatamente, direito de uso à plataforma, uma vez que as licenças são nominais e limitadas nos quantitativos definidos neste Termo de Referência;
 - 2.1.29. A solução deverá ter serviço de autenticação único para todos os módulos, objetivando a centralização desta gestão e que os usuários tenham somente um usuário e senha de acesso;
 - 2.1.30. O sistema deve possuir controle de autorização de utilização e visualização de informações em rotinas do sistema, permitindo que usuários tenham acesso apenas as funcionalidades inerentes a sua função;

- 2.1.31. O sistema deve possuir logs de auditoria, registrando as alterações de dados dos usuários;
 - 2.1.32. Os módulos da solução devem ser integrados de forma nativa e em tempo real, impactando todo o processo em cadeia;
 - 2.1.33. A solução deve possuir a capacidade de configurar workflows, que possam ser remodelados e reconfigurados sem a necessidade de uso de linguagem de programação e deve permitir a tratativa de atividades gerenciadas pela solução;
 - 2.1.34. O controle de workflows deve ser integrado aos processos e a todos os módulos da solução. De forma a garantir integridade dos fluxos desenvolvidos quando houver atualização das entidades da solução;
 - 2.1.35. Os documentos assinados e as trilhas de auditoria devem ser mantidos no sistema de armazenamento contra falsificações na plataforma, fornecendo acesso seguro e online às suas informações particulares. Não sendo necessária abertura de chamado ou restauração de backup;
 - 2.1.36. Deve conter um Portal de Desenvolvimento com informações de uso das API's.
- 2.2. Licenciamento de solução integrada de gestão eletrônica de documentos (GED) e gestão de processos**
- 2.2.1. Os tipos de licenças são definidos em:
 - 2.2.1.1. LICENÇA TIPO A: São aqueles que realizam tarefas de administração do sistema, modelagem de processos, construção de formulários eletrônicos, estruturação de tipos de documentos e indicadores de desempenho e, integração com outras aplicações de desenvolvimento interno.
 - 2.2.1.2. LICENÇA TIPO B: São aqueles que participam de workflows, atuando na criação (a partir de modelos e regras de negócio já criadas pelo Usuário Avançado), aprovação e/ou rejeição das solicitações; input de dados em formulários / documentos como parte de um fluxo de trabalho; visualização e execução de relatórios existentes; e gerenciamento de arquivos. Possuem também capacidade de: realizar buscas e fazer upload e download de documentos de um repositório central de acordo com permissões configuradas pelo usuário administrador.
 - 2.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer licenciamento na modalidade SaaS (Software as a Service – Software como Serviço) para o quantitativo de cada tipo de perfil de usuário da plataforma, garantindo que todos os usuários da CONTRATANTE tenham acesso aos módulos necessários, mesmo que um mesmo usuário esteja mapeado para um ou mais perfis.
 - 2.2.3. A CONTRATADA deverá intermediar a disponibilização dessas licenças com o fabricante e ser responsável por realizar o pagamento ao fabricante a partir da data

de início da disponibilização das licenças e até o final do período do projeto.

- 2.2.4. O projeto deve ser desenhado para que o uso das licenças seja otimizado durante a execução do projeto. Sendo assim, a execução contratual do item licenciamento ocorrerá proporcionalmente ao avanço do projeto, no que diz respeito a entrega de novas funcionalidades e treinamento dos colaboradores, visando minimizar a ociosidade das licenças.
- 2.2.5. As licenças entregues serão consideradas aptas a serem faturadas pela CONTRATADA assim que o usuário e senha do perfil seja fornecido para o colaborador da CONTRATANTE através de comunicação via e-mail e seja possível realizar o login, com sucesso, no ambiente de produção.
- 2.2.6. Além de atender às premissas estabelecidas no TÓPICO 2.1. deste Termo de Referência, a solução a ser implantada deverá cobrir os seguintes requisitos listados na tabela abaixo:

Item	Módulo	Requisitos
1	ECM/GED	Deverá permitir a criação de formulários de forma que os usuários possam inserir informações durante o processo de carregamento do documento
2	ECM/GED	Deverá permitir no upload, suporte a regras ou gatilhos inteligentes que possam arquivar documentos ou formulários corretamente no lugar especificado
3	ECM/GED	Deverá ter suporte para extração de texto do documento através do reconhecimento óptico de caracteres (OCR), após o conteúdo ser adicionado na plataforma
4	ECM/GED	Deverá permitir no mínimo um endereço de e-mail de entrada para recebimento de documentos
5	ECM/GED	Deverá ter a capacidade de processar e marcar conteúdo com base em regras de indexação inteligente
6	ECM/GED	Deverá permitir receber documentos de terceiros para edição e revisão internas
7	ECM/GED	Deverá possuir fluxo de trabalho que permita rotear documentos de entrada para os atores certos onde os mesmos darão início a triagem, os metadados associados ao documento de entrada devem controlar quais ações de acompanhamento serão tomadas
8	ECM/GED	Deverá permitir a geração de documentos ou formulários com base em modelos pré-aprovados
9	ECM/GED	Deverá possuir bibliotecas que forneçam um conjunto de opções de modelos de documentos ou formulários
10	ECM/GED	Deverá permitir o uso de critérios predefinidos para determinar quais campos incluir em um documento gerado
11	ECM/GED	Deverá possibilitar a localização de arquivos de forma rápida, tornando assim a dinâmica dos processos mais eficiente

Item	Módulo	Requisitos
12	ECM/GED	Deverá possuir o controle de informações, tais como: autoria, revisão, versão, data, busca, check-in/check-out e versionamento
13	ECM/GED	Deverá permitir adicionar um fluxo de trabalho durante a geração de um documento para a gestão do ciclo de vida deste documento
14	ECM/GED	Deverá ter opção para o compartilhamento interno de documentos para as devidas revisões e possíveis edições
15	ECM/GED	Deverá possuir histórico de auditoria que seja possível rastrear as atividades do documento desde o momento da sua criação, mantendo as versões com os comentários relacionados
16	ECM/GED	Deverá ser possível o envio de documento externamente para uma possível revisão
17	ECM/GED	Deverá ser possível registrar as alterações realizadas pela parte externa como uma nova versão
18	ECM/GED	Deverá possibilitar adicionar comentários ao documento para compartilhamento interno
19	ECM/GED	Deverá permitir a edição no navegador usando o Office 365 para garantir uma experiência de edição consistente
20	ECM/GED	Deverá possibilitar a definição de permissões em documentos passando por revisão e fluxos de trabalho definidos, essas permissões devem ser configuradas em diferentes níveis para diferentes usuários e ou grupos de usuários
21	ECM/GED	Deverá permitir que as alterações no documento acionem o fluxo de trabalho para movê-lo de acordo com as regras estabelecidas. Esse processo também poderá ser executado através de um caminho não linear e paralelo, dependendo do contexto do caso de uso
22	ECM/GED	Deverá permitir que os usuários enviem um documento a uma fila para aprovação
23	ECM/GED	Deverá possuir a funcionalidade para buscar documentos ou formulários processados e recuperá-los por meio de pesquisa avançada
24	ECM/GED	Deverá possibilitar o envio de documentos em massa para aprovação
25	ECM/GED	Deverá fornecer APIs que ofereçam capacidade de acionar a criação de documentos e transmitir parâmetros que possam ser mesclados no documento gerado
26	ECM/GED	Deverá permitir que usuários possam iniciar processos de aprovação que incluam várias etapas e vários aprovadores
27	ECM/GED	Deverá possibilitar determinar aprovadores com base lógica predefinida no fluxo de trabalho configurado

Item	Módulo	Requisitos
28	ECM/GED	Deverá possuir mecanismo de notificações, onde o usuário será notificado sobre novas tarefas e ou aprovações pendentes, essas notificações devem ser através de e-mail e notificação na própria plataforma
29	ECM/GED	Deverá possuir configuração de notificações com repetições de lembretes
30	ECM/GED	Deverá permitir as aprovações das etapas de fluxo de trabalho, através de dispositivos móveis
31	ECM/GED	Deverá ser possível a indexação com base em metadados para marcar os documentos
32	ECM/GED	Deverá possibilitar a pesquisar por documentos com base nesses metadados
33	ECM/GED	Deverá ser possível pesquisar em documentos com informações nele contido
34	ECM/GED	Deverá possuir relatórios que informam documentos com datas de vencimentos futuras
35	ECM/GED	Deverá permitir agendamentos de relatórios que serão enviados por e-mail para os destinatários e ou grupos de destinatários
36	ECM/GED	Deverá possibilitar a exportação de relatórios no mínimo em Excel e PDF
37	Gestão de Processos	Deverá possuir uma interface gráfica, totalmente web e homologado em browsers (navegadores) modernos, para modelagem e desenho dos fluxos de processos de negócio.
38	Gestão de Processos	Deverá ser possível a definição de fluxos operacionais, incluindo a definição de formulários eletrônicos e regras para a execução de cada etapa do fluxo operacional
39	Gestão de Processos	Deverá ser permitido o cadastramento da estrutura organizacional do Sesc e Senac GO, e associar às etapas do fluxo operacional
40	Gestão de Processos	Deverá disponibilizar o acesso aos fluxos definidos através de uma biblioteca de gestão de processos (workflow) da estrutura hierárquica
41	Gestão de Processos	Deverá disponibilizar os fluxos operacionais em ambiente web responsivo, ou seja, o layout será ajustado automaticamente em função do tamanho da tela do dispositivo em uso
42	Gestão de Processos	Deverá permitir a associação de usuários do sistema à estrutura organizacional definida, de forma que para cada item da estrutura sejam associados os usuários que atuam operacionalmente nela.
43	Gestão de Processos	Deverá possibilitar a configuração de cada fluxo de trabalho operacional, com possibilidade de vincular para cada etapa do fluxo um formulário eletrônico
44	Gestão de Processos	Deverá permitir a tramitação automática para os processos que possuem fluxo definidos, ou seja, o usuário não precisa informar qual a próxima etapa/usuário/unidade que irá receber o processo
45	Gestão de Processos	Deverá gerar um número único de protocolo para cada processo iniciado.

Item	Módulo	Requisitos
46	Gestão de Processos	Deverá permitir a criação e manutenção de formulários eletrônicos que poderão ser vinculados a uma ou mais etapas de fluxos operacionais de forma a se obter informações necessárias para operacionalização destes fluxos
47	Gestão de Processos	Deverá permitir associar uma ou mais ações estabelecidas para um formulário eletrônico sendo possíveis, no mínimo: Avançar, Voltar e Cancelar
48	Gestão de Processos	Deverá permitir que cada etapa do fluxo operacional seja atribuída a uma ou mais estrutura organizacional
49	Gestão de Processos	Deverá permitir a inclusão de um ou mais arquivo em uma atividade do processo.
50	Gestão de Processos	Deverá permitir a visualização do histórico de atividades e do fluxo de cada documento, associado aos detalhes do processo
51	Gestão de Processos	Deverá fornecer informações e controle gerencial através de Dashboards sobre a solução de forma que possam ser tomadas ações para otimizar a execução das etapas de fluxo operacional, Ex: quantidade de processos (andamento, atrasados, etc)
52	Gestão de Processos	Deverá possuir configuração de recorrência temporal, possibilitando ciclos de tempo que permitirá a execução automática de elementos do fluxo
53	Gestão de Processos	Deverá possibilitar que o usuário em tempo de execução visualize o fluxo percorrido em formato gráfico, permitindo o acompanhamento de todo o caminho de execução de um determinado fluxo, incluindo em qual atividade o processo se encontra e quais são as suas próximas atividades.
54	Gestão de Processos	Deverá permitir a criação de uma nova versão do fluxo de processo e que não influencie de forma automática os processos já instanciados
55	Gestão de Processos	Deverá permitir a criação de alertas visuais de destaque de acordo com as regras de negócio pré-estabelecidas, em qualquer ponto do processo, possibilitando notificação aos interessados pelo menos por via e-mail
56	Gestão de Processos	Deverá permitir a integração com outros sistemas via API REST
57	Gestão de Processos	Deverá possuir relatório de atividade por usuário, contendo os serviços que estão atribuídos ao usuário autenticado
58	Gestão de Processos	Deverá possuir relatório com as situações dos serviços solicitados por usuário, agrupado por situação
59	Gestão de Processos	Deverá possuir relatório de produtividade contendo o total de execuções de etapas de fluxo por usuário
60	Gestão de Processos	Deverá possuir relatório com os serviços que são mais requisitados
61	Gestão de Processos	Deverá possuir relatório de serviços que estão em atraso, em relação a data base
62	Gestão de Processos	Deverá possibilitar a exportação desses relatórios no mínimo em XLSX e PDF, também ser possível a visualização na própria solução

- 2.2.7. Após Solução Tecnológica Integrada de Gestão Corporativa estar em produção, as atividades da CONTRATADA deverão ser focadas no suporte pós-implantação da solução.
- 2.2.8. Esse suporte deverá ser realizado por um período de 12 (doze) meses após a implantação da solução e, durante esse período, a CONTRATADA deverá manter equipe especializada remota para atender as solicitações de suporte da CONTRATANTE. Por atividades de suporte, entende-se que a CONTRATADA deverá realizar os seguintes serviços:
- 2.2.8.1. Atualização de pacotes de correção dos sistemas: Atividades funcionais e técnicas para atualizar a plataforma com atualizações de cada sistema criadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação e produção, conforme necessidade de negócio e de segurança da CONTRATANTE, sempre referentes a módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema;
- 2.2.8.2. Manutenções preventivas: Atividades técnicas pró ativas de checagem no ambiente de produção de cada sistema que visem garantir um melhor funcionamento do sistema, seus aspectos de integridade, disponibilidade e segurança;
- 2.2.8.3. Manutenções corretivas: Correção técnica e funcional de eventuais *bugs* que possam aparecer no ambiente de produção nos sistemas associados aos módulos implantados e definidos no escopo deste documento. Por “bugs” ou “erros” entende-se comportamentos divergentes do esperado quanto ao funcionamento padrão já em uso nos módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema. Mudanças de processos ou de funcionalidades já em uso não serão consideradas “bugs”, logo, não fazem parte do escopo de Manutenções Corretivas.
- 2.2.8.4. Manutenções adaptativas: ajustes técnicos e funcionais nos sistemas para deixá-los adequados a mudanças legais e que estejam em concordância com o escopo da administração da CONTRATANTE.
- 2.2.8.5. Acompanhamento de atividades de infraestrutura: Acompanhamento remoto de ações técnicas que poderão ser realizadas pela equipe técnica da CONTRATADA para recuperação em caso de desastres, restauração sob demanda de backups previamente realizados, gestão da segurança de acesso e apoio na gestão da disponibilidade dos ambientes de homologação e produção dos sistemas implantados pelo projeto.
- 2.2.9. O registro de chamado para acionamento de solicitações de suporte, deverá ser feito pela CONTRATANTE em ferramenta informatizada disponibilizada pela CONTRATADA, que deve estimar o tempo a ser gasto e a data de entrega, informar a CONTRATANTE que deve autorizar o atendimento.

- 2.2.10. O horário de atendimento para atividades de suporte deverá ser de segunda à sexta-feira, em dias úteis, das 08h00min às 18h00min.
- 2.2.11. A CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e capacitada para prestar os serviços de suporte acordo com o tamanho e complexidade da operação da CONTRATANTE e que garanta o atendimento do Nível de Serviço esperado para essas atividades.
- 2.2.12. Para controlar prazos de atendimento às solicitações de suporte, devemos assumir a classificação de cada chamado (ou solicitações de suporte) em 4 (quatro) categorias relacionadas ao impacto de negócio associado a cada solicitação:
- 2.2.12.1. Alta: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com viés totalmente financeiro e/ou legal e não existem maneiras de contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;
 - 2.2.12.2. Média: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com um possível impacto financeiro e/ou legal associado, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;
 - 2.2.12.3. Baixa: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio, mas não endereça impacto financeiro e/ou legal, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;
 - 2.2.12.4. Mínima: O incidente que causou o chamado não está associado a um impacto financeiro e não impacta diretamente um processo de negócio. O usuário pode continuar a utilização da ferramenta sem maiores riscos associados.
- 2.2.13. A classificação de cada chamado será realizada inicialmente pela CONTRATADA assim que receber a solicitação da CONTRATANTE, de acordo com os detalhes expostos pelos usuários que abrirem a solicitação. Caso a CONTRATANTE classifique a solicitação de forma diferente, as partes devem discutir seus pontos-de-vista e chegarem a um consenso quanto ao grau de criticidade do chamado.
- 2.2.14. A solução (ou entrega do chamado, considerando o envio da solução ao cliente e não as atividades de validação por parte do cliente para encerramento do chamado) deve ser provida pela CONTRATADA conforme segue:

ANS por chamado/incidente aberto			
Severidade	Tempo de resposta	Tempo de solução	Metas de atendimento
Alta	Em até 1 hora	8 horas úteis	90% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Média	Em até 3 horas	Em até 15 dias	85% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Baixa	Em até 8 horas	Em até 21 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Mínima	Em até 16 horas	Em até 30 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra

- 2.2.15. Esses valores devem ser seguidos como base sempre que o incidente não envolver o acionamento de uma terceira parte, como o Fabricante da solução. Nesses casos, é obrigação da CONTRATADA avisar previamente a CONTRATANTE deste cenário para que os usuários estejam cientes do envolvimento de outros na resolução de cada solicitação.
- 2.2.16. Os níveis de serviços poderão ser revisados em conjunto com o Fiscal do Contrato conforme andamento da execução do contrato e, caso sejam alterados, isso deve ocorrer de forma oficial através de um Termo Aditivo do Contrato associado a esse projeto.
- 2.2.17. A CONTRATADA deverá produzir relatórios usando o software de gerenciamento de atendimentos da CONTRATANTE que servirá de base para verificação do atendimento do ANS.
- 2.2.18. Os dados sintéticos e analíticos com estatísticas e indicadores por períodos mensais representarão:
- 2.2.18.1. Chamados abertos/atendidos/pendentes, chamados fora do ANS, tempo médio de duração, tempo médio de resposta e solução, causas comuns e qualidade do atendimento;
 - 2.2.18.2. Quantidade de chamados classificados por severidade, por técnicos, por sistemas atendidos, chamados escalados para terceiros e chamados

pendentes de solução classificados por tempo pendente;

2.2.18.3. Evolução histórica dos indicadores.

2.3. Disponibilização da plataforma de assinatura eletrônica e assinatura digital

- 2.3.1. A contratação da Plataforma de Assinatura Eletrônica será feita através da quantidade de transações assinadas, seja por assinatura eletrônica ou digital.
- 2.3.2. O contrato será de 12 meses com pagamento mensal em função da quantidade de assinaturas contratadas.
- 2.3.3. Além de atender às premissas estabelecidas no TÓPICO 2.1. deste Termo de Referência, a solução a ser implantada deverá cobrir os seguintes requisitos listados na tabela abaixo:

Item	Módulo	Requisitos
1	Assinatura Eletrônica	A plataforma deverá suportada pelos navegadores Chrome, Firefox, Mozilla ou Edge
2	Assinatura Eletrônica	A plataforma deverá possuir versão mobile ou versão web com interface responsiva
3	Assinatura Eletrônica	A plataforma deverá dar suporte aos tipos mais utilizados comumente para documentação como pdf, doc, docx e jpg
4	Assinatura Eletrônica	Deverá ter integração com no mínimo as seguintes ferramentas de armazenamento em nuvem: Google Drive, Office 365
5	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir inserção de comentários entre remente e destinatários
6	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir inserção de campos no documento ou formulários para que seja preenchido pelo signatário, podendo ser este preenchimento obrigatório ou não.
7	Assinatura Eletrônica	Deverá possuir no mínimo os seguintes campos padrões: Nome, Assinatura e Data
8	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir atribuição de diferentes funções ao destinatário: Signatário, Recebedor de cópia, visualizador
9	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir criação de modelos customizados
10	Assinatura Eletrônica	Deverá possibilitar a configuração do destinatário com permissão de editar o fluxo de envio
11	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir a correção de documentos, conforme permissão atribuída
12	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir o envio de lembretes e notificações
13	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir autenticação por código de acesso para provar sua identidade antes de acessar os documentos

Item	Módulo	Requisitos
14	Assinatura Eletrônica	Deverá possuir captura de geolocalização do usuário
15	Assinatura Eletrônica	Deverá possuir autenticação dos usuários na plataforma para envio de documentos
16	Assinatura Eletrônica	Deverá possuir Assinatura Eletrônica simples, sem necessidade de certificação digital, mas que permite identificar o signatário através de dados pessoas como no mínimo e-mail, IP utilizado e geolocalização
17	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir assinaturas através de dispositivo móvel de maneira remota ou presencialmente utilizando o dispositivo do portador
18	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir assinaturas com certificados digitais padrão ICP-Brasil
19	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir que o signatário possa desenhar, fazer upload de imagem com sua assinatura ou escolher um modelo pré-definido, para que a assinatura seja colocada no documento
20	Assinatura Eletrônica	Deverá possibilitar visualizar graficamente no documento assinado, as assinaturas digitas ou eletrônicas de todos os signatários
21	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir que seja possível vistar todas as páginas do documento pelos signatários, e mostrar o visto em cada página
22	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir converter formulários em PDF
23	Assinatura Eletrônica	Deverá possibilitar a criação de formulários para integração com a plataforma
24	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir na criação de formulários adicionar campos de dados de terceiros
25	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir lógica e formatação customizada de campos
26	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir Webhooks para escuta das atualizações de status do fluxo de leitura/assinatura
27	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir envio para destinatários em massa
28	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir assinatura por grupos de signatários, onde o envio se dará para o grupo, havendo necessidade apenas da assinatura de um representante do grupo para o fluxo seguir
29	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir autenticação por SMS, sem limite de número de envios
30	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir autenticação por terceiros
31	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir o controle de acesso a recursos da plataforma
32	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir o gerenciamento e definição de políticas de senha
33	Assinatura Eletrônica	Deverá possibilitar a emissão de relatórios tanto em tempo real quanto através de agendamento e envio de relatórios via e-mail de maneira regular

Item	Módulo	Requisitos
34	Assinatura Eletrônica	Deverá possibilitar a emissão de relatórios sobre o envio de documentos, por destinatários e usuários da plataforma
35	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir a exportação de dados dos relatórios em arquivos .csv
36	Assinatura Eletrônica	Deverá possuir API's disponíveis e de fácil integração compatíveis com os padrões API REST/SOAP
37	Assinatura Eletrônica	Deverá possuir suporte a OAuth2
38	Assinatura Eletrônica	Deverá permitir a troca de dados com outras aplicações
39	Assinatura Eletrônica	Deverá suportar integração a outros aplicativos para preenchimento prévio de formulários

2.4. Serviço de implantação e treinamento da solução integrada de gestão eletrônica de documentos e gestão de processos

- 2.4.1. Trata-se da execução de serviços técnicos especializados para a disponibilização da solução escopo deste Termo de Referência, em ambiente de produção.
- 2.4.2. Os serviços tratados aqui incluem a instalação, configuração e parametrização da plataforma de acordo com o escopo funcional definido anteriormente para que os usuários licenciados da CONTRATANTE possam fazer uso da plataforma em ambiente de produção.
- 2.4.3. O escopo desses serviços se limita a atender ao escopo funcional da plataforma definido nos TÓPICOS 2.2.6 e 2.3.3. deste Termo de Referência em 2 (dois) ambientes distintos: (i) homologação e (ii) produção.
- 2.4.4. Para a realização desses serviços, a CONTRATADA deverá executar as seguintes etapas de projeto:
- 2.4.4.1. Parametrização: A CONTRATADA deverá realizar a parametrização e setup inicial da solução a fim de garantir o funcionamento ideal dos processos de negócio do escopo do projeto;
- 2.4.4.2. Homologação: a CONTRATADA deverá disponibilizar o ambiente de homologação da plataforma conforme escopo definido do projeto, incluindo as configurações solicitadas pela CONTRATANTE. Após disponibilização desse ambiente de homologação, os especialistas da CONTRATADA juntamente com especialistas de cada área da CONTRATANTE deverão realizar atividades de homologação de ponta-a-ponta em todos os módulos da solução, buscando validar o atendimento dos requisitos disponibilizados e parametrizados. Após etapa de homologação, a CONTRATADA deverá replicar as configurações em ambiente de produção da plataforma conforme escopo definido no projeto e

validado durante as atividades de homologação;

2.4.4.3. Implantação na ferramenta de 1 (um) processo organizacional crítico envolvendo mapeamento em notação BPMN, redesenho e implantação na ferramenta de gestão de processos para fins de teste, validação e treinamento na ferramenta conforme descrito abaixo:

- i. Mapeamento do processo em notação BPMN: a CONTRATADA deverá realizar entrevistas com as áreas envolvidas e fazer a descrição em notação BPMN do fluxo atual do processo;
- ii. Redesenho do processo: a CONTRATADA deverá propor uma remodelagem do fluxo de processo considerando as funcionalidades que a solução proporciona e a estrutura funcional do Sesc / Senac GO;
- iii. Implantação do processo na ferramenta: a CONTRATADA deverá realizar a configuração das etapas, documentos e aprovações de acordo com o novo fluxo de processos definido;
- iv. O processo organizacional crítico a ser implantado será Execução de Licitações na Modalidade Pregão Eletrônico, envolvendo as seguintes etapas:

Atividade	Tipos dos Procedimentos	Executor
Elaboração do memorando que solicita a compra	Interno	Seção Demandante
Elaboração do termo de referência	Interno	Seção de Planejamento de Compras
Realização da pesquisa de preço	Interno	Seção de Planejamento de Compras
Elaboração do edital	Interno	Seção de Compras
Elaboração de parecer jurídico sobre abertura da licitação	Interno	Seção Jurídica
Autorização da publicação da licitação	Interno	Gabinete da Direção Regional
Realização da licitação	Externo	Seção de Compras
Elaboração de parecer jurídico sobre processo licitatório	Interno	Seção Jurídica
Homologação da licitação	Interno	Gabinete da Direção Regional

Atividade	Tipos dos Procedimentos	Executor
Elaboração do Contrato	Interno	Seção de Gestão de Contratos
Assinatura do Contrato	Interno	Fornecedor
Assinatura do Contrato	Interno	Gabinete da Direção Regional

- v. O processo envolverá a produção e aprovação dos seguintes tipos de documentos e quantidades: 1 modelo de edital de contratação com no máximo 25 variáveis ou campos editáveis; 1 modelo de contrato com no máximo 35 variáveis ou campos editáveis; 1 modelo de ata de registro de preço com no máximo 30 variáveis ou campos editáveis;
- vi. Será implantado na ferramenta somente os procedimentos internos¹ do processo de Execução de Licitações na Modalidade Pregão Eletrônico. Os procedimentos externos² são executadas em outra solução tecnológica (Plataforma e-Licitações do Banco do Brasil);
- vii. Não constitui objetivo da presente atividade o mapeamento, redesenho e implantação da ferramenta do processo de compras considerando todas as suas modalidades, possibilidades de documentos ou possibilidades de *roll-back* (recursos, impugnações, etc). O objetivo dessa atividade é a transferência de conhecimento sobre a ferramenta no formato *hands-on*, estimulando os envolvidos a explorar as possibilidades e testar as funcionalidades existentes na solução em linha com o item 2.2. e 2.3;
- viii. A estimativa de tempo necessário para execução da implantação de 1 (um) processo organizacional crítico será 160 horas. Caso não aja o consumo total das 160 horas na atividade descrita acima, o CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, poderá consumir as horas remanescentes na execução de melhorias do fluxo “Execução de Licitações” (outras modalidades, outros documentos ou adição de mais atividades) ou desenvolvimento de outros fluxos de processo desde que não exceda o quantitativo de horas pré-estabelecido.

2.4.4.4. Treinamento: com o ambiente configurado e apto a entrar em produção a CONTRATADA deverá treinar os 40 usuários-chave da CONTRATANTE com carga horária mínima de 16 horas, de forma a capacita-los para o bom uso do

¹ Procedimentos internos representam as fases preparatórias do procedimento licitatório, na qual se desenvolvem os atos e atividades iniciais, como a definição do objeto, os atos preparatórios da convocação, as regras do desenvolvimento do certame e da futura contratação. Esta fase é procedida internamente pela Sesc Senac sem a participação de licitantes interessados.

² Procedimentos externos se iniciam com a publicação do aviso de licitação. Assim, a fase externa tem início no momento em que o mercado e a sociedade passam a ter ciência do interesse do Sesc Senac em licitar determinado objeto.

sistema de acordo com os processos mapeados.

- 2.4.5. Caso a CONTRATANTE não apresente todos os dados e informações básicas necessárias, ou não possua uma base de dados em formato CSV e/ou planilha eletrônica, que possibilite uma carga inicial dos dados. A CONTRATADA deverá orientar a equipe da CONTRATANTE no processo de cadastramento manual das informações necessárias à solução.

2.5. Infraestrutura de armazenamento de dados (com disponibilidade mínima de 1 terabyte)

- 2.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a infraestrutura de armazenamento para a Solução com disponibilidade mínima de 1 Terabyte expansível mediante contratação até 5 Terabytes.
- 2.5.2. O projeto deve ser desenhado para que a contratação da infraestrutura seja otimizada durante a execução do projeto. Sendo assim, a execução contratual do item “Infraestrutura de Armazenamento de Dados” ocorrerá proporcionalmente ao avanço do projeto, visando minimizar a ociosidade da infraestrutura.

3. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- 3.1. Considerando o embasamento de legislação nacional e municipal, a CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados, dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados, informações e imagens que tenha recebido destes no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.
- 3.2. A CONTRATADA deverá atuar seguindo o determinado na legislação e regulamentação vigentes referentes ao sigilo, à confidencialidade, à segurança dos dados, das informações e das imagens no âmbito do projeto.
- 3.3. Deverá ser celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança dos dados, informações e imagens.
- 3.4. Acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de CONTRATO.
- 3.5. Considerando a legislação, a CONTRATADA deverá, no momento do Mapeamento de processos e modelagem, garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto.

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

4.1. Obrigações da Contratada

- 4.1.1. Prover a solução constante no Termo de Referência a fim de garantir a plena execução deste projeto.
- 4.1.2. Ser responsável por todas as obrigações e encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais da execução do CONTRATO com a CONTRATANTE.
- 4.1.3. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE.
- 4.1.4. Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará a CONTRATANTE, por escrito, e providenciará o ressarcimento para o dano causado, dentro de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da notificação ou ainda, se for o caso, apresentará recurso devidamente fundamentado.
- 4.1.5. Todos os profissionais porventura alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste TERMO DE REFERÊNCIA deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.
- 4.1.6. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade e serviços ofertados nas condições estipuladas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 4.1.7. Cumprir fielmente o CONTRATO de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.
- 4.1.8. Prestar os serviços dentro dos prazos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, a fim de manter os serviços do projeto em condições de funcionamento, observando as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 4.1.9. Fornecer as soluções constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA dentro do prazo definido.
- 4.1.10. Fornecer as soluções devidamente instaladas por equipe de profissionais qualificados, com todos os custos envolvidos e adequados de acordo com a proposta apresentada.
- 4.1.11. Fornecer, sempre que houver atualização de versão ou da lista de produtos, a relação atualizada das alterações ocorridas nas novas versões dos produtos do fabricante das soluções.
- 4.1.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do CONTRATO um preposto que servirá de interface junto a CONTRATANTE para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.

- 4.1.13. Manter, durante o período de vigência do CONTRATO, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.
- 4.1.14. Cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes aos serviços objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 4.1.15. Emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços realizados.
- 4.1.16. Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços e chamados de atendimento de suporte originados pela CONTRATANTE e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 4.1.17. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.
- 4.1.18. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 4.1.19. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação dela, estando sujeitos às normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes e uniformes, trânsito e permanência em suas dependências.
- 4.1.20. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que não possuam a qualificação adequada ou não atenda satisfatoriamente às necessidades da CONTRATANTE ou dos órgãos que utilizarem seus serviços.
- 4.1.21. Acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de CONTRATO, bem como todo o disposto no TÓPICO 6 - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE deste Termo de Referência.

4.2. Obrigações da Contratante

- 4.2.1. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA desempenhar o fornecimento do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências.
- 4.2.2. Arcar com as despesas relacionadas a hospedagens e passagens observando a política de viagens formalmente estabelecida.
- 4.2.3. Caberá à CONTRATANTE manter um Fiscal responsável pela fiscalização e o

acompanhamento do bom andamento dos trabalhos contratados.

- 4.2.4. A CONTRATANTE deverá dispor de meios que permitam a comunicação imediata com os profissionais de atendimento da CONTRATADA, por meio de rádio, telefonia celular, telefonia fixa, e-mail ou similar.
- 4.2.5. Executar ou providenciar a execução, com urgência, dos serviços de sua responsabilidade para que não prejudiquem a execução dos trabalhos da CONTRATADA.
- 4.2.6. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial ao atendimento do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA.
- 4.2.7. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 4.2.8. Promover o acompanhamento e a fiscalização do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.
- 4.2.9. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante o fornecimento do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA, efetuando o seu atesto quando ela estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 4.2.10. Homologar através do TERMO DE RECEBIMENTO as soluções fornecidas quando elas estiverem de acordo com o TERMO DE REFERÊNCIA.
- 4.2.11. Emitir, ao final da execução contratual ou durante a execução contratual, quando assim fizer sentido, o Atestado de Competência Técnica em favor da CONTRATADA.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 5.1. A CONTRATANTE, buscando garantir compromissos mínimos da CONTRATADA com a segurança e qualidade dos serviços a serem prestados, estabelece que quem execute os serviços aqui detalhados atenda às características técnicas obrigatórias, comprovando sua especialidade.
- 5.2. A LICITANTE deve ser empresa legalmente constituída, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta Licitação, observadas as condições de participação. A comprovação se dará na análise do objeto no contrato social de constituição da empresa.
- 5.3. A LICITANTE deverá apresentar a documentação relativa à Qualificação Técnica que consistirá na apresentação dos seguintes documentos, de forma obrigatória, sob pena de desclassificação da mesma caso algum dos documentos a seguir não sejam

demonstrados:

- 5.3.1. Parte da comprovação da experiência será através da apresentação de **Atestados de Capacidade Técnica Operacional**, emitido(s) por pessoa de direito público ou privado, comprovando a aptidão da LICITANTE no desempenho de atividades pertinentes, compatíveis e de natureza semelhante em características com o objeto desta licitação, atestando, inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.
- 5.3.2. Os atestados deverão conter necessariamente:
- a) Prazo contratual;
 - b) Local da prestação dos serviços;
 - c) Natureza da prestação dos serviços;
 - d) Caracterização do bom desempenho da empresa proponente;
 - e) Identificação da pessoa jurídica emitente do atestado em papel timbrado, bem como o nome e o cargo do signatário do documento.
 - f) Fornecimento de serviços de implantação e customização de solução integrada em nuvem e web com o mínimo de 1 ano de prestação de serviços contendo no mínimo os seguintes grupos de requisitos funcionais: Assinatura Eletrônica; Gestão de Conteúdo Empresarial – ECM; Gestão Eletrônica de Documentos – GED; Gestão de Processos - BPMS; Geração de Relatórios. O atestado deve contemplar os seguintes quantitativos mínimos: Fornecimento de, no mínimo, 80 licenças de usuários; Assinatura de, no mínimo, 10.000 transações no período de 1 ano.
- 5.3.3. A comprovação dos quantitativos mínimos exigidos na qualificação técnico-operacional fica limitado a somente 1 (um) atestado.
- 5.3.4. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa LICITANTE.
- 5.3.5. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa LICITANTE, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa LICITANTE.
- 5.3.6. A LICITANTE deverá demonstrar, na fase de habilitação, por meio de declaração emitida pelo fabricante, ser um integrador autorizado a fornecer, instalar e prestar garantia da plataforma oferecida e ser um provedor oficial tanto de serviços como de licenciamento de acordo com o fabricante da plataforma.

- 5.4. A ARREMATANTE deverá apresentar os certificados previstos nos itens 2.1.18 e 2.1.19, quais sejam: certificação ISO/IEC 27001 da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base); certificação ISO9001 da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base); certificação ISAE3402 da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base); documento emitido pelo fabricante da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base), que demonstre o Acordo de Nível de Serviço (SLA) atendendo ao requisito de disponibilidade mínima de 99,0% para aplicação e Infraestrutura do Datacenter;
- 5.5. Todos os atestados e documentos comprobatórios da etapa de HABILITAÇÃO, ou posteriores, deverão ser apresentados na língua portuguesa e através de cópias autenticadas. Caso algum documento tenha sido emitido, originalmente, em outro idioma, ele deverá estar acompanhado de sua tradução juramentada.
- 5.6. Todos os aspectos técnicos de software e hardware ofertados pela proponente devem estar descritos na proposta comercial apresentada, de acordo com o modelo definido no **ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**. A falta das informações técnicas na proposta comercial resultará na desclassificação da proposta.
- 5.7. A PROPONENTE deverá, após cumprida a fase de habilitação, demonstrar que a sua Solução proposta para atender o projeto atende aos principais requisitos técnicos esperados pela CONTRATANTE e que é capaz de demonstrar o atendimento desses requisitos através da execução, com sucesso, de uma Prova de Conceito, conforme critérios estabelecidos no **ANEXO III – PROVA DE CONCEITO** e em concordância com o SESC-GO, nos termos da Resolução 1.252/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do SESC) e com os dispositivos tratados no Art. 18 da Instrução Normativa nº 001/2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

6. PROVA DE CONCEITO

- 6.1. A Comissão de Licitação irá convocar a CONTRATADA classificada em primeiro lugar a comprovar as funcionalidades constantes no objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA, em concordância com o ANEXO III – PROVA DE CONCEITO. Os requisitos funcionais e não funcionais a serem demonstrados pela empresa LICITANTE na prova de conceito correspondem a uma amostra relevante de todos os requisitos listados no presente Termo de Referência. O LICITANTE deverá atender a 100% de todos os requisitos exigidos na Prova de Conceito.
- 6.2. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá atender, no momento da assinatura do contrato, 100% das “CARACTERÍSTICAS GERAIS E REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS” (Item 2.1) e minimamente, 90% dos “REQUISITOS FUNCIONAIS” (listados 2.2 e 2.). Os demais requisitos poderão ser atendidos plenamente até à entrada em produção da solução tecnológica.

7. DO REGISTRO DE PREÇO

- 7.1. A contratação de empresa especializada para prestação de serviços para a implantação de solução tecnológica integrada será realizada sob a forma de registro de preço nos termos da Resolução 1.252/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do SESC).
- 7.2. A Ata de Registro de Preços poderá ser objeto de adesão pelo Departamento Nacional do SESC (DN), Departamentos Regionais do SESC (DR) com jurisdição em qualquer das bases territoriais correspondentes, bem como, por todo serviço social autônomo, desde que nas mesmas condições firmadas com o SESC-GO, nos termos da Resolução 1.252/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do SESC).
- 7.3. O Aderente informará ao Gerenciador o seu interesse em aderir a Ata de Registro de Preço.
- 7.4. O Gerenciador indicará ao Aderente os quantitativos de bens/serviços previstos no instrumento convocatório, o fornecedor, as condições em que tiver sido registrado o preço e o prazo de vigência do registro.
- 7.5. As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos no instrumento convocatório.
- 7.6. As razões da conveniência de aderir ao registro de preço cabem ao Aderente.
- 7.7. O pedido de adesão ao Gerenciador e a contratação da aquisição de bens ou serviços pelo Aderente com o fornecedor deverão ser realizadas durante a vigência do registro de preço.
- 7.8. O fornecimento ao Aderente deverá observar as condições estabelecidas no registro de preço e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o Gerenciador e com os Aderentes anteriores.
- 7.9. O fornecedor poderá optar por não contratar com o Aderente.

8. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 8.1. No momento da assinatura do Contrato para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do Art. 27 do Anexo I da Resolução SESC nº. 1.252/2012, em uma das seguintes modalidades:
 - 8.1.1. Caução em dinheiro;
 - 8.1.2. Seguro garantia; ou
 - 8.1.3. Fiança bancária.

- 8.2. A garantia será realizada para assegurar o pagamento de:
- 8.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
 - 8.2.2. Multas punitivas aplicadas à licitante contratada;
 - 8.2.3. Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
- 8.3. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou devolvida após requerida sua devolução e desde que o contrato esteja encerrado e todas as obrigações dele decorrentes tenham sido cumpridas.

9. LOCAL DE EXECUÇÃO E DEMAIS LOCALIDADES

- 9.1. Os serviços contratados no objeto deste Termo de Referência serão prestados na Administração Regional da CONTRATANTE, localizada na Rua 31-A, nº 43 Setor Aeroporto, Goiânia-GO.
- 9.2. Em situações que demandem reuniões ou interações constantes com a equipe do CONTRATANTE, o atendimento deverá ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, ademais as atividades técnicas da CONTRATADA poderão executadas de forma remota.

10. FATURAMENTO

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC

CNPJ: 03.671.444/0001-47 Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Rua 19 nº 260, Setor Central, Goiânia – GO. CEP: 74.030-090.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC

CNPJ: 03.608.475/0001-53 Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Rua 31-A, nº 43. Setor Aeroporto. Goiânia – GO. CEP: 74.075-470.

11. FISCALIZAÇÃO

Fiscal: Ronaldo Rodrigues Lopes

CPF: 006.223.371-81

Chefe da seção de Desenvolvimento de Sistemas

Suplente: Bruno Quinta Esteves de Matos

Matrícula: CPF: 028.697.591-26

Analista de Infraestrutura e Suporte

12. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Goiânia, 27 de setembro de 2021.

Ronaldo Rodrigues Lopes

Chefe da Seção de Desenvolvimento e Sistemas

Tiago Silva Santos

Gerente de T.I