



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO SEI Nº 0013329127/2022 - PGM.NAD

1-Objeto para a contratação:

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços de fornecimento de Solução Tecnológica de Gerenciamento e Acompanhamento de Processos no âmbito Judicial, abrangendo a gestão da Execução Fiscal e Contencioso, e Consultivo Administrativo, com funcionalidades para gestão eletrônica de documentos e fluxos automatizados, mediante aplicação de inteligência artificial ao Direito e de inteligência analítica, com prestação de serviços de instalação, customização, migração de dados, treinamento técnico, suporte técnico operacional e atualização tecnológica com manutenção destes programas pelo período de 48 (quarenta e oito) meses para a Procuradoria-Geral do Município de Joinville, operando de forma integrada ao Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal de Regional Federal da 4ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, Sistema Eletrônico de Informações do Município de Joinville - SEI e Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville.

2-Descrição dos Serviços:

2.1 DAS ESPECIFICAÇÕES OU DO ESCOPO

A Solução que irá compor o Sistema de Gestão da Procuradoria-Geral deverá ser integrado e adaptável à estrutura do Município de Joinville, estando em conformidade com a legislação vigente, a fim de possibilitar à Administração Pública Municipal planejar, gerir, contabilizar e garantir a transparência das informações relacionadas à Gestão da Procuradoria-Geral do Município de Joinville. Com o uso dessa Solução a Administração Municipal objetiva ter acesso às informações de maneira ágil, confiável e integrada, auxiliando na tomada de decisão estratégica no âmbito administrativo, melhorando o controle e eficiência do acervo de processos judiciais, consultivos e administrativos que tramitam nesta Procuradoria-Geral, visando, ainda, a transparência nas informações.

O Sistema poderá ser utilizado, sem limites de lançamentos, por todas as unidades da Procuradoria-Geral do Município, bem como por qualquer unidade, programa ou serviço que porventura venham a ser criados.

A Solução deverá permitir a integração e a consolidação de dados de outros sistemas, conforme os Requisitos indicados neste Termo de Referência e Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

Para a operacionalização e gestão da Solução quanto ao número de usuários, estimam-se **89** usuários internos e **89** usuários concorrentes.

Consideram-se usuários concorrentes àqueles que estão com suas sessões abertas no sistema ao mesmo tempo. Esses números de usuários têm como parâmetro o quantitativo de servidores alocados e que utilizam o atual sistema. Entretanto, deverá permitir a expansão do número de usuários.

2.2 MODELO GERAL DE CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO

2.2.1 A contratação é composta pela disponibilização de programas de informática para compor uma Solução que contemple as atividades típicas de gestão de Procuradorias, bem como dos serviços de implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção, atualização e documentação. Estes itens componentes da Solução serão especificados neste Termo de Referência e o Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

2.2.2 Optou-se pela contratação de programa de informática pronto e disponível no

mercado, por atender em menor espaço de tempo as necessidades especificadas, apresentar menor risco quanto à utilização e menor custo comparado com o desenvolvimento da Solução. A fim de garantir esta premissa, será exigida uma Prova de Conceito durante o processo licitatório, conforme seção **2.21 PROVA DE CONCEITO - POC**.

2.2.3 Os serviços objeto deste Termo serão executados segundo o regime de execução **indireta**, sem subcontratação, uma vez que se trata de uma Solução única que requer o conhecimento e comprometimento do fornecedor quanto à sua eficaz implantação e operação durante toda a contratualidade.

2.2.3.1 Para fins deste subitem, a vedação de subcontratação não se aplica a ferramentas proprietárias e/ou licenças que integram a solução para cumprir o objeto da contratação, sem prejuízo das responsabilidades assumidas por parte da Contratada.

2.2.4 Todos os custos da contratação serão suportados por pagamentos mensais à CONTRATADA pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, que será o prazo de execução dos serviços, detalhados na seção **5-Cronograma de execução dos serviços**, que contempla o cronograma físico-financeiro.

2.2.5 Os pagamentos mensais serão compostos por uma parcela fixa correspondente à utilização, suporte técnico e manutenção, e por uma parcela variável correspondente às horas técnicas demandadas e efetivamente medidas pelo CONTRATANTE em manutenções evolutivas e atendimento local, ambas parcelas são reajustáveis, em conformidade com a legislação pertinente. A opção por este modelo se deve aos seguintes fatores:

2.2.6 A necessidade de mitigar riscos envolvidos na mudança organizacional resultante de uma migração, que são melhor trabalhadas em processos de longa duração, justificando assim, o período de execução dos serviços em 48 (quarenta e oito) meses;

2.2.7 A limitação imposta pelo art. 57, inciso IV da Lei nº. 8.666/1993 e por outras que venham a substituí-la;

2.2.8 A desnecessidade de aporte financeiro no início da execução do contrato, onde não se obtém ainda benefícios com a Solução;

2.2.9 A economicidade obtida ao pagar, em parcela variável, o esforço efetivamente alocado em manutenções evolutivas e atendimentos locais, comparando com o custo de técnicos residentes ou franquia de horas técnicas;

2.2.10 A Proposta deverá ser dividida em duas partes:

2.2.10.1 **Parte 1– Proposta de Preço**

2.2.10.1.1 A proposta deverá apresentar o valor global, composto pelo valor fixo mensal e o valor da hora técnica.

Item	Serviço	Quantidade
1	Utilização de Programa de Informática / Parcela fixa mensal	48
2	Hora Técnica referente a Serviço de Informática / Parcela variável	1000

2.2.10.1.2 O prazo previsto para essa contratação justifica-se pela necessidade de mitigar riscos envolvidos na mudança organizacional resultante de uma migração, que são melhor trabalhadas em processos de longa duração e pela limitação imposta pelo art. 57, inciso IV da Lei nº. 8.666/1993. No que tange a definição do quantitativo de horas técnicas é oportuno esclarecer que as horas técnicas são estimadas.

2.2.10.2 **Parte 2– Nível de Atendimento aos Requisitos de Negócio**

2.2.10.2.1 A proposta deverá apresentar o atendimento imediato (AI) ou a necessidade de customização (NC) aos requisitos indicados no **ANEXO A - REQUISITOS TÉCNICOS DE NEGÓCIO**, do Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD, que será validada na Prova de Conceito.

2.2.10.2.2 O atendimento imediato (AI) significa que a Solução atende imediatamente ao requisito de negócio indicado, na Prova de Conceito.

2.2.10.2.3 A necessidade de customização (NC) significa que a Solução não atende imediatamente ao requisito de negócio indicado, na Prova de Conceito - POC e necessita ser customizada até o final da Fase de Implantação.

2.2.10.2.4 Somente serão aceitas soluções que atendam ao mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) dos requisitos.

2.2.10.2.5 A comprovação do atendimento ao percentual estabelecido no item anterior se dará por meio de apresentação de Prova de Conceito - POC, conforme seção **2.21 PROVA DE CONCEITO – POC**, ainda na fase de licitação.

2.2.10.2.6 A parcela fixa relativa ao pagamento mensal durante o processo de implantação será proporcional ao Nível de Atendimento dos Requisitos informados na Proposta e validados na Prova de Conceito - POC, do início do contrato até a primeira medição, que ocorrerá na homologação da Fase 1.

2.2.10.2.7 As demais medições ocorrerão a cada atualização homologada até o dia 20 (vinte) de cada mês, da versão em produção, durante a Fase 2.

2.2.10.2.8 Considerando que o atendimento mínimo é de 75% e que até o final do processo de implantação 100% dos requisitos devem ser atendidos. Nesse período a parcela fixa poderá variar entre 75% e 100% do valor fixo mensal devido, de acordo com as medições de atendimento aos requisitos.

2.2.11 IMPLANTAÇÃO

2.2.11.1 A Implantação será composta por duas fases:

2.2.11.1.1 Fase 1 – Implantação

2.2.11.1.1.1 A Fase 1 - Implantação terá duração máxima de 180 (cento e oitenta) dias corridos e inicia com a data de entrega da Ordem de Serviço e encerra com a homologação para o início do uso em produção.

2.2.11.1.1.2 A Solução deverá atender a todos os requisitos discriminados no Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD e atender a Legislação Municipal até ter seu uso iniciado em produção.

2.2.11.1.2 Fase 2 – Estabilização

2.2.11.1.2.1 A Fase 2- Estabilização, terá duração de 3 (três) meses contados a partir do uso em produção.

2.2.11.1.2.2 A Solução deverá manter o atendimento de todos os requisitos previstos neste Termo de Referência e Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

2.2.11.1.2.3 Nas atividades em que for facultada à CONTRATADA a alocação de funcionários no espaço físico do CONTRATANTE, a mesma deverá ocorrer sem ônus adicionais.

2.2.11.1.2.4 O dimensionamento desta alocação deverá ser previamente acordado com o CONTRATANTE e considerar a conveniência e estrutura disponível.

2.3 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

2.3.1 A CONTRATADA deverá nominar, sem prejuízo de outros profissionais que o projeto venha a exigir:

2.3.1.1 Profissional no papel de Gerente de Projeto com responsabilidade de gestão do projeto, o qual deverá apresentar relatórios de acompanhamento do projeto indicando o progresso, os riscos, as pendências e a definição dos próximos passos a serem realizados. A periodicidade desses relatórios deve ser acordada com a CONTRATANTE no plano de implantação, conforme seção **2.3.6.1 Plano de implantação**.

2.3.1.2 Profissionais no papel de Consultores de Implantação com responsabilidade de instalação, migração de dados, integração com dados e sistemas legados e demais necessidades de implantação, pelo prazo total do serviço de implantação;

2.3.2 É facultado à CONTRATADA, durante essa fase, alocar na estrutura do CONTRATANTE profissionais para atender a essa demanda.

2.3.3 A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe avaliando periodicamente seu desempenho com o objetivo de cumprir o prazo de implantação e a qualidade dos serviços no decorrer do

contrato.

2.3.4 O CONTRATANTE também disponibilizará ao longo da migração servidores com os seguintes perfis para compor e acompanhar a execução do projeto em conjunto com a CONTRATADA:

2.3.4.1 Gerente de projeto, com responsabilidade de gestão do projeto do lado do CONTRATANTE, pelo prazo total do serviço de implantação;

2.3.4.2 Profissionais, com conhecimento das áreas dos processos de negócio, com responsabilidade de acompanhar a parametrização, customização e implantação de funcionalidades pela equipe da CONTRATADA.

2.3.4.3 Profissionais, com conhecimento do ambiente computacional, com responsabilidade de acompanhar a migração de dados dos sistemas legados bem como as integrações.

2.3.5 O processo de implantação será composto por duas fases: Fase 1 - Implantação e Fase 2 – Estabilização.

2.3.6 A Fase 1 - Implantação, terá duração máxima de 180 (cento e oitenta dias) corridos contados a partir da entrega da Ordem de Serviço e é composta pelas seguintes etapas:

2.3.6.1 Plano de implantação

2.3.6.1.1 A CONTRATADA deverá desenvolver, documentar, executar e submeter à CONTRATANTE um Plano de Implantação, em até 15 (quinze) dias corridos a partir da entrega da Ordem de Serviço, que será avaliado e validado. Sendo necessárias alterações, a CONTRATADA deverá providenciá-las, no prazo indicado na comunicação emitida pela CONTRATANTE.

2.3.6.1.2 O Plano de Implantação da Solução deverá prever todas as fases, etapas, pontos de controle e, pré-requisitos necessários à execução de cada fase.

2.3.6.1.3 Deverá prever ainda a instalação em ambientes de treinamento, homologação e produção, bem como as parametrizações e customizações para que esses ambientes sejam funcionais.

2.3.6.1.4 A CONTRATADA deverá apresentar a metodologia a ser utilizada para efetuar a gestão dos prazos e recursos, a fim de garantir a execução do projeto, respeitando os prazos estabelecidos e, ainda, apresentar a metodologia e as ferramentas que utilizará para realizar a validação das cargas de dados para os ambientes de produção, homologação e treinamento.

2.3.6.2 Parametrização, Customizações e Integrações

2.3.6.2.1 Como parametrização entende-se os serviços técnicos especializados para parametrizar a solução, para que este funcione de acordo com a realidade da Procuradoria-Geral do Município de Joinville.

2.3.6.2.2 Ao término da parametrização, que deverá ocorrer conforme cronograma estabelecido no Plano de Implantação, deverá ser disponibilizado pelo CONTRATANTE à Contratada um documento com as informações utilizadas para parametrizar a solução. O documento deverá conter as instruções de quais testes efetuar para que se possa homologar as parametrizações que foram efetuadas.

2.3.6.2.3 Por customização entendem-se os serviços técnicos especializados necessários para o desenvolvimento das adaptações, da Solução Tecnológica de Gerenciamento e Acompanhamento de Processos no âmbito Judicial e Consultivo Administrativo e, inclusive integrando com as outras soluções já existentes e, em uso.

2.3.6.2.4 A CONTRATADA deverá apresentar os requisitos necessários às customizações para que ocorra a integração da solução com os sistemas e dados já em uso pela Procuradoria-Geral, conforme os requisitos deste Termo de Referência e o Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

2.3.6.2.5 Ao término da customização deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA a documentação das customizações, contendo no mínimo os requisitos, as regras de negócio e os procedimentos para teste.

2.3.6.3 Homologação final

2.3.6.3.1 A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE que a solução, está instalada, com dados migrados, parametrizada, customizada, integrada e disponível para homologação final,

para todas as atividades descritas no Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

2.3.6.3.2A homologação final deverá ser precedida pela Capacitação prevista nas seções **2.15 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS** e **2.16 DAS CAPACITAÇÕES DE NOVAS FUNCIONALIDADES E DAS CAPACITAÇÕES COMPLEMENTARES**.

2.3.6.3.3 A etapa de homologação final será realizada pelo CONTRATANTE e ocorrerá em 20 (vinte) dias úteis a partir da data de recebimento da notificação.

2.3.6.3.4 Após homologar a solução o CONTRATANTE informará a CONTRATADA sobre o início do uso em produção.

2.3.6.3.5 Havendo a necessidade de alterações na solução em homologação o CONTRATANTE notificará a CONTRATADA que deverá realizá-las em até 15 (quinze) dias úteis.

2.3.6.3.6 Após as correções será refeita a homologação pelo CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis.

2.3.6.4 A Fase 2 – Estabilização

2.3.6.4.1 A Fase 2 - Estabilização, terá duração de 3 (três) meses contados a partir do uso em produção.

2.3.6.4.2 Após acordado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE a data de início do uso em produção da solução, este passará a compor o Sistema de Gestão de Gerenciamento e Acompanhamento de Processos no âmbito Judicial e Consultivo Administrativo da Procuradoria-Geral, processando de maneira única e exclusiva, ou seja, sem outro sistema em paralelo, as rotinas contempladas pelos requisitos deste Termo de Referência e Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

2.3.6.4.3 Na data acordada para o uso em produção será feita a transição entre os sistemas legados e a solução, bem como a migração final dos dados.

2.3.6.4.4 Durante a Fase 2 - Estabilização, a CONTRATADA deverá realizar o pronto atendimento dos incidentes, sendo facultada a CONTRATADA durante esse período, alocar na estrutura do CONTRATANTE profissionais para atender a essa necessidade.

2.3.6.4.5 A CONTRATADA deverá até a conclusão da Fase 2 – Estabilização atender a todos os requisitos deste Termo de Referência e Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

2.4 PLANEJAMENTO DO PROJETO

2.4.1 Para a adequada disponibilização do sistema, deverá ser dado início da implantação pela CONTRATADA por meio de reunião presencial para abertura do projeto, consolidando o plano de trabalho para implantação do sistema, incluindo cronogramas e definição de responsabilidades, nos termos do subitem **2.3.6.1 Plano de implantação**.

2.4.1.2 Nesta reunião, a CONTRATANTE coordenará as atividades internas necessárias ao cumprimento das datas e entregas definidas, aprovará os cronogramas de trabalho e medições, bem como solucionará impasses no aceite de entregas.

2.5 LEVANTAMENTO DE DADOS

2.5.1 Ainda na fase do Plano de Implantação (subitem 2.3.6.1), a CONTRATADA deverá realizar visita presencial para conhecer detalhadamente a rotina de trabalho da Procuradoria. A CONTRATANTE deverá indicar previamente os usuários-chaves a serem entrevistados, bem como as Unidades e Áreas a serem visitadas. Os fluxos de trabalho atuais deverão ser devidamente documentados pela CONTRATADA.

2.5.2 Depois de levantados os fluxos de trabalho atualmente desempenhados, a CONTRATADA deverá apresentar as oportunidades de otimização apoiadas no sistema, em conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais constantes neste Termo de Referência. A CONTRATANTE deverá avaliar as sugestões apresentadas, validando as aplicáveis para que a CONTRATADA possa utilizá-las na configuração do sistema.

2.5.3 A CONTRATADA deverá realizar, junto à CONTRATANTE, o levantamento das informações necessárias às configurações das respectivas integrações previstas neste Termo de Referência.

2.5.4 A CONTRATADA deverá realizar o levantamento dos usuários e associação aos respectivos perfis de acesso ao Sistema (cadastro, edição, gestão, consulta, etc.).

2.5.5 A CONTRATANTE disponibilizará os modelos de petições e Pareceres Jurídicos comumente utilizados nas manifestações para que a CONTRATADA realize o respectivo cadastramento no sistema;

2.6 TREINO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA O CENÁRIO ESPECÍFICO DA PROCURADORIA E O USO DA INTELIGÊNCIA ANALÍTICA

2.6.1 Ainda na fase do Plano de Implantação (subitem 2.3.6.1), a CONTRATANTE fornecerá um conjunto de citações, intimações, petições iniciais e Solicitações de Pareceres recebidos nos últimos meses para que a inteligência artificial seja treinada com casos típicos;

2.6.2 O conjunto de documentos fornecidos pela CONTRATANTE será composto de processos de diversas áreas, como saúde, patrimonial, meio ambiente, relações laborais, tributária e residuais, bem como contemplar processos que tramitem na Justiça Estadual, Federal e Trabalhista;

2.6.3 A CONTRATADA, com apoio da CONTRATANTE, deverá realizar o treino necessário para que a Inteligência Artificial disponibilizada no sistema seja capaz de ler e compreender o inteiro teor desses documentos identificando atributos relevantes, como partes, despachos, assuntos e pedidos administrativos, de modo a permitir a automatização de atividades posteriores desencadeadas dessas decisões ou pedidos no sistema;

2.6.3.1 A partir dessa interpretação, a Inteligência deverá promover a classificação e a seleção de modelos institucionais para o atendimento da manifestação demandada.

2.6.4 A customização e o aprimoramento da Inteligência Artificial serão executados periodicamente para o melhor desempenho de atos padronizados;

2.6.5 A CONTRATANTE deverá realizar, em conjunto com a equipe da CONTRATADA, a homologação do treino realizado aferindo a qualidade da classificação automatizada com Inteligência Artificial.

2.6.6 Os painéis de inteligência analítica deverão ser construídos e publicados utilizando a ferramenta que propicie a disponibilização de painéis e relatórios com informações gerenciais e capacidade para o tratamento dos dados cadastrados no próprio sistema, assim como a relação deles com informações obtidas de outras fontes de dados, mediante carga e customização, assumindo a CONTRATADA os eventuais custos da licença.

2.6.6.1 A inteligência analítica deve conter painéis e relatórios para o acompanhamento e controle de:

2.6.6.1.1 Recebimento e distribuição de processos conforme o órgão administrativo ou a justiça e o órgão judicial, classe processual, assunto, a unidade da Procuradoria e o responsável pelo acompanhamento;

2.6.6.1.2 Quantitativos do acervo de processos conforme o órgão administrativo ou a justiça e o órgão judicial, classe processual, assunto, a unidade da Procuradoria e o responsável pelo acompanhamento;

2.6.6.1.3 Eventos e manifestações processuais, conforme a classificação;

2.6.6.1.4 Audiências realizadas e futuras;

2.6.6.1.5 Dívida ativa, débitos e respectiva natureza, órgão de origem e valores, arrecadação e parcelamentos, relacionando-as com os processos, a justiça e o órgão judicial e ano do débito;

2.6.6.1.6 Permitir a geração de relatórios contendo os maiores devedores;

2.6.6.1.7 Processos que estejam há muito tempo sem andamento ou paralisados, conforme critério da Procuradoria;

2.6.6.1.8 Produtividade dos usuários;

2.6.6.1.9 Resultado econômico do processo, passivo contingente e probabilidade de êxito das demandas.

2.6.7 Todas as condições acerca da Inteligência Artificial e Inteligência Analítica deverão ser observadas as disposições contidas no Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD.

2.7 PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA E CONFIGURAÇÃO DOS FLUXOS DE TRABALHO

2.7.1 A partir dos dados levantados, o Sistema deverá ser configurado pela CONTRATADA para atender as características de funcionamento da atividade-fim da CONTRATANTE, em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e com os dados identificados e documentos produzidos na etapa de levantamento de dados. Esta etapa inclui a parametrização de tabelas básicas, de modelos de documentos, o cadastramento dos usuários, respectivos perfis e a configuração dos fluxos de trabalho, observando as disposições contidas no subitem **2.3.6.2 Parametrização, Customizações e Integrações**.

2.7.1.1 A configuração dos fluxos de trabalho deverá ser realizada com ferramenta visual, que permita a utilização de **fluxos de notação Business Process Model and Notation – BPMN**, visando facilitar a compreensão dos fluxos e permitir sua alteração dinâmica.

2.7.2 A CONTRATADA poderá executar os serviços de parametrização e configuração dos fluxos de trabalho de forma remota, possibilitando assim a otimização dos recursos.

2.7.3 A CONTRATADA deverá avaliar todos os modelos de documentos disponibilizados pela CONTRATANTE (subitem 2.5.5), assim como utilizar-se de todo mapeamento realizado nas visitas para realizar o devido cadastramento e configuração desses modelos para uso na elaboração das manifestações no sistema.

2.8 INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS INTERNOS

2.8.1 Integração com o Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville e Sistema Eletrônico de Informações - SEI

2.8.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar interface de integração baseada em Webservice, permitindo que, ao inscrever uma dívida, ou sempre que a situação da dívida inscrita for alterada, como nos casos de parcelamento, cancelamento e quitação, o sistema de gestão da dívida ativa possa notificar o sistema proposto neste Termo de Referência.

2.8.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar a documentação técnica para que a equipe responsável pela manutenção do sistema de gestão da dívida ativa possa providenciar as devidas implementações a fim de viabilizar a integração.

2.8.1.3 Os eventuais custos decorrentes de adequação do sistema de gestão da dívida ativa correrão, exclusivamente, por conta da CONTRATANTE.

2.8.1.4 A integração com o Sistema Eletrônico de Informações - SEI - se dará por meio de Web Services.

2.8.1.4.1 O Sistema Eletrônico de Informações é o sistema oficial de gestão documental que permite a produção, edição e assinatura de documentos e trâmite de processos eletrônicos. O objetivo dessa integração é:

a) permitir que documentos produzidos na solução de informática sejam enviados ao Sistema Eletrônico de Informação para serem assinados eletronicamente e tramitados;

b) consumir os webservices disponibilizados pelo Sistema Eletrônico de Informações e, disponibilizar seus próprios webservices para consulta;

c) permitir a visualização e exportação de documentos para o Sistema Eletrônico de Informações em formato HTML.

2.9 INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS EXTERNOS

2.9.1 A Solução deverá ter integração com o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal de Regional Federal da 4ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região para cadastro de processos, recebimento de citações e intimações, peticionamento inicial, de andamento e interposição de recursos, em 1º grau e 2º grau, consulta de extrato processual e visualização de autos eletrônicos. Esta integração se dará em conformidade com o Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI, definido pelo CNJ ou o adotado pelo próprio Tribunal.

2.9.1.1 A Solução deverá ter integração com a empresa que captura intimações dos Diários Eletrônicos da Justiça, com a qual o Município de Joinville mantém contrato.

2.9.1.2 A CONTRATADA deverá garantir a integração do Sistema de Gestão da Procuradoria com os sistemas de processos eletrônico judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal de Regional Federal da 4ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, permitindo a troca automática e eletrônica de dados, em conformidade com a especificação de integração disponibilizada pelos respectivos Tribunais.

2.9.1.3 A CONTRATANTE firmará convênio com os Tribunais especificados no item anterior quando necessário para integração com a Solução contratada.

2.9.1.4 A implantação está condicionada a habilitação da integração com o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal, Tribunal de Regional Federal da 4ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região. A habilitação da integração com os demais Tribunais especificados no item 2.9.1. deverá ser disponibilizada em conformidade com cronograma a ser elaborado pela CONTRATANTE após assinatura dos convênios com os esses Tribunais.

2.9.1.5 A integração com os Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior do Trabalho e Supremo Tribunal Federal poderão ser implementadas à Solução, previamente solicitada e aprovada pela CONTRATANTE, sendo facultada a cobrança de horas técnicas.

2.9.2. Peticionamentos

2.9.2.1 A CONTRATADA deverá garantir a integração do Sistema de Gestão da Procuradoria com o Sistema de Automação da Justiça Estadual de Santa Catarina e Federal da 4ª Região - **EPROC** e o Sistema processual eletrônico da Justiça do Trabalho da 12ª Região - **PJe**.

2.9.3. Outras Integrações

2.9.3.1 A CONTRATADA deverá garantir a integração do Sistema de Gestão da Procuradoria com os sistemas relacionados ao WS-Denatran, InfoCov (Receita Federal), empresas de Proteção ao Crédito e outras fontes que venham a ser conveniadas.

2.10 REQUISITOS MÍNIMOS DE NEGÓCIO

2.10.1 A fim de suprir as necessidades da Procuradoria-Geral, a Solução deverá atender, no mínimo, aos requisitos de negócio obrigatórios, constantes neste Termo de Referência e no Anexo SEI n. 0011979946 - PGM.NAD;

2.10.2 A Solução poderá agrupar ou dividir as funcionalidades em tantos módulos quantos forem necessários para o pleno atendimento dos requisitos.

2.10.3 A relação dos requisitos mínimos estão dispostos no Anexo SEI n. 0011979946 - PGM.NAD - **ANEXO A - REQUISITOS TÉCNICOS DE NEGÓCIO**.

2.3.4 A relação das integrações e seus requisitos estão dispostos no Anexo SEI n. 0011979946 - PGM.NAD - **ANEXO B - REQUISITOS DE INTEGRAÇÕES**.

2.3.5 A relação dos requisitos mínimos de usabilidade estão dispostos no Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD - **ANEXO C - REQUISITOS MÍNIMOS DE USABILIDADE**.

2.3.6 A Solução deverá cumprir o disposto na legislação Federal, Estadual e Municipal, na operação de suas atividades, independentemente dos requisitos mínimos elencados neste Termo de Referência

2.11 DO LICENCIAMENTO DE USO

2.11.1 Estimam-se **89** usuários internos e **89** usuários concorrentes que a CONTRATADA deverá disponibilizar licenças mensais de uso.

2.11.2 O acesso ao Sistema ficará disponível pelo período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exceto nos períodos destinados manutenção programada.

2.11.3 A CONTRATADA disponibilizará versões sempre atualizadas, que contemplem melhorias e evoluções do Sistema.

2.11.4 As licenças de uso ao Sistema serão individuais, permitindo o acesso de um único usuário por licença, previamente informadas pela CONTRATANTE e cadastradas pela CONTRATADA.

2.11.5 As licenças de uso permanecerão disponíveis exclusivamente durante a vigência do contrato.

2.11.6 Eventuais licenças para usabilidade integral da Solução, como o uso de Editores de Texto, uso de Inteligência Artificial e Inteligência Analítica, integrando todos os requisitos disposto neste Termo de Referência e Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD, a CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus, as licenças necessárias.

2.12 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

2.12.1 Em todas as atividades de manutenção e suporte técnico, os técnicos da CONTRATADA deverão empregar a língua portuguesa, não importando o local onde estejam os atendentes, exceto no uso de termos técnicos. Para os textos técnicos, redigidos em qualquer outro idioma, a CONTRATADA deverá providenciar a tradução.

2.12.2 A fim de mitigar riscos de migração e reduzir custos indiretos de aprendizagem, o processo de parametrização e customização das funcionalidades da Solução contemplará sempre que necessário, o ajuste de layout, tabelas, dados corporativos da Procuradoria-Geral do Município, adequação de terminologias e demais particularidades necessárias para o pleno atendimento das necessidades do CONTRATANTE.

2.12.3 A Solução deve estar habilitada a receber personalização para identidade visual da Administração Municipal.

2.12.4 A Solução deve atender às seguintes características de usabilidade:

2.12.4.1 Inteligibilidade: o usuário pode compreender as suas funcionalidades e avaliar se o mesmo pode ser usado para satisfazer as suas necessidades específicas com facilidade

2.12.4.2 Apreensibilidade: a Solução deve possibilitar ao usuário aprender sua aplicação.

2.12.4.3 Operacionalidade: a Solução deve possibilitar ao usuário condições de operá-lo e controlá-lo, bem como tolerar ou tratar erros de operação;

2.12.4.4 Atratividade: a Solução deve ser atraente ao usuário, o que pode incluir desde a adequação das informações prestadas para o usuário até os requintes visuais utilizados na sua interface gráfica.

2.12.5 A documentação da Solução deverá conter todas as informações necessárias para o correto uso da Solução. Todas as funcionalidades descritas nos requisitos de negócio, legais e de integrações devem ser completamente descritas na documentação. Inclusive o manual de uso e se algum tipo de manutenção puder ser realizado pelo CONTRATANTE, a documentação deverá incluir um manual de manutenção contendo todas as informações necessárias para essa manutenção. A referida documentação deverá primar pela:

2.12.5.1 Correção: Todas as informações na documentação devem estar corretas. Além disso, convém que sua apresentação não contenha ambiguidade nem erros.

2.12.5.2 Consistência: Os documentos não podem apresentar contradições internas entre si

e com a descrição dos requisitos da funcionalidade. Convém que cada termo tenha um significado único em toda a documentação.

2.12.5.3 Inteligibilidade: Convém que a documentação seja inteligível pela classe de usuários que normalmente executa a tarefa a ser atendida pela solução, utilizando, por exemplo, uma seleção apropriada de termos, exibições gráficas, explicações detalhadas e citando fontes úteis de informações.

2.12.5.4 Apresentação e organização: Convém que a documentação possua boa apresentação e organização, de tal modo que quaisquer relacionamentos sejam facilmente identificados. Convém ainda, que todo documento tenha índice analítico e remissivo. Se um documento não estiver na forma impressa, um procedimento para impressão deve ser indicado.

2.13 REQUISITOS DE SEGURANÇA

2.13.1 A autenticação dos usuários na Solução deve ocorrer através de integração com a base de usuários da rede corporativa do CONTRATANTE, baseada no serviço *Microsoft Active Directory* ou via *OAuth* interno.

2.13.2 Optou-se por esta forma de autenticação pela convergência dos diversos sistemas em uso pela Administração Municipal nesta tecnologia, que utiliza as regras do processo de assinatura eletrônica vigente.

2.13.3 A Solução deverá possibilitar o gerenciamento das permissões de acesso dos usuários às funcionalidades disponíveis.

2.13.4 O gerenciamento destas permissões deverá ocorrer por usuário e por grupo de usuários, que poderão ter permissões diferenciadas, adequadas à estrutura organizacional da Procuradoria-Geral do Município.

2.13.5 A Solução deverá permitir que um mesmo usuário pertença a mais de um grupo de usuários.

2.13.6 O permissionamento deverá ocorrer de forma a limitar ou autorizar o usuário e o grupo de usuários à leitura e/ou inclusão e/ou alteração e/ou exclusão de registros, por funcionalidade e por Unidade da Procuradoria-Geral.

2.13.7 As rotinas de segurança da Solução deverão permitir o acesso dos usuários somente ao conjunto de objetos do sistema (telas, transações, áreas de negócios, etc.), de acordo com as permissões de acesso.

2.13.8 A Solução deverá possibilitar que as alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos grupos e/ou usuários a ele vinculados.

2.13.9 A Solução deverá permitir a rastreabilidade de operações para auditoria, de modo a garantir a estruturação de um histórico de alterações, que permita consultar as operações realizadas pelos diversos usuários, informando, no mínimo, quem realizou a operação, o que foi realizado durante a operação, quando (data, hora, minuto e segundo) e onde (endereço lógico) foi realizada a operação.

2.13.9.1 A Solução deve possibilitar a retenção de dados dada a sua utilização para auditoria.

2.13.10 A Solução deverá registrar e permitir a consulta dos acessos e das tentativas de acesso à Solução (*login*).

2.13.11 A Solução deverá garantir a recuperação de dados históricos independentemente de mudanças nas estruturas das tabelas ao longo da vida da Solução.

2.13.12 A Solução deverá garantir a integridade das informações contidas no banco de dados, contra qualquer meio, ameaça ou falhas que venham a ocorrer durante o funcionamento dos sistemas.

2.13.13 A Solução deverá ser instalada e hospedada em infraestrutura de Data Center, mantido ou contratado pela Contratada, e sob a responsabilidade desta, através da qual deverá atender a todos os requisitos de segurança e confiabilidade praticados no mercado.

2.13.14 Nos documentos impressos pelo sistema, deverá conter a identificação do sistema,

o usuário responsável pela operação, a data e a hora de emissão.

2.13.15 Em caso de falha operacional ou lógica, a Solução deverá recuperar-se, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna das bases de dados correspondente ao último completado antes da falha, devendo possibilitar a emissão dos respectivos relatórios de falhas.

2.14 REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

2.14.1 A Solução oferecida deverá operar nas estações de trabalho da Administração Municipal, disponíveis com os sistemas operacionais Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 10 e Windows 11, ou os que vierem a substituí-los futuramente, em plataforma de hardware de 32 e 64 bits.

2.14.2 O sistema deve operar nativamente nos navegadores Mozilla Firefox (versões 71 ou superior) e Google Chrome (versão 79 ou superior) com sistema operacional Windows 7 ou superior e sistema operacional MACOS High Sierra ou superior. Não serão aceitos sistemas que dependam da instalação de emuladores para execução nos navegadores, aceitando-se apenas estrutura computacional em nuvem.

2.14.3 Havendo necessidade de integração com ferramentas externas de automação de escritório, a Solução deve ser compatível com editor de textos próprio, ou integração direta com editor de texto externo, assumindo a CONTRATADA os eventuais custos das licenças necessárias para todos os usuários, observando todos os requisitos estabelecidos no Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

2.14.4 As aplicações web deverão garantir a segurança contra possíveis ataques e métodos de violação de programas de informática que comprometam os dados e a disponibilidade da Solução.

2.14.5 As aplicações web deverão ser servidas pelo protocolo HTTPS.

2.14.6 A Solução poderá ser operada a partir de estações de trabalho locais e remotas conectadas à rede corporativa do CONTRATANTE, sem restrições de desempenho ou tempo de resposta, excetuando-se restrições advindas do ambiente disponibilizado pelo CONTRATANTE.

2.14.7 A Solução deverá manter a escalabilidade e performance para tratar o volume de dados e usuários, bem como o crescimento da base de dados e de usuários.

2.14.8 A CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus, quando solicitado, relatórios de projeção de uso de espaço em disco, de performance e de integridade dos dados, a fim de subsidiar decisões no ambiente computacional do CONTRATANTE.

2.15 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS

2.15.1 As capacitações dos usuários têm como objetivo prepará-los para utilizar adequadamente as funcionalidades nativas, desenvolvidas ou customizadas da Solução.

2.15.2 As capacitações serão divididas em 3 (três) tipos: Capacitação inicial de implantação, capacitação de novas funcionalidades e capacitação complementar. Cada tipo de capacitação obedecerá aos requisitos abaixo:

2.15.3 Capacitação inicial de implantação

2.15.3.1 Contempla a capacitação em negócio no uso da solução e na gestão e deverá ser ofertada sem ônus para o CONTRATANTE.

2.15.3.2 Capacitação inicial de implantação deverá ser finalizada em tempo hábil para a homologação da solução antes da entrada em uso no ambiente de produção.

2.15.3.3 A CONTRATADA deverá elaborar, documentar, executar e disponibilizar um Plano de Capacitação composto pelos seguintes itens:

2.15.3.3.1 Denominação da Capacitação;

2.15.3.3.2 Objetivos Gerais e Específicos da Capacitação;

2.15.3.3.3 Carga Horária e Conteúdo Programático elaborado de acordo com o público-alvo;

2.15.3.3.4 Relação de materiais didáticos necessários para cada capacitação;

2.15.3.3.5 Estratégia de Avaliação da Capacitação

2.15.3.4 O Plano de Capacitação deverá ser obrigatoriamente apresentado e validado pelo CONTRATANTE.

2.15.3.5 As capacitações deverão proporcionar aos capacitados o uso, em ambiente de treinamento, da solução em equipamento individual.

2.15.3.6 A comunicação das atividades de capacitação para as Unidades da Procuradoria-Geral será realizada pela Gerência da Unidade de Processos.

2.15.3.7 As capacitações poderão ocorrer de segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 14h às 18h.

2.15.3.8 As turmas devem ser dimensionadas a fim de possibilitar o devido aprendizado e uso da solução pelos capacitados, considerando a modalidade de ensino (presencial, a distância ou híbrida - de acordo com as medidas de prevenção e combate ao contágio pelo coronavírus) e a estrutura/local disponível pelo CONTRATANTE.

2.15.3.9 A CONTRATADA deverá providenciar manual e todo e qualquer material didático necessário, incluindo vídeoaulas, à realização da Capacitação e fornecê-lo individualmente a todos os participantes. O manual e materiais deverão evidenciar questões conceituais acerca do assunto e, instruções aos usuários de como, executar determinado procedimento na solução.

2.15.3.10A capacitação inicial de implantação deve atender aos seguintes perfis:

2.15.3.10.1 Área de Tecnologia da Informação - Capacitação para a gestão da Solução para 10 (dez) profissionais técnicos, com carga estimada de 40 horas/aula e com foco nos seguintes itens:

2.15.3.10.1.1 Aspectos da arquitetura, instalação, configuração da solução, entendimento e uso da Solução de integração de dados e de sistemas;

2.15.3.10.1.2 Aspectos das atualizações das versões e dos releases;

2.15.3.10.1.3 Aspectos de atendimento de suporte técnico, remoto e presencial, monitoramento de performance, manipulação de banco de dados e softwares adicionais

2.15.3.10.1.4 Área de Gestão - Capacitação para a gestão da Solução para 10 (dez) profissionais técnicos, com carga estimada de 40 horas/aula e com foco nos seguintes itens:

2.15.3.10.1.4.1 Administração, operacionalização e parametrização de funcionalidades e relatórios, bem como gerenciamento de perfis e auditoria dos dados via aplicação.

2.15.3.10.2 Áreas de negócio, facilitadores e usuários - Capacitação em negócio e uso do sistema para profissionais das diversas unidades da CONTRATANTE, distribuídos nos seguintes perfis:

2.15.3.10.2.1 Gestores e Facilitadores – Que replicarão os conhecimentos internamente: deverão ter uma visão completa e ampla da solução, incluindo as parametrizações possíveis, os relatórios, bem como da gestão do sistema.

2.15.3.10.2.2 Usuários que utilizarão o sistema nas suas rotinas diárias: Deverão ter uma visão clara de como realizar suas rotinas com o uso da solução.

2.15.3.10.2.3 As estimativas de quantidade de pessoas por perfil estão dispostas no quadro abaixo:

Áreas		Perfil de capacitação			Total por módulo
		Gestores	Facilitadores	Usuários	
Capacitação Cadastral (i.e. Cadastro de Pessoas, Processos Judiciais, Distribuição e intimações, andamentos, audiências)	Quantidade	5	9	10	24
	Carga Horária	7h	7h	7h	21h

Capacitação de Operação do Sistema (Controle de prazos, Elaboração de peças, consulta de processos, de dívidas, Consulta de dívidas, Dashboard)	Quantidade	5	9	75	89
	Carga Horária	5h	5h	15h	25h
Capacitação de Dados e Relatórios (Controle de Patrimônio e Garantias, Controle de documentos digitais, Resultado econômico do processo, Relatórios Diversos)	Quantidade	5	9	10	24
	Carga Horária	6h	6h	6h	18h

2.16 DAS CAPACITAÇÕES DE NOVAS FUNCIONALIDADES E DAS CAPACITAÇÕES COMPLEMENTARES

2.16.1 Da Capacitação de novas funcionalidades.

2.16.1.1 Sob demanda do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá ofertar capacitação em negócio e em sistema para até 10 (dez) pessoas quando forem implementadas novas funcionalidades decorrentes de Atualizações e Manutenções Preventiva, Corretiva, Adaptativa ou Evolutiva, sem ônus.

2.16.2 Capacitação complementar.

2.16.2.1 Sob demanda formalizada em Ordem de Serviço do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá ofertar capacitação complementar de acordo com o que for solicitado, devendo para isso apresentar um plano de capacitação que deve ser previamente aprovado, sendo facultada a cobrança de horas técnicas.

2.17 REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO

2.17.1 A Solução deverá incluir suporte técnico, manutenção dos tipos preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, bem como atualizações.

2.17.2 O Serviço de Suporte Técnico deverá ocorrer sem custos adicionais e incluir, no mínimo:

2.17.2.1 Orientações e esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução;

2.17.2.2 Orientação e apoio às questões relacionadas à integração de dados e sistemas;

2.17.2.3 Interpretação da documentação dos softwares fornecidos;

2.17.2.4 Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

2.17.2.5 Orientação para solução de problemas de performance e de ajustes das configurações dos softwares ofertados;

2.17.2.6 Orientação quanto às melhores práticas para parametrização e customização da solução;

2.17.2.7 Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados cuja responsabilidade seja da CONTRATADA;

2.17.2.8 Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados.

2.17.3 O suporte será acionado pela CONTRATANTE exclusivamente por servidores da Unidade de Gestão e/ou da Unidade de Tecnologia da Informação, ambas da Secretaria de Administração e Planejamento.

2.17.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta eletrônica de registro de solicitação de serviços, configurável, para os níveis mínimos de serviços exigidos pelo CONTRATANTE.

2.17.5 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial nas dependências Secretaria de Administração e Planejamento - Unidade de Gestão e/ou Unidade de Tecnologia da Informação, quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado.

2.17.6 O atendimento deverá estar disponível das 8h às 18h de segunda-feira a sexta-feira.

2.17.7 A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item anterior.

2.17.8 O atendimento local, quando necessário, deverá ocorrer das 8h às 18h de segunda-feira à sexta-feira, ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, desde que acordado entre as partes o agendamento.

2.17.9 O registro de chamados em sistema da CONTRATADA servirá para facilitar o gerenciamento do processo de Suporte Técnico e, deverá suportar transações de abertura, registro, decisões e encaminhamentos dos atendimentos, com monitoramento, análise, avaliação do atendimento, e disponibilidade para o gerenciamento dos níveis de serviços pelo CONTRATANTE, devendo conter em sua base de dados no mínimo os seguintes dados acessíveis ao CONTRATANTE:

2.17.9.1 Sistema disponível em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano);

2.17.9.2 Horário de cada chamado efetuado pelo CONTRATANTE;

2.17.9.3 Nível de serviço respectivo a cada chamado e suas características, conforme seção **10.7 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E SANÇÕES**;

2.17.9.4 Forma de atendimento local ou remoto;

2.17.9.5 Número de registro de cada demanda/incidente;

2.17.9.6 Dados de identificação do(s) autor(es) do(s) chamado(s);

2.17.9.7 Dados de identificação do(s) atendente(s): nome completo, função na empresa e contato;

2.17.9.8 Histórico acerca do problema identificado pelo usuário em cada chamado (campo texto livre) ou disponibilizar codificação para escolha caso haja maturidade no processo;

2.17.9.9 Status do atendimento a cada consulta ao sistema pelo CONTRATANTE;

2.17.9.10 Tempo decorrido após a abertura do chamado no sistema até o encerramento;

2.17.9.11 Horário do início do atendimento e Tempo do atendimento;

2.17.9.12 Solução proposta pelos atendentes da CONTRATADA;

2.17.9.13 Solução alternativa adotada pelos atendentes do CONTRATANTE;

2.17.9.14 Data e horário previsto para a finalização do atendimento;

2.17.9.15 Dados de identificação do(s) responsável(is), no CONTRATANTE, pelo(s) aceite(s) da(s) solução(ões) implementadas pela CONTRATADA;

2.17.9.16 Data e horário de finalização do atendimento;

2.17.9.17 Tempo médio de resolução dos incidentes/demandas;

2.17.9.18 Indicativo de atendimento ou não ao acordo de nível de serviço;

2.17.9.19 Histórico do atendimento (campo livre para descrição do serviço executado, comentários, sugestões, apontamentos e eventuais erros operacionais, críticas, etc).

2.17.10 Nos casos em que o CONTRATANTE requerer expressamente, por Ordem de Serviço, assistência no local, será facultado à CONTRATADA a cobrança de horas técnicas, desde que previamente acordadas e autorizadas.

2.18 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

2.18.1 Quando a CONTRATADA receber relato de problema com o sistema, o serviço de suporte técnico da empresa deverá emitir um número de chamado, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações a ele relacionadas.

2.18.2 Os usuários da Solução CONTRATADA, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de suporte técnico, através da ferramenta de chamados em uso pelo CONTRATANTE. Após triagem inicial e concluindo que o incidente é devido, a Unidade de Gestão ou a Unidade de Tecnologia da Informação da Secretaria de Administração e Planejamento abrirá chamado para o serviço de suporte técnico da empresa CONTRATADA, classificando as ocorrências em Prioridade 1, Prioridade 2 ou Prioridade 3, sendo:

2.18.2.1 Prioridade 1 (P1) – Parada total ou parcial da produção, isto é, o usuário final não consegue acessar ou utilizar a Solução por falha de uma ou mais transações (módulos) ou componentes da solução, provocando impactos para o negócio do CONTRATANTE;

2.18.2.2 Prioridade 2 (P2) – Existem erros em transações do sistema, que impedem atividades de responsabilidade da Procuradoria-Geral do Município;

2.18.2.3 Prioridade 3 (P3) – Existem problemas que podem prejudicar as atividades de responsabilidade da Procuradoria-Geral do Município;

2.18.3 A CONTRATADA deverá respeitar as seguintes características e prazos, contados do registro do chamado, para atendimento ou solução de ocorrências:

2.18.3.1 Prioridade 1 (P1) - Até 30 minutos corridos a partir do registro da ocorrência, para início do atendimento técnico local ou remoto; e até 6 horas corridas a partir do registro da ocorrência, para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

2.18.3.2 Prioridade 2 (P2) - Até 24 horas corridas (em dias úteis), após a abertura do chamado (das 08h às 18h).

2.18.3.3 Prioridade 3 (P3) - Até 48 horas corridas (em dias úteis) após a abertura do chamado (das 08h às 18h).

2.18.4 Admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno. Neste caso a CONTRATADA deverá emitir, no prazo de 3 (três) dias úteis, parecer com o novo prazo para Solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

2.18.5 Após a avaliação deste parecer inicial, o CONTRATANTE decidirá sobre a sua aceitabilidade. O não cumprimento do novo prazo acordado para a Solução definitiva da ocorrência sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Contrato.

2.18.5.1 Desde que acordado com o CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, caso haja disponibilidade e respeitados os prazos definidos, atuar de forma remota utilizando-se das ferramentas homologadas pelo CONTRATANTE para tal, visando maior celeridade no atendimento às demandas apresentadas.

2.18.6 O CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pelo CONTRATANTE.

2.18.6.1 A empresa CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente o CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

2.18.6.2 A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

2.18.6.3 A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte do CONTRATANTE em relação a um chamado específico. E, não necessariamente prorrogam chamados de natureza semelhante.

2.18.7 O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA, ainda que a posteriori, com base no horário em que o problema se apresentou resolvido na ótica dos usuários da solução. Após, o CONTRATANTE aprovará ou rejeitará o fechamento.

2.18.8 O cálculo do indicador “tempo de resolução” será feito pela diferença entre data-hora-minuto de abertura de chamado de suporte técnico e data-hora-minuto de fechamento do chamado, conforme registrados em sistema próprio.

2.18.9 Os prazos para atendimento das prioridades 2 e 3 consideram apenas dias úteis e, caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 18h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

2.18.10 Após a disponibilização da versão e/ou build, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de transferência.

2.18.11 O serviço de manutenção contemplará, no mínimo, o que segue:

2.18.11.1 Manutenção Preventiva – consiste no serviço, sem custos adicionais, de reparo na Solução a fim de mitigar ou eliminar potenciais defeitos ou riscos à integridade das informações identificadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.

2.18.11.1.1 O CONTRATANTE deverá periodicamente efetuar Manutenção Preventiva para prevenir e mitigar ameaças e falhas em maiores proporções.

2.18.11.1.2 O CONTRATANTE ao diagnosticar uma ameaça a Solução deverá informar a CONTRATADA a ocorrência verificada e, as medidas adotadas para a correção da mesma, bem como o prazo para a correção e, os impactos em virtude da ameaça e falhas detectadas, submetendo a aprovação da CONTRATADA.

2.18.11.1.3 A CONTRATADA avaliará o prazo proposto e, os impactos nas rotinas de trabalho e, informará o CONTRATANTE se acata ou não o prazo proposto para a resolutividade.

2.18.11.1.4 Os registros de chamados relativos à Manutenção Preventiva poderão ser realizados pelo CONTRATANTE ou por iniciativa própria da CONTRATADA.

2.18.11.1.5 A solução de problemas referentes à Manutenção Preventiva não implica em custos adicionais ao CONTRATANTE.

2.18.11.2 Manutenção Corretiva – consiste no serviço de reparo de defeitos identificados em componentes de software da solução, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e com outros sistemas, e decorrentes do processo de migração, sem ônus adicionais.

2.18.11.2.1 A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas na solução, que impeçam o pleno funcionamento da mesma, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

2.18.11.2.2 Havendo a necessidade de manutenção corretiva, sendo a causa responsabilidade do CONTRATANTE, será facultado à CONTRATADA a cobrança, desde que previamente acordadas e autorizadas.

2.18.11.2.3 Os usuários que efetivamente exploram o uso da Solução, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de suporte técnico próprio da Administração Municipal, capitaniado pelas Unidades de Gestão e/ou Tecnologia da Informação, ambas da Secretaria de Administração e Planejamento, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE.

2.18.12 A Manutenção Preventiva e a Manutenção Corretiva serão consideradas sempre como provenientes de um incidente e, portanto, deverão ser atendidas com as mesmas prioridades, indicadas no item Gerenciamento de Incidentes.

2.18.13 Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de Homologação, o serviço será homologado pelos técnicos da CONTRATANTE e, somente após aprovação deverá ser disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para os Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de Homologação.

2.19 GERENCIAMENTO DA MANUTENÇÃO

2.19.1 MANUTENÇÃO ADAPTATIVA

2.19.1.1 Manutenção Adaptativa consiste no serviço de adaptação, parametrização ou desenvolvimento da solução, sem ônus para o CONTRATANTE, a fim de melhorar a usabilidade ou manter

conformidade dos processos de negócio da Solução com a legislação Federal, Estadual e Municipal vigente.

2.19.1.2 O CONTRATANTE, ao diagnosticar a necessidade de uma Manutenção Adaptativa, registrará no sistema de chamados da CONTRATADA a solicitação.

2.19.1.2.1 Para as legislações federais e estaduais é de responsabilidade da CONTRATADA a análise e, elaboração de requisitos, para disponibilização na Solução no prazo estabelecido na norma independente de solicitação do CONTRATANTE.

2.19.1.3 O CONTRATANTE, quando da necessidade de uma Manutenção Adaptativa relacionada à alteração na Legislação Municipal, avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários a implantação, que conterà o aceite dos requerentes da área requisitante.

2.19.1.4 O CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Adaptativa. Essa solicitação de Manutenção Adaptativa será registrada através do sistema de registro de chamados e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência designado de Número de Demanda, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Adaptativa.

2.19.1.5 Após, o recebimento dos Requisitos de Manutenção Adaptativa a empresa CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias úteis após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE o prazo para a implantação.

2.19.1.6 A CONTRATADA ajustará a Solução para atender atualizações decorrentes de alterações da legislação, no prazo estabelecido pelo legislador, sem ônus para o CONTRATANTE.

2.19.1.7 As Manutenções Adaptativas, exceto as relacionadas a legislação, deverão cumprir os prazos apresentados nas propostas de trabalho.

2.19.1.8 Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de Homologação, o serviço será homologado pelos técnicos da CONTRATANTE e, somente após aprovação deverá ser disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para os Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de Homologação.

2.19.2 MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

2.19.2.1 Manutenção Evolutiva consiste no atendimento de demandas de melhorias contínuas da Solução, não enquadradas em Manutenção Adaptativa, contemplando funcionalidades não exigidas nos requisitos neste Termo de Referência e Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD, de forma a viabilizar o aperfeiçoamento contínuo e evolutivo da Solução, por vontade do CONTRATANTE.

2.19.2.2 O CONTRATANTE quando da necessidade de uma Manutenção Evolutiva avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários à implantação da Manutenção Evolutiva, que conterà o aceite dos requerentes da área proprietária do negócio em análise.

2.19.2.3 O CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Evolutiva. Essa solicitação de Manutenção Evolutiva será registrada através do sistema de registro de chamados e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência designado de Número de Demanda, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Evolutiva.

2.19.2.4 Após, o recebimento dos Requisitos de Manutenção Evolutiva a empresa CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias úteis após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE a proposta técnica, com no mínimo, as seguintes informações: quantidade de horas técnicas necessárias para o desenvolvimento da Manutenção Evolutiva, o prazo para a implantação e, os possíveis impactos da implantação.

2.19.2.5 A CONTRATANTE ao receber a proposta em conjunto com a área proprietária do negócio homologará e, emitirá a CONTRATADA uma Ordem de Serviço, a qual estará autorizando o efetivo serviço de Manutenção Evolutiva, contando-se o prazo de entrega a partir do primeiro dia útil após, o registro no chamado.

2.19.2.6 Após, a conclusão da Manutenção Evolutiva os requisitos propostos serão

homologados considerando-se o previsto na Ordem de Serviço, apenas quando satisfeitas simultaneamente as seguintes condições:

2.19.2.6.1 Compatibilidade dos requisitos com o desenvolvimento realizado

2.19.2.6.2 Compatibilidade do prazo de entrega proposto com o prazo executado

2.19.2.7 Para cada pedido de desenvolvimento deverá haver uma proposta da CONTRATADA, detalhando, no mínimo, o escopo do desenvolvimento, a quantidade de horas técnicas e o prazo de execução, que deverá ser previamente aprovada pelo CONTRATANTE.

2.19.2.8 O dimensionamento das demandas de manutenção evolutiva deverá ser medido por meio de horas técnicas, as quais sempre serão previamente aprovadas pelo CONTRATANTE.

2.19.2.8.1 O limite de horas técnicas durante a vigência do contrato será de 1.000 horas e corresponde à estimativa mensal de outras Soluções já utilizadas por esta Administração Municipal.

2.19.2.9 Para entregar uma versão da Solução contendo o desenvolvimento demandado, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar a versão na área de transferência definida pelo CONTRATANTE, ocasião em que cessará a contagem do prazo de entrega pactuado na respectiva Ordem de Serviço.

2.19.2.10 As ocorrências que são do tipo Manutenção Evolutiva deverão cumprir os prazos apresentados nas propostas de trabalho.

2.19.2.11 Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de Homologação, o serviço será homologado pelos técnicos da CONTRATANTE e, somente após aprovação deverá ser disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para os Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de Homologação.

2.20 GERENCIAMENTO DAS ATUALIZAÇÕES

2.20.1 Atualização de versões que incorporam correções de erros ou problemas registrados, bem como melhorias implementadas em relação à versão em uso pelo CONTRATANTE.

2.20.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar as novas versões/releases da Solução, com a respectiva documentação, simultaneamente ao seu lançamento, sem custos adicionais para o CONTRATANTE.

2.20.3 A CONTRATADA se obriga a informar, de imediato, ao CONTRATANTE toda e qualquer nova versão ou release lançada, com os respectivos detalhes técnicos, para análise e avaliação do CONTRATANTE quanto à oportunidade e cronograma para atualização nos ambientes, quando solicitado pelo CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional.

2.20.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar um único ambiente de PRODUÇÃO e um ou mais ambientes de TREINAMENTO e HOMOLOGAÇÃO.

2.20.4.1 As atualizações de novas versões/releases nos ambientes de PRODUÇÃO, TREINAMENTO e HOMOLOGAÇÃO, somente devem ocorrer quando solicitado pelo CONTRATANTE;

2.20.5 As melhorias, quando solicitado pelo CONTRATANTE, devem ser disponibilizadas primeiramente nos ambientes de TREINAMENTO e HOMOLOGAÇÃO, para serem aprovadas pelo CONTRATANTE antes de serem atualizadas pela CONTRATADA em ambiente de PRODUÇÃO.

2.20.6 Caso a CONTRATADA evolua o produto para uma versão ou release com tecnologia, arquitetura ou configuração que exijam mudanças significativas nos sistemas ou nos ambientes computacionais do CONTRATANTE, a implementação dessa versão/release atualizada do produto deverá ocorrer sem custos adicionais para o CONTRATANTE e, ser precedida de uma análise detalhada dos impactos.

2.20.7 As manutenções programadas que impliquem em indisponibilidade da Solução deverão ser previamente acordadas entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Devendo ocorrer prioritariamente durante os dias úteis entre 19h e 6h ou nos finais de semana.

2.20.8 Em qualquer uma das Manutenções Previstas, havendo necessidade de alterações na estrutura ou nos registros do banco de dados, esta deverá ser previamente aprovada pelo CONTRATANTE.

2.21 PROVA DE CONCEITO – POC

2.21.1 A classificada em primeiro lugar e habilitada, deverá realizar a Prova de Conceito - POC, que consiste na validação das informações a partir da observação do funcionamento prático da Solução ofertada demonstrado pela HABILITADA, sem ônus à CONTRATANTE.

2.21.2 A Prova de Conceito - POC deverá ser executada localmente no(s) equipamento(s) da HABILITADA, em sessão pública, entre 3 a 5 dias úteis após sua habilitação e será conduzida por uma comissão técnica nomeada mediante portaria.

2.21.3 A validação das informações constantes na Proposta se dará por meio da demonstração prática da execução de 10 atividades obrigatórias relacionadas no **ANEXO A - REQUISITOS TÉCNICOS DE NEGÓCIO**, do Anexo SEI nº 0011979946 - PGM.NAD, selecionadas aleatoriamente por sorteio em sessão pública, quando será observado o atendimento aos requisitos vinculados às atividades demonstradas.

2.21.4 Havendo ocorrência de erro na Solução, estes serão registrados em Ata e a HABILITADA terá uma única chance de reapresentação da Solução, que ocorrerá obrigatoriamente em um prazo de 02 (dois) dias úteis após a lavratura em Ata do encerramento da sessão pública, independentemente da quantidade de itens com erro.

2.21.5 Caso observado que a Solução ofertada, não atenda aos requisitos conforme informado na Proposta, esta será reprovada.

2.21.6 A PROPONENTE, não comparecendo em dia e hora previamente agendados para a realização da Prova de Conceito - POC ou da reapresentação, será automaticamente reprovada.

2.21.7 A PROPONENTE que for reprovada na Prova de Conceito - POC será desclassificada e não terá direito a qualquer indenização.

2.21.8 Ao final da Prova de Conceito - POC, a comissão registrará em Ata o resultado e encaminhará ao Pregoeiro.

2.22 DA PROPRIEDADE DO BANCO DE DADOS E MIGRAÇÃO

2.22.1 Deverão ser observados os ditames previstos na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, bem como demais legislações pertinentes;

2.22.2 De forma a garantir o sigilo das informações as quais terá acesso, a CONTRATADA deverá assinar um Termo de Confidencialidade, consoante **ANEXO E - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA**, do Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD;

2.22.3 Considerando ser de propriedade da CONTRATANTE o banco de dados, conforme o disposto no Lei nº. 9.610/1998 (art. 7º, XIII c/c art. 87) e Lei nº. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, que prevê que o compartilhamento de dados com entidades privadas somente é permitido para fins de execução de políticas públicas;

2.22.3.1 Deverá a CONTRATADA sempre que solicitado pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a solicitação, encaminhar cópia do banco de dados, em formato compatível com a prática de mercado, possibilitando que o mesmo possa ser lido, entendido e compreendido, bem como migrado (compatível) para um novo sistema de gestão que venha ser contratado pela CONTRATANTE ou a qualquer infraestrutura de banco de dados da CONTRATANTE.

a) Caberá a CONTRATADA dentro de suas obrigações auxiliares na migração do banco de dados para uma nova empresa no caso de uma nova contratação de um novo sistema de gestão ou outro sistema do Município, até quando for necessário seu suporte para plena migração e leitura do banco de dados, durante o período necessário à transição, sem custos para a CONTRATANTE, devendo assim garantir pleno acesso aos dados, bem como evitar problemas de compatibilidade na migração para outro sistema quando

necessário;

b) Qualquer incompatibilidade que decorra exclusivamente do formato encaminhado pela CONTRATADA na migração para outra empresa esta deverá dar todo o suporte para que o mesmo possa ser implantando no novo sistema, sem custos para a CONTRATANTE;

2.22.4 Findo o Contrato, a CONTRATADA deverá encaminhar, no prazo elencado no subitem 2.23.1 integralmente o banco de dados e não deter quaisquer dados em sua posse;

2.22.4.1 Findo o Contrato, junto ao banco de dados, a CONTRATADA deverá fornecer documentação da Solução, contendo no mínimo:

a) Descrição das tabelas e seus relacionamentos;

b) Dicionário de dados;

2.22.4.2 A documentação deverá ser legível e deverá permitir à CONTRATANTE dispor de informações que possibilitem a descrição das funcionalidades, suas especificidades e requisitos existentes, de forma a facilitar a transição para um novo sistema.

2.22.5 Em caso de descumprimento por parte da CONTRATADA será aplicado sobre a mesma as penalidades previstas no Contrato.

2.23 TRANSIÇÃO AO FIM DO CONTRATO

2.23.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao término do Contrato, acesso ao sistema por 120 (cento e vinte) dias corridos, para consulta à Solução, somente leitura;

2.23.2 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, com o prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos antecedentes a finalização do Contrato, todos os requisitos necessários para a recepção do sistema, visando as adequações de necessidade e ambiente para recepção do sistema e seus dados remidos;

2.23.3 Findo o Contrato, junto ao banco de dados, a CONTRATADA deverá fornecer documentação da Solução, contendo no mínimo:

a) Descrição dos processos;

b) Descrição dos requisitos;

c) Modelo de integração da Solução, quando houver;

d) Dicionário de dados;

3-Equipe Mínima:

3.1. Em consonância com o disposto na seção **2.3 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**.

4-Frequência e Periodicidade da execução dos serviços:

4.1 O prazo do contrato será de 48 (quarenta e oito) meses.

4.2. A execução dos serviços vinculados a presente contratação deverá ocorrer de segunda-feira à sexta-feira, das 08:00 h às 18:00 h, observadas inclusive as questões específicas indicadas na seção **2.19 GERENCIAMENTO DA MANUTENÇÃO, 2.20 GERENCIAMENTO DAS ATUALIZAÇÕES** e disposições contidas no Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

5-Cronograma de execução dos serviços:

5.1 O serviço será executado distribuído em 48 (quarenta e oito) meses, tanto para a parcela fixa, quanto para a parcela variável.

5.2 O cronograma físico-financeiro está em conformidade com o Anexo SEI n. 0011377840 - PGM.NAD.

6-Local de execução dos serviços:

6.1 Os serviços de planejamento, levantamento de dados, homologação, capacitação dos

usuários e acompanhamento pós-produção serão realizados de forma presencial e nas dependências indicadas pela CONTRATANTE.

6.2 Os serviços de licenciamento de uso do sistema, planejamento do projeto, configuração do sistema, integrações, manutenção e suporte técnico serão realizados nas instalações da CONTRATADA.

6.3 Os treinamentos serão realizados sob a escolha prévia da CONTRATANTE de forma remota ou em local físico, a ser fornecido pela CONTRATANTE, a qual assegurará os computadores, rede lógica e demais requisitos para operação dos cursos, conforme plano de capacitação elaborado na fase de planejamento. O acompanhamento pós-produção se dará nos locais onde o sistema for colocado em produção, dentro das instalações da CONTRATANTE.

7-Gestor do Contrato:

7.1 Procuradoria-Geral do Município e Secretaria de Administração e Planejamento.

8-Obrigações da Contratada específicas do objeto:

8.1 Atender e cumprir as especificações, características e condições definidas e relacionadas neste Termo de Referência e na sua proposta, utilizando profissionais especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege a execução desta Contratação.

8.2 Manter o contingente de profissionais na quantidade e qualificação técnica necessária à execução dos serviços previstos.

8.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

8.4 Identificar seus funcionários com crachás contendo a logomarca da empresa e o nome do empregado. O uso do crachá nas dependências da CONTRATANTE é OBRIGATÓRIO, devendo o funcionário portá-lo em local visível.

8.5 Os profissionais da CONTRATADA não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

8.6 A CONTRATADA deverá assegurar que todos os serviços sejam executados em condições que atendam às determinações constantes nas Normas de Segurança e Proteção do Ministério do Trabalho, limitando-se às atividades contratadas.

8.7 A CONTRATADA e seus subordinados deverão atender com presteza às solicitações ou reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua correção com brevidade, sem ônus para a CONTRATANTE.

8.8 A CONTRATADA, independentemente da atuação do Fiscal do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes neste Termo de Referência e seus Anexos.

8.9 A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares da CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

8.10 Responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados.

8.11 Aceitar acréscimos ou supressões que o CONTRATANTE realizar, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

8.12 Manter, durante todo o contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

8.13 Contratar o pessoal necessário para a execução do serviço, responsabilizando-se por todos os encargos trabalhistas e sociais.

8.14 Responsabilizar-se por todos os custos e despesas dos equipamentos utilizados na execução do serviço.

8.15 Executar os serviços nos locais determinados pelo CONTRATANTE.

8.16 Somente poderão executar o serviço, profissionais devidamente treinados e qualificados.

8.17 Indicar formalmente no início do contrato preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato, nos termos do presente Termo de Referência e Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

8.18 Elaborar e entregar à Comissão de Gestão do Contrato o documento previsto no **ANEXO E - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA**, do Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

8.19 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Comissão de Gestão do Contrato, inerentes à execução contratual.

8.20 Manter após a fase de estabilização o atendimento aos níveis mínimos de serviço, nos termos do presente Termo de Referência e o Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

8.21 Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE.

8.22 Manter durante toda a execução do contrato a compatibilidade da Solução com o ambiente computacional existente na Administração Municipal, conforme disposto no presente Termo de Referência e o Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

8.23 Em caso de descontinuidade da Solução utilizada na prestação do serviço, deverá ser garantido ao CONTRATANTE o uso de produto sucessor que atenda todas as condições previstas no presente Termo de Referência e o Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

8.24 Garantir ao CONTRATANTE, em caso de fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, observados os requisitos legais, desde que não prejudique a execução do objeto contratado.

8.24.1 Nos casos previstos no subitem anterior, a CONTRATANTE deverá ser imediatamente comunicada acerca das referidas modificações societárias.

9-Obrigações da Contratante específicas do objeto:

9.1 Orientar, acompanhar e fiscalizar a fiel execução da presente contratação.

9.2 Disponibilizar local adequado para a prestação dos serviços e o fornecimento dos equipamentos.

9.3 Fiscalizar e inspecionar a entrega dos materiais e os serviços verificando o cumprimento das especificações técnicas, podendo rejeitá-los, quando não atenderem ao especificado.

9.4 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e prazo estabelecidos neste contrato.

9.5 Nomear a Comissão de Gestão do Contrato, composta pelo Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante.

9.6 Viabilizar, via equipe técnica responsável pela manutenção do sistema de dívida, as adequações necessárias no referido sistema para permitir a integração com o sistema objeto deste Termo de Referência.

9.7 Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências da Procuradoria-Geral do Município, para a execução de atividades relacionadas ao contrato, desde que devidamente identificados.

9.8 Disponibilizar para a CONTRATADA, sem eximi-la de suas responsabilidades, normas e procedimentos padrões da CONTRATANTE.

9.9 Quanto as estações de trabalho dos usuários, onde será utilizado o Sistema objeto deste Termo de Referência, fornecer o Sistema Operacional, infraestrutura básica de energia elétrica, linhas telefônicas, sistemas de telecomunicações, computadores, softwares básicos de apoio, certificados digitais, escâneres e outros equipamentos, bem como os reparos e consertos eventualmente necessários.

9.10 Prestar as informações necessárias ao planejamento das atividades para execução do contrato.

9.11 Respeitar os direitos autorais, intelectuais, comerciais e patrimoniais da CONTRATADA sobre os sistemas e artefatos produzidos/licenciados.

9.12 Disponibilizar os modelos de peças processuais e de consultoria que representam o posicionamento da Procuradoria para os casos mais recorrentes, de modo a permitir a inclusão destes no sistema pela equipe técnica da CONTRATADA, sem prejuízo de inclusões futuras pela própria CONTRATANTE.

9.13 Disponibilizar ambiente adequado para execução dos treinamentos, contemplando as estações de trabalho compostas de computadores.

9.14 Formalizar convênio com os Tribunais, visando a integração com a Solução Tecnológica, objeto deste Termo de Referência.

10-Condições Gerais (se houver):

10.1 Para toda a aplicação desenvolvida, a CONTRATADA deverá fornecer a respectiva documentação técnica, que deve ser elaborada em idioma português do Brasil.

10.2 Todos os documentos, informações e dados armazenados no Sistema serão de propriedade da CONTRATANTE.

10.3 Em caso de descontinuidade do contrato, a CONTRATADA disponibilizará o banco de dados dos processos e andamentos, inclusive documentos contidos dos respectivos processos, para a exportação a fim de que a CONTRATANTE possa realizar a migração para sistema diverso que venha a ser contratado.

10.3.1 Os dados deverão ser exportados em formato compatível com o habitualmente praticado em mercado, observadas as disposições contidas no subitem **2.23 TRANSIÇÃO AO FIM DO CONTRATO**.

10.4 A CONTRATADA se obriga, durante a vigência da contratação, a fornecer as atualizações pertinentes aos softwares que incluem toda e qualquer evolução dos mesmos, bem como correções, *patches, fixes, updates, service packs*, novas *releases, versions, builds, upgrades*, englobando, inclusive, versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado.

10.5 Durante a vigência do contrato a CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão promover reuniões bimestrais para avaliação dos resultados obtidos diante dos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções

10.6 De forma a garantir o sigilo das informações as quais terá acesso, a CONTRATADA deverá assinar um Termo de Confidencialidade, consoante **ANEXO E - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA**, do Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

10.7 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E SANÇÕES

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

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Disponibilidade da aplicação (descontados os tempos apurados de indisponibilidade resultantes de manutenção programada e problema decorrente da infraestrutura de	Percentual de Horas no mês que o sistema ficou disponível	% (Percentual) de disponibilidade	≥ 99

	processamento e comunicação disponibilizada pelo CONTRATANTE.)		disponibilidade	
2	Solicitação de Prioridade 1 (P1) , independente se incidente, preventiva ou corretiva, atendida em até 30 minutos.	[Quantidade de solicitações com Prioridade 1 (P1) com atendimento iniciado em até 30 minutos, no mês] / [Total de solicitação de Prioridade 1 (P1) recebidas no mês e classificada em P1] * 100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
3	Solicitação de Prioridade 1 (P1) , incidente, preventiva ou corretiva, resolvida provisoriamente ou definitivamente em até 6 horas.	[Quantidade de solicitações com Prioridade 1 (P1) resolvida provisoriamente ou definitivamente em até 06 horas, no mês] / [Total de solicitação de Prioridade 1 (P1) recebidas no mês e classificada em P1] * 100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
4	Solicitação de Prioridade 2 (P2) , incidente, preventiva ou corretiva, resolvidas em até 24 horas.	[Quantidade de solicitações de incidente com atendimento resolvido em até 24 horas, no mês] / [Total de solicitação de resolução de incidente recebidas no mês] * 100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
5	Solicitação de Prioridade 3 (P3) , incidente, preventiva ou corretiva, resolvidas em até 48 horas.	[Quantidade de solicitações de incidente com atendimento resolvido em até 48 horas, no mês] / [Total de solicitação de resolução de incidente recebidas no mês] * 100	% (Percentual) de atendimento no prazo	≥ 90
6	Atendimento de solicitações de Manutenção Adaptativa	Total de dias no atraso do atendimento de manutenções adaptativas no mês, considerando a diferença entre o prazo estabelecido pela legislação ou pela proposta e a data de implantação.	Dias de atraso	≤ 5
7	Atendimento de solicitação de Manutenção Evolutiva	Total de dias no atraso do atendimento de manutenções evolutivas no mês, considerando a diferença entre o prazo estabelecido pela proposta e a data de implantação	Dias de atraso	≤ 5
8	Conformidade da Documentação da Solução	[Quantidade de documentos devolvidos para correção no mês] / [Total de documentos disponibilizados] * 100	% (Percentual) de desconformidade	≤ 15
9	Atendimento de soluções definitivas em incidentes com solução de contorno	Total de dias de atraso no mês, na entrega da solução definitiva, para incidentes com solução de contorno, considerando a diferença entre o prazo estabelecido na proposta e a data de implantação	Dias de atraso	≤ 5

10.7.2 Os primeiros 90 (noventa) dias corridos após a conclusão da migração dos dados serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas não serão sancionadas.

10.7.3 Não serão computados nestes prazos o período reservado à homologação dos produtos pelo CONTRATANTE.

10.7.4 No caso de atraso nos prazos previstos para os serviços descritos nos Níveis de Serviço, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades:

10.7.4.1 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela fixa mensal do contrato em caso de indisponibilidade superior à meta exigida no item 1 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 1% (um por cento) a cada ponto percentual a menor no atendimento do percentual de disponibilidade.

10.7.4.2 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela fixa mensal para cada um dos casos em que não houver atendimento das metas exigidas nos itens 2, 3, 4 e 5 dos níveis mínimos de

serviço, acrescida de 0,1% a cada ponto percentual a maior de desconformidade.

10.7.4.3 Multa de 5% sobre o valor da parcela fixa mensal em caso de atraso superior à meta exigida no item 6 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 0,2% a cada dia de atraso na entrega.

10.7.4.4 Multa de 2% sobre o valor da parcela fixa mensal do contrato em caso de atraso superior à meta exigida no item 7 e 9 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 0,1% a cada dia de atraso na entrega.

10.7.4.5 Multa de 2% sobre o valor da parcela fixa mensal em caso de desconformidade superior à meta exigida no item 8 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 0,1% a cada ponto percentual a maior de desconformidade.

11-GESTÃO DO CONTRATO

11.1 A fase de Gestão do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços e o fornecimento de bens que comporão a Solução.

11.2 A equipe de Comissão de Gestão do contrato acompanhará a execução dos itens constantes do objeto desta contratação, bem como fiscalizará o atendimento aos demais itens constantes deste Termo de Referência e Contrato quanto à adequação aos padrões e metodologias estabelecidos, bem como quanto ao cumprimento dos requisitos de âmbitos legal, administrativo e técnico.

11.2.1 Em casos de irregularidades constatadas, que não impliquem em sanções categorizadas como MULTA, a equipe de Comissão de Gestão do contrato poderá notificar a CONTRATADA através de Advertência, por escrito, e requisitar medidas necessárias à adequada execução contratual.

11.2.1.1 A reiteração de Advertências implica em caracterização de inexecução parcial do contrato.

11.3 A CONTRATADA não deverá divulgar nenhum dado ou informação relativa à implantação, utilização, ou quaisquer outros processos, sem autorização do CONTRATANTE e deverá firmar acordo de sigilo com a CONTRATANTE conforme **ANEXO E - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA**, do Anexo SEI Nº 0011979946 - PGM.NAD.

11.4 A CONTRATADA deverá indicar Preposto, representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

11.5 Para a definição da Comissão de Gestão do contrato serão levados em consideração o seguinte critério:

11.5.1 Gestor do Contrato: autoridade competente com atribuições gerenciais de acompanhamento do contrato, o qual nomeará a Comissão de Gestão do Contrato que será composta por:

11.5.2 Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente para fiscalizar tecnicamente o contrato;

11.5.3 Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa da Unidade de Gestão, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

11.5.4 Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

11.6 Para a Execução dos Serviços e seu Recebimento a Comissão de Gestão do Contrato fará, até a estabilização da Solução no ambiente de produção, uso dos seguintes meios:

11.6.1 Termo de Aceite: Cada entrega realizada pela CONTRATADA será aceita pela Comissão de Gestão do Contrato, desde que atendidas às condições estabelecidas neste Termo de Referência

e o Anexo SEI Nº 0011979946 - PGM.NAD, mediante a assinatura do respectivo Termo de Aceite, ou rejeitado, relatando a necessidade de ajuste.

11.6.2 No caso de rejeição a entrega realizada deverá ser corrigida ou refeita e submetido novamente à Comissão de Gestão do Contrato, tantas vezes quantas forem necessárias para garantir a sua aceitação.

11.6.3 Termo de Recebimento Provisório: Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias corridos da comunicação escrita da CONTRATADA, pelo Gestor do Contrato, para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços implantados, bem como a migração e a entrada em produção de toda a Solução e parametrizada e customizada pela CONTRATADA.

11.6.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor do Contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

11.6.5 Termo de Recebimento Definitivo: O Termo de Recebimento Definitivo atestará a aceitação dos serviços produzidos bem como a implantação e a entrada em produção de toda a Solução parametrizada e customizada pela CONTRATADA. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a conseqüente aceitação.

11.6.6 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

11.7 Além das sanções usuais previstas na legislação e estabelecidas no Contrato como penalidades por descumprimento de obrigações em relação a presente contratação, a CONTRATADA estará sujeita as sanções. No caso de atrasos, inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades:

11.7.1 Advertência, por escrito, quando praticar irregularidade de pequena monta – aquelas que não impliquem em sanções categorizadas como MULTA a critério do CONTRATANTE.

11.7.2 No caso de 03 (três) advertências consecutivas será aplicado a CONTRATADA uma multa de 5% (cinco) sobre o valor da parcela fixa mensal do Contrato, referente ao mês correspondente ao da última ocorrência que gerar a advertência.

11.7.3 Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de não cumprimento da Fase 1 ou da Fase 2 da implantação.

11.7.4 Multa de até 10% (dez por cento) em caso de inexecução parcial sobre o valor total do contrato.

12-PLANO DE SUSTENTAÇÃO

12.1 A fim de garantir a sustentação da Solução para a Administração Municipal durante e após a vigência contratual, em função de eventual interrupção do contrato por qualquer motivo ou futura transição contratual decorrente de nova licitação para o mesmo objeto, a CONTRATADA deve:

12.1.1 Assegurar ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, o uso do produto sucessor em caso de descontinuidade do produto contratado;

12.1.2 Assegurar ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor em caso de venda da empresa CONTRATADA ou incorporação por novos controladores;

12.2 O CONTRATANTE se reserva ao direito de efetuar conexão da Solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, e desde que tal iniciativa não implique em incompatibilidade com a Solução. A efetivação de tal medida, não poderá, sob qualquer hipótese, servir de pretexto para a CONTRATADA desobrigar-se da prestação de manutenção e suporte técnico e demais compromissos previstos em Contrato.

13-GARANTIA

13.1 A CONTRATADA deverá recolher garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do presente contrato, conforme art. 56, da Lei nº 8.666/93 e por outras que venham a substituí-la, contemplando todo o período de vigência contratual.

13.2 A comprovação da prestação da garantia, em qualquer das modalidades escolhidas, deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, sob pena de aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

13.3 Caso a modalidade de garantia escolhida for o depósito em dinheiro, este deverá ser efetuado em conta específica do CONTRATANTE, a ser indicado pelo gestor do contrato.

13.4 Na ocorrência de aditivos, com acréscimos de valores, a CONTRATADA deverá apresentar garantia complementar, equivalente a 5% (cinco por cento), na mesma modalidade optada no contrato.

13.5 A comprovação da prestação da garantia complementar deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do termo aditivo, sob pena de aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

13.6 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93 e por outras que venham a substituí-la.

13.7 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

13.8 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 13.7

13.9 A garantia será considerada extinta, nas seguintes hipóteses:

a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) no prazo de 90 (noventa) dias corridos após o término da vigência, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistro.

14-VISITA TÉCNICA

14.1 Para o devido conhecimento e uniformização de entendimento do objeto descrito neste Termo de Referência, os interessados poderão agendar pelo e-mail pgm.nad@joinville.sc.gov.br, visita técnica que ocorrerá nas dependências da Secretaria de Administração e Planejamento, situada na Avenida Hermann August Lepper, n.10, bairro Centro, cidade de Joinville-SC, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de acordo com os prazos previstos no Edital.

14.2 A apresentação será realizada individualmente com cada proponente interessado sempre em horários distintos por servidores da Procuradoria-Geral e Secretaria de Administração e Planejamento.

14.3 A visita técnica consistirá em uma apresentação que terá a duração máxima de 45 (quarenta e cinco) minutos onde será apresentado pelo CONTRATANTE o ambiente computacional, descrito na seção **2.14 REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA**, bem como as integrações

necessárias ao funcionamento da Solução, descritas no Anexo SEI N° 0011979946 - PGM.NAD.

14.4 Após a apresentação, será aberto um período de 15 (quinze) minutos para esclarecimentos do que foi apresentado.

14.5 Ao término da Visita Técnica será emitido o “Termo de Visita Técnica” emitido pela Secretaria de Administração e Planejamento/Unidade de Gestão, em 2 (duas) vias assinadas pelas partes interessadas, o qual deverá constar da proposta.



Documento assinado eletronicamente por **Christiane Schramm Guisso, Procurador (a) Geral**, em 23/06/2022, às 17:12, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0013329127** e o código CRC **51D55A5B**.

Av. Herman August Lepper, 10 - Bairro Centro - CEP 89221-005 - Joinville - SC -
www.joinville.sc.gov.br

21.0.229781-5

0013329127v3



ANEXO SEI N° 0011979946/2022 - PGM.NAD

ANEXO A - REQUISITOS TÉCNICOS DE NEGÓCIO

Número	Item	Atende
	REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA	
Inteligência Artificial e Automação		
1	Utilizar Inteligência Artificial e automação de fluxos e atividades, com capacidade para reconhecer e interpretar conteúdos de peças processuais, citações e intimações e a partir dessa interpretação promover as classificações necessárias e as ações automatizadas pré-definidas.	
2	Ao receber novas ações, deverá realizar a leitura do inteiro teor da petição inicial, interpretando-a e promovendo a respectiva classificação automática dos assuntos, e do núcleo ou unidade responsável por atuar no processo remetendo-a para distribuição neste local.	
3	Ao receber as citações e intimações, deverá realizar a leitura do inteiro teor, interpretando-a e promovendo a respectiva classificação, como “Sentença desfavorável”, “Exceção de pré- executividade”, “Sentença de extinção pelo pagamento”, “Citação com antecipação de tutela”, “Citação com antecipação de tutela e manifestação prévia em 48 horas”, por exemplo.	
4	Após a classificação automática das citações e intimações a Solução deverá sugerir as manifestações aplicáveis com os respectivos prazos judiciais em conformidade com o Novo CPC (Código de Processo Civil) e demais legislações Federais, Estaduais aplicáveis.	
5	Permitir a configuração dinâmica de automatizações utilizando Inteligência Artificial, fluxos com notação BPMN, tarefas automatizadas e modelos de documentos, onde seja possível definir a execução de tarefas e/ou elaboração automática de petições no lançamento de determinados andamentos em processos com determinadas características ou histórico processual.	
6	Ao receber intimações dando ciência de que a citação da Execução Fiscal foi negativa no endereço anteriormente indicado, buscar automaticamente endereços alternativos junto a Receita Federal ou outras fontes, elaborar automaticamente a petição requerendo a citação postal em novo endereço e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador.	
7	Nos casos de parcelamentos cancelados elaborar automaticamente a petição requerendo o prosseguimento do feito com o valor atualizado e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador.	
8	Nos casos de parcelamentos concedidos elaborar automaticamente a petição requerendo a suspensão do feito, desde que não existam outras dívidas na Execução Fiscal que não estejam parceladas e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador.	
9	Nos casos de dívidas quitadas elaborar automaticamente a petição requerendo a extinção do feito pelo pagamento, desde que não existam outras dívidas na Execução Fiscal que estejam abertas e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador.	

10	Nos casos de dívidas canceladas elaborar automaticamente a petição requerendo a extinção do feito pelo artigo 26 da LEF, desde que não existam outras dívidas na Execução Fiscal que estejam abertas e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador.	
11	Ao receber intimações questionando a suspeita de ajuizamento de dívida prescrita, verificar automaticamente os marcos prescricionais da dívida, como parcelamentos e reclamações administrativas do Sistema da Dívida Ativa e automaticamente elaborar a petição negando a prescrição com os respectivos argumentos, quando for o caso e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador.	
Integração com o Sistema da Dívida Ativa		
12	Disponibilizar interface de parametrização das integrações necessárias com o sistema de gestão da Dívida Ativa utilizado pelo município, baseada em Webservice.	
13	Os dados a serem recepcionados deverão ser suficientes para emissão dos documentos de CDA e Petição inicial necessários ao ajuizamento da Execução, bem como os necessários para gestão da Execução Fiscal.	
14	A integração deverá estar preparada para receber e enviar o número do processo gerado quando realizado novo ajuizamento; a situação atual da dívida ativa, sendo capaz de identificar automaticamente os eventos de inscrição de uma Nova CDA, Parcelamento da CDA, Perda do Parcelamento da CDA, Quitação da CDA, Cancelamento da CDA, Suspensão da CDA, Retificação da CDA e Atualização do saldo da CDA.	
15	A Solução deverá possuir tela de consulta de Dívidas que apresente, no mínimo, os seguintes filtros de busca: (a) Número da CDA; (b) Data de inscrição; (c) Situação da CDA; (d) Nome do devedor; (e) Natureza do débito; (f) Tipo de débito; (g) Valores; (h) Número do processo judicial (para CDAs ajuizadas).	
16	Quando a consulta de CDAs for realizada pelo nome da parte, deve aplicar o conceito de busca aproximada/imprecisão(fuzziness), de modo que mesmo escrevendo o nome com algumas letras equivocadas a parte seja encontrada, retornando também todos os nomes com escrita semelhante, exibindo os resultados ordenado dos mais próximos para o menos próximo dos termos pesquisados.	
Das CDAs		
17	Permitir selecionar as CDAs incluídas para ajuizamento através de filtros mínimos, tais como: valor mínimo, valor máximo, pessoa.	
18	Parcelamento da CDA: o procurador responsável pela execução da dívida, ou seu substituto em caso de ausência, deverá ser notificado para que solicite a suspensão do feito. Se o fluxo de peticionamento automatizado estiver configurado para estes casos, o sistema deverá automaticamente elaborar a petição requerendo a suspensão da execução, desde que não existam outras dívidas não parceladas na mesma execução fiscal.	
19	Perda de parcelamento da CDA: o procurador responsável pela execução da dívida, ou seu substituto em caso de ausência, deverá ser notificado para que solicite o prosseguimento do feito. Se o fluxo de peticionamento automatizado estiver configurado para estes casos o sistema deverá automaticamente elaborar a petição requerendo o prosseguimento do feito.	
20	Quitação da CDA: o procurador responsável pela execução da dívida, ou seu substituto em caso de ausência, deverá ser notificado para solicitar a extinção do feito pelo pagamento da dívida. Se o fluxo de peticionamento automatizado estiver configurado para estes casos o sistema deverá automaticamente elaborar a petição requerendo a extinção do feito pelo pagamento, desde que não existam outras dívidas em aberto na mesma execução fiscal.	
21	Cancelamento da CDA: o procurador responsável pela execução da dívida, ou seu substituto em caso de ausência, deverá ser notificado para solicitar a extinção do feito pelo cancelamento da dívida. Se o fluxo de peticionamento automatizado estiver configurado para estes casos o sistema deverá automaticamente elaborar a petição requerendo a extinção do feito pelo artigo 26 da LEF, desde que não existam outras dívidas em aberto na mesma execução fiscal.	

22	Suspensão da CDA: o procurador responsável pela execução da dívida, ou seu substituto em caso de ausência, deverá ser notificado para solicitar a suspensão do feito pela suspensão da dívida.	
23	Retificações da CDA: o procurador responsável pela execução da dívida, ou seu substituto em caso de ausência, deverá ser notificado para solicitar a substituição da CDA.	
24	As notificações de suspensão e extinção de processos devem ser geradas sempre se avaliando o conjunto de CDAs que compõem a execução, ou seja, uma extinção somente poderá ser sugerida se todas as CDAs da referida execução estiverem baixadas. Da mesma forma, a notificação para suspensão do processo somente poderá ser gerada se não existirem CDAs abertas e não parceladas compondo a Execução Fiscal.	
25	Deverá ser possível configurar um prazo de carência entre o evento ocorrido na dívida ativa e a notificação ao procurador. Tal controle se faz necessário para casos onde tenha recebido registro de baixa acompanhado de posterior reativação. Caso esta tenha ocorrido ainda dentro do período de carência o procurador não será induzido a manifestação equivocada requerendo a extinção do processo.	
26	Deverá dispor de serviço que informe ao Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville dos ajuizamentos realizados.	
Controle de honorários		
27	Possuir ferramenta que apresente o valor dos honorários de cada Execução Fiscal Ajuizada de acordo com critérios preestabelecidos.	
28	A Solução deverá, através da integração com o Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville, manter atualizada a informação quanto ao pagamento dos honorários.	
29	Nos casos de cancelamento de dívida ajuizada, utilizando-se da integração com o Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville, a Solução deverá apresentar o valor deduzido do saldo dos honorários do processo, permitindo inclusive a posterior extração de relatórios e gráficos gerenciais.	
30	A Solução deverá identificar o pagamento integral do débito, através da integração com o Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville, e, em não havendo o pagamento dos honorários, notificar o Procurador vinculado ao processo, gerando automaticamente a minuta de petição.	
Qualificação do Devedor para cobrança		
31	A Solução deverá utilizar-se da base de CEPs disponibilizada pelos CORREIOS, devendo a contratada mantê-la atualizada sem ônus à contratante.	
32	Os endereços de correspondência do devedor recebidos do Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville deverão ser automaticamente validados junto a base de CEPs, conferindo a coerência do CEP, Bairro, Logradouro, Cidade e UF, devendo a Solução realizar automaticamente as correções necessárias, quando possível.	
33	Os logradouros incompletos ou com erros de ortografia deverão ser automaticamente corrigidos pela Solução.	
34	Os CEPs não informados deverão ser automaticamente preenchidos pela Solução.	
35	Os CEPs existentes que estejam inconsistentes com o logradouro, ou ainda com a numeração do endereço no logradouro, deverão ser automaticamente corrigidos pela Solução.	
36	Deverão ser considerados também os CEPs específicos para determinados endereços, tais como o tratamento diferenciado para CEPs de rodovias.	
37	Para os casos de ruas novas, ou mudança de nomenclaturas que ainda não estejam devidamente registradas nos CORREIOS, a Solução deverá também utilizar-se de outras pesquisas para validação e eventual adequação.	
38	A Solução deverá realizar automaticamente a higienização dos endereços sempre que for realizada a geração de KITS de ajuizamento.	
39	A higienização dos números de telefones deve considerar sua estrutura correta e devem estar dispostos de forma que possa completar uma ligação válida.	
40	Os dados higienizados deverão estar disponíveis para exportação para serem utilizados no Sistema de Dívida Ativa do Município de Joinville.	

41	A Solução deverá disponibilizar de forma identificada, com opção de exportação, todos os dados que, por qualquer razão, não puderam ser higienizados automaticamente.	
42	A Solução deverá direcionar a petição para que ela seja entregue por um oficial de justiça quando a correspondência despachada via "AR" não efetivar a citação/intimação ou quando o endereço for insuficiente para realização do expediente via "AR".	
Enriquecimento automático de endereços de correspondência e telefones em nome dos devedores		
43	A Solução deve dispor de serviço automatizado para busca de endereços alternativos dos devedores acessando base de dados da RECEITA FEDERAL ou outras fontes de dados de empresas conveniadas ou outro instrumento congênera com o órgão gestor do banco de dados, potencializando as oportunidades de localização dos devedores.	
44	Ao realizar a geração de KITS de ajuizamento a Solução deverá automaticamente verificar endereços de correspondência do devedor já utilizados anteriormente e que resultaram em citação negativa, de modo a impedir o ajuizamento/cobrança com endereços já identificados como negativos.	
45	A Solução deverá automaticamente buscar o endereço válido ou novo endereço encontrado nas Peças Iniciais, desprezando os já utilizados anteriormente e que resultaram em citação negativa em outros processos cujo devedor seja o mesmo, de modo a impedir o ajuizamento/cobrança com endereços já identificados como negativo	
46	A Solução deverá possuir histórico de endereços na busca automática que constem nos registros com resultado negativos ou válidos na citação.	
47	Nos casos em que o endereço de correspondência constante na dívida possua indicação prévia de diligência negativa, e existindo um novo previamente informado ou automaticamente identificado pelo sistema na base de endereços de pessoas, a Solução deverá utilizá-lo na petição inicial.	
Cobrança Judicial de créditos inscritos em dívida ativa		
48	A geração dos KITS deverá ser realizada automaticamente de acordo com agendamento prévio, ou imediatamente quando desejado.	
49	A Solução deverá dispor de interface para agendar a geração dos KITS de ajuizamento, incluindo critérios de seleção das CDAs a serem ajuizadas, a periodicidade da execução do agendamento e critérios para agrupamento de CDAs de um mesmo devedor em uma única execução fiscal.	
50	A Solução deverá dispor de interface que permita indicar filtros de ajuizamento que desconsiderem CDAs nos agendamentos.	
51	A Solução deverá dispor de interface de alerta, configurável, para eventuais problemas na geração dos KITS, evitando a necessidade de consulta periódica para identificar eventuais falhas na geração.	
52	A execução dos agendamentos dos KITS de ajuizamento deverá ocorrer no servidor da aplicação e não inviabilizar a execução de outras rotinas pelo usuário enquanto durar o ajuizamento dos KITS.	
53	As petições iniciais devem ser automaticamente endereçadas para a justiça estadual e federal, conforme a qualidade da parte.	
54	Permitir a geração de processos com agrupamento de débitos de um mesmo devedor, sendo possível indicar a quantidade máxima de CDAs a serem agrupadas em um único processo.	
Assinatura dos Kits de Ajuizamento para execução fiscal eletrônica		
55	A Solução deverá dispor de interface para que o representante legal possa assinar digitalmente as CDAs em lote.	
56	A Solução deverá dispor de interface para que o representante legal possa assinar digitalmente as Petições Iniciais em lote.	
57	Após iniciada a assinatura digital do lote de CDAs ou Petições Iniciais, a Solução deverá continuar a assinatura dos demais itens do lote sem inviabilizar a execução de outras rotinas pelo usuário enquanto os documentos são assinados.	

58	Deverá ser possível identificar visualmente um percentual que indique quantos itens do lote já foram assinados.	
Ajuizamento de Execuções Fiscais		
59	Para execuções a serem ajuizadas no Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, a Solução deve dispor de mecanismo para ajuizamento eletrônico automático em lote dos KIT que já estejam devidamente assinados.	
60	A Solução deverá dispor de mecanismo automático para reenviar os KIT para ajuizamento quando ocorrer indisponibilidade do Web Service do judiciário.	
61	Os casos de falhas no envio para ajuizamento, cujo reenvio não foi satisfatório, a Solução deverá explicitar os casos e dispor de mecanismo manual para efetivação.	
62	Concluído o ajuizamento eletrônico da Execução, o número do processo, gerado pelo Tribunal de Justiça, deve ser imediatamente armazenado.	
Integração com os Tribunais		
63	Possuir interface de integração em conformidade com o Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI, definido pelo CNJ, ou modelo definido pelo próprio Tribunal.	
64	A integração com os Tribunais deverá contemplar o 1o grau, 2o grau e Colégios Recursais se disponibilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal de Regional Federal da 4ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.	
Citações e Intimações eletrônicas		
65	Permitir que o Procurador-Geral, ou a quem delegar, visualize as citações eletrônicas enviadas pelo Tribunal, e possa receber voluntariamente as que desejar.	
66	Permitir que o Procurador vinculado ao processo visualize as intimações eletrônicas enviadas pelo Tribunal, e possa receber voluntariamente as que desejar.	
67	Para as citações e intimações não recebidas voluntariamente, ao término do prazo de carência a Solução deverá automaticamente importar os respectivos dados junto ao judiciário gerando os registros necessários para gestão da demanda no sistema.	
68	Ao receber uma citação, ou intimação em processo ainda inexistente, a Solução deverá realizar o cadastro automático do referido processo, reutilizando todos os dados obtidos junto ao judiciário, como Classe, Assunto, Partes e Juízo.	
69	Deverá ser possível identificar no sistema se a intimação ou o processo foi criado automaticamente pelo sistema, bem como qual foi a data e hora em que o cadastro automático ocorreu.	
70	Possuir controle para cadastramento automatizado dos incidentes e recursos vinculando-os adequadamente aos processos originários.	
71	Possuir ferramenta para classificação automática das intimações e citações recebidas. Para tanto, a Solução deverá utilizar inteligência artificial, sendo capaz de identificar o tipo de andamento a partir do teor da intimação, e não a partir do código de andamento processual utilizado pelo Tribunal, visto que este pode induzir o procurador ao erro.	
72	Na Eventualidade da Solução não conseguir classificar automaticamente a intimação/citação, deverá registrar o motivo da não classificação automática e permitir que o procurador, ou a quem delegar, possa manualmente classificar a intimação/citação.	
73	Deverá ser possível identificar quais intimações/citações foram feitas de forma automática e quais foram feitas de forma manual, bem como o total de ocorrências de cada motivo de insucesso do registro automático.	
Acesso aos autos digitais		
74	Possuir mecanismo que mantenha a pasta digital interna de acompanhamento do processo devidamente sincronizada com os autos digitais dos Tribunais integrados quando a integração disponibilizada pelo judiciário assim permitir, evitando a necessidade de acesso manual ao portal.	
Protocolo de Petições		
75	Permitir que as peças elaboradas em processos eletrônicos, que tramitem no Tribunal, possam ser protocoladas eletronicamente diretamente pela Solução, sem a necessidade de acesso ao portal do judiciário.	
76	O recibo eletrônico, obtido ao concluir o protocolo, deverá ser automaticamente	

70	armazenado permitindo consulta futura para comprovação de protocolo.	
77	Quando comandado no sistema o envio para o protocolo eletrônico em lote o sistema deverá automaticamente gerenciar todo o envio, inclusive realizando novas tentativas de envio, registrando a data e hora de cada tentativa, para o caso de indisponibilidade temporária do Web Services no Tribunal. A estação de trabalho do procurador não deverá permanecer bloqueada enquanto esta operação é concluída, ou seja, o usuário deverá poder continuar a operar outras funcionalidades do sistema, inclusive enviar novas peças para protocolo eletrônico.	
78	Possibilitar o download ou impressão da petição para peticionamento manual ou via portal.	
79	Quando a petição for realizada manualmente ou via portal, por conta da indisponibilidade do Web Services do Tribunal, as tentativas referenciadas deverão ser finalizadas e a Solução deve registrar essas ocorrências.	
80	Realizar automaticamente a compactação e fracionamento dos documentos anexados, de modo que arquivos PDFs contendo várias páginas não sejam rejeitados pelo webservice do judiciário em função do tamanho deste.	
81	No caso de fracionamento, os arquivos devem ter atributos externos que identifiquem as partes sequenciais do fracionamento.	
Cadastro de Pessoas		
82	Permitir o cadastro de pessoas físicas e jurídicas, vinculando-as aos respectivos processos e débitos.	
83	A solução deverá dispor de campos específicos para o armazenamento dos dados de cadastro das pessoas junto aos órgãos públicos federais e estaduais, por tipo e número do documento, endereços, bens, telefones, e-mails.	
84	A solução deverá permitir a localização das pessoas pelo nome, devendo retornar também pessoas com nomes semelhantes, exibindo o resultado ordenado dos mais próximos para os menos próximos dos termos pesquisados.	
85	A solução deverá possuir local específico para formação do dossiê eletrônico da pessoa, permitindo o armazenamento de documentos e notas relevantes para o acompanhamento dos processos em que elas forem partes.	
86	A solução deverá permitir a anotação de Falências e Recuperação Judicial, que permita a geração de documentos para peticionamento nos processos dessa pessoa em lote.	
87	A solução deverá possuir funcionalidade para classificar as pessoas conforme critérios estabelecidos pela procuradoria, diferenciando-as conforme essa classificação, como “Pessoa estratégica” e “Grandes devedores”.	
Cadastro de Processos Judiciais		
88	A Solução deverá disponibilizar interface de cadastro de processos judiciais contendo, no mínimo, as informações básicas fornecidas pelo judiciário (número do processo, órgão judicial, classe, dados das partes, assuntos e valor da causa).	
89	Deverá ser possível a adoção das tabelas de classes e assuntos definidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, de modo a garantir total compatibilidade com os dados existentes no Tribunal.	
90	A Solução deverá manter as tabelas de classe e assunto automaticamente atualizadas em relação as tabelas definidas pelo CNJ, de modo que a criação de novos itens pelo CNJ seja automaticamente refletida no sistema proposto.	
91	Permitir o funcionamento de forma integrada ao Tribunal, permitindo o cadastramento otimizado do processo a partir da inserção do número unificado do CNJ.	
92	Ao inserir o número do processo judicial, o sistema deverá buscar os dados do referido processo (classe, assunto, juízo, nome das partes, etc.), via interface de integração, preenchendo automaticamente os campos equivalentes no sistema.	
93	Permitir o cadastramento automático de processos a partir de citações/intimações eletrônicas enviadas pelo Tribunal e recebidas eletronicamente no sistema através da interface de integração.	
94	Permitir o cadastramento de incidentes e recursos vinculando-os aos processos originários a partir de citações e intimações eletrônicas enviadas pelo Tribunal e recebidos	

94	eletronicamente no sistema através a interface de integração ou ainda mediante cadastro manual, mantendo assim a visão unificada dos desdobramentos do processo principal.	
95	A Solução deverá identificar quando o cadastramento de incidentes e recursos foram recebidos de forma eletrônica ou cadastrados de forma manual.	
96	A partir do assunto do processo a Solução deverá automaticamente identificar o núcleo ou unidade responsável pelo processo, exceto para os assuntos de responsabilidade de mais de um núcleo ou unidade.	
Distribuição de Processos e intimações		
97	Permitir o cadastro e gestão dos núcleos ou unidades, indicando seu responsável, matérias de sua competência, e quadro de vagas de procuradores.	
98	Permitir o cadastro e gestão das vagas de procuradores de um núcleo ou unidade, indicando o procurador vinculado e eventuais especialidades.	
99	Permitir que a alteração do procurador vinculado a vaga não deve demandar a redistribuição dos processos, simplificando e otimizando assim o controle das distribuições.	
100	Permitir que ao afastar temporariamente, ou definitivamente um procurador de uma vaga, deve ser suficiente indicar o novo titular, sem a necessidade de redistribuir todos os processos que estavam com o procurador anterior.	
101	Permitir a distribuição de processos de forma automática ou direcionada.	
102	Permitir especificar tipos de processos em que a distribuição deva ser realizada automaticamente, sem passar pela avaliação do responsável do núcleo ou unidade, e tipos de processos que a distribuição deve ser remetida para avaliação do responsável, como (a) Grandes valores, (b) Partes específicas/sindicatos e (c) Citação com liminar/tutela.	
103	A cada intimação encaminhada a uma vaga, a Solução deverá atribuir a esta a pontuação relacionada a respectiva complexidade, que pode ser atribuída pelo tipo de andamento e classe do processo, mesmo nos casos onde o processo já esteja distribuído.	
104	Deverá ser possível configurar o desvio máximo de pontuação entre as vagas do núcleo ou unidade nos últimos X dias, permitindo que a Solução proativamente identifique que no período uma vaga esteja recebendo mais intimações que as demais e automaticamente distribua o excedente às demais vagas a até que se verifique a normalização da carga de trabalho.	
105	A Solução deverá dispor de um painel com informações complementares dos procuradores candidatos, como (a) acervo de processos; (b) demandas recebidas no período; (c) demandas em aberto, de modo destacar situações onde o volume de demandas em aberto para determinado procurador possa por em risco o cumprimento dos prazos.	
106	Possuir mecanismos que garantam o equilíbrio quantitativo de processos distribuídos.	
107	Permitir a distribuição automática de processos de execução fiscal na fase de geração dos kits para ajuizamento eletrônico.	
108	Permitir a vinculação automática de processos de execução fiscal de um mesmo devedor à única vaga, visando a melhor eficácia na cobrança da dívida ativa.	
109	Permitir que o responsável gerencie manualmente as vinculações de vagas a determinados devedores (execução fiscal) permitindo a criação de núcleos especializados em grandes devedores.	
110	Deve ser possível identificar quando as vinculações foram feitas de forma manual ou automática.	
111	Permitir que temporariamente uma vaga fique sem procurador vinculado fornecendo mecanismos que permitam definir o destino das intimações recebidas nos processos desta vaga para outras enquanto estiver sem procurador.	
112	Permitir que as intimações sejam pulverizadas entre as demais vagas do núcleo ou unidade.	
113	Permitir que as intimações sejam direcionadas às vagas ou unidades previamente informadas.	
114	Ao configurar o afastamento temporário de um procurador de uma determinada vaga, deve ser possível indicar ao sistema que a vaga continua participando da distribuição de novos processos, a fim de evitar-se o desequilíbrio em relação as demais vagas do núcleo ou	

	unidade. Entretanto, as respectivas citações e intimações devem ser provisoriamente redistribuídas as demais vagas até o retorno do titular.	
115	A solução deve apresentar um indicador das vagas que estão participando da distribuição de novos processos, cujo procurador está com afastamento temporário.	
116	Permitir a solicitação de redistribuições definitivas ou provisórias, através de fluxo de aprovação pré-definido pela procuradoria.	
117	Permitir que em determinadas fases do processo, como embargos à execução fiscal e exceção de pré-executividade, o processo ou intimação sejam automaticamente enviados para distribuição no núcleo ou unidade competente, que pode ser diferente do núcleo ou unidade especializada responsável pela Execução Fiscal.	
118	Permitir que determinadas vagas recebam processos de forma automática, enquanto outras recebam apenas de forma direcionada.	
119	Permitir ao responsável, a qualquer momento, e sem solicitação do procurador, selecionar e redistribuir processos e intimações para outras vagas.	
Andamentos processuais		
120	A Solução deverá permitir o lançamento manual para as intimações recebidas via Oficial de Justiça, publicações ou ainda eletronicamente de Tribunais onde não esteja habilitada a integração.	
121	A Solução deve identificar quais movimentações foram registradas automaticamente via integração e quais foram registradas de forma manual.	
122	A Solução deverá permitir que as citações e intimações recebidas manualmente sejam incluídas na pasta do respectivo processo.	
123	A Solução deverá aplicar mecanismos de Inteligência Artificial em todas as citações e intimações classificando-as automaticamente quanto o tipo de andamento judicial recebido (Citação, Citação com antecipação de tutela, Sentença desfavorável, Acórdão favorável, etc.).	
124	A Solução deverá sugerir ao procurador manifestações aplicáveis para cada tipo de andamento judicial, seguindo os regramentos previstos na legislação vigente.	
125	Para cada manifestação sugerida no andamento judicial, a Solução deverá apresentar o prazo previsto para peticionamento, respeitando as particularidades da Justiça Comum e dos Juizados Especiais.	
Fluxo de trabalho		
126	Possuir interface de trabalho cooperativo, que organize as demandas de cada usuário, enfatizando as demandas que aguardam ações dos usuários, sem prejuízo a gestão dos prazos processuais.	
127	A Solução deverá disponibilizar fluxos de trabalho devidamente configurados para que, de maneira intuitiva, o usuário seja direcionado a operar o sistema de forma organizada, minimizando erros, melhorando as condições de trabalho e aumentar a eficiência operacional, distribuindo automaticamente aos grupos de usuários, as tarefas necessárias às diversas etapas do processo que lhes forem previamente atribuídas.	
128	A Solução deverá apresentar, em local específico, a relação de todas as intimações, ordenadas por vencimento, incluindo o status das atividades pertinentes ao cumprimento da demanda, visando a gestão efetiva dos prazos.	
129	Possuir filas de trabalho, contendo os processos e respectivas demandas, controle de prazos e demais compromissos gerados a partir dos andamentos lançadas para os mesmos.	
130	As demandas devem ser automaticamente agrupadas conforme a espécie, a providência ou a(as) manifestação(ões) processual(is) esperada(s).	
131	Possuir interface em forma de calendário que exiba as audiências agendadas e prazos processuais a vencerem.	
132	Cada fila de trabalho deverá exibir as informações pertinentes ao tipo de demanda apresentada.	
133	Permitir a realização das atividades a partir das filas de trabalho de forma unitária e em lote, quando aplicáveis, tais como: elaboração de documentos, petição, recebimento de	

	intimações, assinatura de documentos, etc.	
134	Para cada andamento lançado em um processo, ou recebido via integração com o sistema do Tribunal, a Solução deverá sugerir as manifestações cabíveis para o tipo de intimação, bem como apresentar os respectivos prazos conforme o entendimento adotado pela justiça na qual tramita e o procedimento.	
135	As notificações ao procurador deverão ser geradas automaticamente no fluxo de trabalho, a partir de andamentos lançadas no sistema, de forma manual ou recebidas automaticamente por meio da integração com o judiciário.	
136	Disponibilizar fluxos de trabalho ao apoio permitindo a fácil identificação das suas demandas.	
137	Permitir ao procurador, encaminhar solicitações de elaboração de manifestações ao apoio.	
138	Disponibilizar fluxos de produção de documentos permitindo que as manifestações elaboradas pelo apoio sejam encaminhadas para revisão do procurador. O procurador poderá reencaminhar ao apoio para retificações do documento elaborado.	
139	Permitir que o pessoal de apoio retornem os documentos minutados para avaliação final do procurador.	
140	Permitir que o procurador possa devolver a minuta ao apoio para eventuais correções marcadas como anotações diretamente no corpo do documento minutado.	
141	Permitir que o procurador possa editar a minuta elaborada realizando eventuais adequações, ou ainda a conclusão da peça com protocolo eletrônico, quando o processo permitir.	
142	Disponibilizar histórico de todas as movimentações de uma mesma tarefa enviada pelo procurador ao apoio, tais como, apontamentos, observações, devoluções para correção, mantendo histórico de data e hora de cada envio ou movimentação.	
143	Permitir que o procurador possa solicitar ao responsável do núcleo ou unidade a dispensa de recurso/manifestação para determinada demanda, podendo o fluxo ainda percorrer a hierarquia de núcleos ou unidades.	
144	Permitir que o procurador possa solicitar ao setor responsável a revisão dos cálculos apresentados pela parte contrária, recebendo-os também via sistema para apoiá-lo na manifestação.	
145	Quando uma intimação possuir mais de uma manifestação agendada a Solução deve exibi-las de forma unificada, mesmo que possuam vencimentos diversos, a fim de facilitar o acompanhamento das tarefas.	
146	Permitir aos responsáveis visualizarem as demandas em aberto dos procuradores e o pessoal de apoio vinculados ao seu responsável.	
147	Identificar visualmente as demandas de processos que possuam alguma classificação, como “Prioritário”, “Estratégico”, “Acompanhamento especial” ou ainda cuja parte possua alguma classificação, como “Grande devedor”, “Pessoa estratégica”, ou ainda possuir anotações de falência ou recuperação judicial.	
148	Permitir que o procurador classifique processos arquivados administrativamente. Quando classificado desta forma, a Solução deverá lançar, a cada 12 meses, a movimentação no fluxo de trabalho do procurador, ou em outra área específica para esta finalidade, apontamento para verificação da possibilidade de prosseguimento do feito, permitindo que o usuário justifique sua decisão de manter em arquivamento, se for o caso. Havendo prosseguimento do feito, a Solução automaticamente desmarcará a seleção de “processo arquivado administrativamente”.	
149	Permitir, no caso de sentenças favoráveis, que o procurador classifique processos como “sentenciado”, para que a Solução alerte, em 30 dias, da possibilidade de trânsito em julgado para um possível cumprimento de sentença.	
150	O usuário deve poder identificar visualmente quais processos sentenciados estão em vias de cumprimento de sentença.	
Patrimônio e Garantias		
151	A solução deve possuir funcionalidade para o registro de patrimônio das pessoas cadastradas no sistema.	

152	A Solução deve permitir o controle de penhoras que recaiam sobre os bens, com indicação dos dados do processo em que foram determinadas.	
153	A Solução deve conter funcionalidade para a administração e controle de garantias oferecidas nos processos, tais como seguro garantia e carta de fiança, e data de vencimento, se houver.	
Editor de Textos		
154	A Solução deverá disponibilizar editor de textos próprio, ou integração direta com editor de texto externo, assumindo os eventuais custos das licenças necessárias para todos os usuários quando o editor de texto utilizado assim o exigir.	
155	O editor de textos deve possibilitar a formatações de texto quanto ao tamanho da fonte, negrito, itálico, sublinhado e cor.	
156	O editor de textos deve possibilitar a edição rápida de textos com recursos para copiar, recortar e colar.	
157	O editor de textos deve possibilitar a inserção de marcadores, numeração, alinhamento, linha e espaçamento entre parágrafos, aplicação de estilos, como cabeçalhos, títulos e citações.	
158	O editor de textos deve possibilitar a inserção de imagens existentes no computador local ou coladas da área de transferência (Copiar e Colar).	
159	O editor de textos deve possibilitar a inserção de hiperlinks para abertura de páginas web, permitindo assim incluir nas petições o acesso rápido as referencias externas.	
160	O editor de textos deve permitir a exportação em formato PDF mantendo os hiperlinks funcionais.	
161	O editor de textos deve possibilitar o salvamento automático do documento.	
162	O editor de textos deve possibilitar o controle de alterações realizadas no documento, permitindo a rápida identificação visual destas alterações, inclusive realizadas por outros usuários, bem como a navegação direta entre elas, podendo aceita-las ou rejeitá-las.	
163	O editor de textos deve possibilitar a visualização e inserção de comentários vinculados visualmente a trechos do documento, facilitando as revisões e orientações em documentos minutados pelo apoio.	
164	O editor de textos deve possibilitar a inserção e edição de tabelas, incluindo formatação de largura das colunas e altura dos campos.	
165	O editor de textos deve possibilitar a localização e substituição de textos.	
166	O editor de textos deve possibilitar a inserção de notas de rodapé vinculadas aos termos vinculados, de forma que a nota seja exibida apenas na página onde o termo se encontra.	
167	O editor de textos deve possibilitar a inserção da cabeçalhos e rodapés, repetindo-se automaticamente em todas as páginas.	
168	O editor de textos deve possibilitar a inserção de numerador automático de páginas, sendo possível a ocultação deste número nas páginas que assim se desejar.	
169	O editor de textos deve possibilitar a formatação de parágrafos com alinhamento à esquerda, à direita ou centralizados.	
170	O editor de textos deve possibilitar a revisão ortográfica e gramatical.	
171	O editor de textos deve possibilitar a coautoria em tempo real, permitindo que mais de um usuário possam trabalhar simultaneamente em um documento, como o procurador e um apoio.	
172	O editor de textos deve possibilitar a contagem de palavras.	
173	O editor de textos deve possibilitar o controle de zoom permitindo ampliação e redução da visualização do documento em edição.	
174	O editor de textos deve possibilitar a formação rápida de textos copiando a formatação existente em outras partes do texto.	
175	O editor de textos deve possibilitar a exportação para o formato PDF.	
Elaboração de peças		
176	A Solução deve permitir a emissão de documentos a partir de modelos pré-definidos.	
177	A Solução deve permitir ao usuário a criação dinâmica de modelos de documento a partir	

177	de modelos de documentos já existentes.	
178	A Solução deve permitir definir os modelos a serem disponibilizados para uso por todos os usuários da instituição, modelos a serem disponibilizados para uso apenas dos usuários lotados em determinado núcleo ou unidade e modelos a serem disponibilizados para uso por um procurador e seu pessoal de apoio diretamente vinculados.	
179	A Solução deve permitir o uso de campos de mesclagem nos modelos, como número do processo, classe, nome das partes, nome do procurador e data atual, de modo que a emissão de documentos a partir deste modelo resulte no preenchimento automático dos dados contidos nos respectivos processos.	
180	Para casos onde não seja necessário a edição do documento gerado, a Solução deve permitir a rápida emissão sem abertura do editor e já disponibilizar o envio para protocolo.	
181	Permitir a organização dos modelos localizando-os de acordo com o tipo de peça (Contestação, Apelação, Extinção, Suspensão, Parecer, Minuta, etc.).	
182	A Solução deve permitir a localização de modelos a partir da busca no inteiro teor aplicando conceito de busca aproximada/imprecisão (fuzziness), de modo que primeiro sejam exibidos os modelos com teor maior relevância em relação aos argumentos de pesquisa, seguindo com os demais na mesma ordem de relevância.	
183	As peças elaboradas devem automaticamente incluir um registro no andamento do respectivo processo facilitando a identificação do seu histórico.	
184	A Solução deverá possibilitar configurar no modelo de documento um texto resumido a ser lançado no andamento do processo para facilitar o acompanhamento.	
185	Quando aplicável, a Solução deverá permitir a produção de documentos em lote a partir de um modelo pré-definido.	
186	Deverá permitir, com uma única seleção, a inclusão de um mesmo anexo para todas peças no lote.	
187	A Solução deverá permitir indicar, na configuração do modelo de documento, arquivos PDFs que devam ser automaticamente anexados sempre que o modelo for utilizado para elaboração de um novo documento.	
188	A Solução deverá permitir indicar, na configuração do modelo de documento, arquivos PDFs que devam ser automaticamente anexados sempre que o modelo for utilizado para elaboração de um novo documento de acordo com o exercício da dívida associada ao processo.	
189	A Solução deverá permitir indicar, na configuração do modelo de documento, modelos vinculados que devam ser automaticamente anexados sempre que o modelo for utilizado para elaboração de um novo documento. Assim, ao elaborar um documento com o modelo "A" que tenha o modelo "B" vinculado, o sistema deverá automaticamente emitir também um documento utilizando o modelo "B".	
190	Permitir indicar, na configuração do modelo de documento, que o PDF da(s) CDA(s) do respectivo processo devem ser automaticamente anexadas ao documento elaborado.	
191	Ao elaborar um documento, permitir a inclusão de arquivos PDFs locais como anexos da peça, inclusive permitindo a múltipla seleção desses arquivos para rápida anexação.	
192	A inclusão de anexos deve ser possível também nas minutas elaboradas pelo pessoal de apoio.	
193	Ao elaborar um documento, permitir anexar diretamente qualquer documento contido na pasta do processo.	
194	Permitir indicar que o modelo de documento se aplica apenas para processo que possuam dívidas de determinadas categorias (IPTU, ISS...).	
195	Permitir indicar que o modelo de documento se aplica para processos de determinadas matérias, assuntos e classes.	
196	Permitir a configuração de modelos de documentos de maneira a possibilitar a assinatura digitalizada do signatário.	
197	Ao concluir a peça, a Solução deve identificar automaticamente os casos em que for possível o protocolo eletrônico utilizando a integração com o Tribunal, situação em que deverá permitir ao procurador a assinatura digital seguido do respectivo protocolo	

	eletrônico. Para os demais casos o sistema deverá exportar a peça em formato PDF ou realizar a impressão do documento.	
Controle de documentos digitais		
198	A Solução deverá dispor de recursos de armazenamento e gestão de documentos digitais e digitalizados.	
199	A Solução deverá organizar de forma visual os documentos que compõem os processos cadastrados, formando uma pasta digital equivalente aos autos físicos para cada processo.	
200	A Solução deverá permitir a inclusão automática de documentos produzidos diretamente no sistema.	
201	Permitir a importação de documentos em formato PDF.	
202	A Solução deverá armazenar e apresentar os documentos do processo em ordem cronológica de inserção e/ou produção associando-o ao respectivo andamento do processo facilitando a localização dos respectivos documentos, sem a necessidade de visualização página a página para sua localização.	
203	A Solução deverá permitir a exportação de documentos da pasta digital para arquivos em formato PDF.	
204	Os documentos que possuam anexos devem ser exibidos com esta identificação facilitando a visualização destes anexos sem a necessidade de localização na pasta digital.	
205	A Solução deverá permitir a busca textual de documento inseridos ou produzidos diretamente dentro do sistema.	
206	A Solução deverá permitir a navegação contínua entre os documentos que compõem a pasta do processo, de modo que ao chegar ao final da última página do documento em exibição, a primeira página do próximo documento aberto passe a ser automaticamente exibida.	
Resultado econômico do Processo		
207	A Solução deverá possuir funcionalidade para apuração do resultado econômico do processo, conforme critérios de cálculo ou informações lançadas.	
208	A Solução deverá dispor de comparação de valores informados ao longo da tramitação processual, atualizando os registros pretéritos para a data da comparação.	
Consulta de Processos		
209	A Solução deverá possuir tela de consulta de processos que apresente, no mínimo, os seguintes filtros de busca: (a) Número unificado de processo (padrão CNJ); (b) Assunto; (c) Classe do processo; (d) Nome do procurador vinculado; (e) Nome da parte; (f) Núcleo ou Unidade; (g) Procurador; (h) Juízo; (i) Número da CDA; (j) Situação da CDA; (k) Data de inscrição da CDA; (l) Valor da CDA; (m) Qualificação do Processo; (n) Qualificação da parte; (o) número do processo interno (quando aplicável).	
210	Quando a consulta de processos for realizada pelo nome da parte, deve aplicar o conceito de busca aproximada/imprecisão, de modo que mesmo escrevendo o nome com algumas letras equivocadas a parte seja encontrada, retornando também todos os nomes com escrita semelhante, exibindo os resultados ordenado dos mais próximos para o menos próximo dos termos pesquisados.	
Relatórios diversos		
211	A solução deverá permitir a geração e impressão de extratos do andamento do processo.	
212	A Solução deverá permitir a geração e impressão de relatório contendo os maiores devedores.	
213	A Solução deverá permitir a geração e impressão de relatórios contendo os processos suspensos, sobrestados e extintos.	
214	A Solução deverá permitir a geração de relatório de petições e documentos emitidos considerando o Procurador responsável e contendo, no mínimo, número do feito, nome do executado principal, data da emissão do documento, nome do usuário responsável pela emissão, totalizador indicando a quantidade e tipo de documento emitido.	
215	A Solução deverá permitir a geração de relatório de ações ajuizadas por exercício, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) quantidade ações propostas; (b) ano do ajuizamento; (c) número da(s) dívida(s), tipo da dívida, data de inscrição da dívida; e	

	(d) valor da ação.	
216	A Solução deverá indicar no rodapé de cada relatório gerado, o nome do usuário gerador, a data e hora da impressão.	
217	Se o relatório for emitido a partir de um ambiente de HOMOLOGAÇÃO ou TREINAMENTO, a Solução deverá apresentar, em cada página impressa, uma faixa diagonal na cor vermelha com o texto “SEM VALOR LEGAL”. Esta faixa não deve impedir a leitura dos dados do relatório, ou seja, os dados devem sobrepor a faixa diagonal. O mesmo resultado deve ser aplicado na eventualidade de exportação do relatório para o formato PDF.	
Dashboard e Inteligência Analítica		
218	A Solução deverá disponibilizar ferramentas de Dashboard, onde ao selecionar uma informação o Dashboard deve filtrar as informações dos dados cadastrados no próprio sistema, assim como a relação deles com informações obtidas de outras fontes de dados, mediante carga e customização permitindo a exploração dinâmica a partir de vários ângulos possibilitando assim a identificação de insights.	
219	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba a quantidade de citações e intimações recebidas ao longo do tempo, permitindo a contabilização por tipo de andamento, procurador responsável, classe do processo, matéria do processo, núcleo ou unidade e procurador responsável, e listagem das citações/intimações recebidas.	
220	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba a quantidade de peças, permitindo a contabilização por tipo de peça elaborada, procurador responsável, classe do processo, matéria do processo, núcleo ou unidade, e listagem das peças elaboradas	
221	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba a quantidade de dívidas da base de dados, permitindo a contabilização do montante por Tributo, Montante pela idade da dívida, Maiores devedores, Montante por tipo de pessoa (física/jurídica), Montante por ano de inscrição, Montante por ano de ajuizamento, Quantidade por ano de ajuizamento, e listagem das dívidas.	
222	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba os débitos e suas respectivas naturezas, órgão de origem e valores, arrecadação e parcelamentos, relacionando-as com os processos, a justiça e o órgão judicial e ano do débito	
223	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba a quantidade de processo na base de dados, permitindo a contabilização da quantidade por matéria do processo, classe do processo, assunto do processo, ano de ajuizamento, e listagem dos processos.	
224	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba as Audiências realizadas e futuras	
225	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba os processos que estejam há muito tempo sem andamento ou paralisados	
226	A Solução deverá disponibilizar dashboard que exiba, resultado econômico do processo, passivo contingente e probabilidade de êxito das demandas.	
Dispositivos móveis		
227	A Solução deverá permitir, quando acessada por dispositivo móvel, a visualização detalhada da demanda distribuída.	
228	A Solução deverá permitir, quando acessada por dispositivo móvel, a visualização da pasta digital do respectivo processo em que for demandado.	
229	A Solução deverá permitir, quando acessada por dispositivo móvel, ao procurador designar equipe/pessoal de apoio para minutar manifestação/petição/ofício.	
230	A Solução deverá permitir, quando acessada por dispositivo móvel, ao procurador solicitar redistribuição do processo ou da demanda.	
231	A Solução deverá permitir, quando acessada por dispositivo móvel, ao procurador visualizar a agenda de prazos e calendário de audiências.	
232	A Solução deverá permitir, quando acessada por dispositivo móvel, ao procurador promover o encerramento de demanda.	
233	A Solução deverá permitir, quando acessada por dispositivo móvel, a distribuição de processos e intimações, permitindo ao responsável (a) Visualizar e distribuir os processos que aguardam distribuição ou redistribuição; e (b) Visualizar e distribuir as intimações que	

	aguardam redistribuição.	
Pareceres Jurídicos e acervo de teses		
234	A Solução deve possuir funcionalidade para a elaboração de Pareceres Jurídicos e formação de um repositório de teses, com ferramenta de busca orientada por dados estruturados ou pesquisa de texto.	
235	A Solução deve permitir a inclusão de outros documentos oriundos de fontes externas, que passarão a integrar a base pesquisável da funcionalidade	
236	A Solução deve permitir que o conteúdo do acervo seja relacionado e aproveitado na elaboração de manifestações processuais	
237	A Solução deverá permitir que o conteúdo do acervo de Pareceres possua campos específicos para o registro de: (a) Órgão de origem; (b) Número do processo administrativo em que foi exarado; (c) Número do parecer; (d) Ano do parecer; (f) Ementa; (g) Parecerista; e (h) Data do parecer.	

ANEXO B - REQUISITOS DE INTEGRAÇÕES

A solução de Tecnologia da Informação deverá permitir as integrações e as exportações a seguir explicitadas, em virtude da necessidade de relacionamento, entre a solução e os outros sistemas em uso atualmente na Administração Municipal.

REQUISITOS DE INTEGRAÇÕES		
Integrações com Sistemas Internos		
	SEI - Sistema Eletrônico de Informações	
1	O Sistema Eletrônico de Informações é o sistema oficial de gestão documental que permite a produção, edição e assinatura de documentos e trâmite de processos eletrônicos. O objetivo dessa integração é permitir que documentos produzidos na solução de informática sejam enviados ao Sistema Eletrônico de Informação para serem assinados eletronicamente e tramitados. Consumir os webservices disponibilizados pelo Sistema Eletrônico de Informações e, disponibilizar seus próprios webservices para consulta. Permitir a exportação de documentos para o Sistema Eletrônico de Informações em formato HTML.	
	TMI - Tributos Municipais Inteligente	
2	Sistema responsável pela Gestão da Arrecadação, Cadastro, emissão e lançamento de tributos e pelo gerenciamento de dívida. O objetivo dessa integração é permitir que, ao inscrever uma dívida, ou sempre que a situação da dívida inscrita for alterada, como nos casos de parcelamento, cancelamento e quitação, o sistema de gestão da dívida ativa possa notificar a Solução, contribuindo para o fiel andamento processual. A integração deverá ser baseada em WebService.	
	Webjur Processamento de Dados	
3	Sistema responsável em fazer leitura/recorte das publicações no Diário Eletrônico da Justiça de Santa Catarina, Diário da Justiça da União, Diário Eletrônico da 4ª Região (1º e 2º graus), Diário Eletrônico TRT 12ª Região, Diário Eletrônico do TST e Diário Eletrônico STF e STJ, em nome do Município de Joinville, Prefeitura Municipal de Joinville, Procuradores do Município de Joinville (25 procuradores) e Hospital Municipal São José. A integração deverá permitir a importação de documentos para a Solução em formato HTML, TXT ou DOC, para criação de diligências e Intimações no andamento processual.	
Integrações com Sistemas Externos		
4	A Solução deverá ter integração com o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (EPROC), Tribunal de Regional Federal da 4ª Região (EPROC), Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (PJe) para cadastro de processos, recebimento de citações e intimações, peticionamento inicial, de andamento e interposição de recursos, em 1º grau e 2º grau, consulta de extrato processual e visualização de autos eletrônicos. Esta integração se dará em conformidade com o Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI, definido pelo CNJ ou o adotado pelo próprio Tribunal.	
	Integração InfoConv – Receita Federal	
	Possuir interface de integração com o sistema de informações disponibilizado pela Receita Federal,	

5	denominado InfoConv para obtenção de informações cadastrais de pessoas físicas e jurídicas. Para pessoas físicas a integração deve permitir obter endereços e eventuais registros de óbito. Em caso de óbito, Para as pessoas falecidas, o sistema deverá enviar as respectivas dívidas para análise visando o redirecionamento ao espólio. Para pessoas jurídicas a integração deve permitir obter endereços, situação cadastral (ativa, baixada, etc.) e relação de sócios com respectivos documentos de identificação. Para os CNPJs baixados junto a Receita Federal o sistema deverá enviar as respectivas dívidas para análise visando o redirecionamento aos sócios.
6	Integração WS-Denatran Possuir interface de integração com o sistema de informações disponibilizado pelo Denatran, denominado WS-Denatran, para obtenção de informações cadastrais de pessoas físicas e jurídicas. A integração deve permitir obter endereços de pessoas físicas e jurídicas, bem como a relação de veículos registrados para estas pessoas.

ANEXO C - REQUISITOS MÍNIMOS DE USABILIDADE

REQUISITOS MÍNIMOS DE USABILIDADE	
1	A interface de usuário do sistema deve ser implementada para ser acessível pelos navegadores de internet.
2	A Solução deve operar nativamente nos navegadores Mozilla Firefox (versões 71 ou superior) e Google Chrome (versão 79 ou superior) com sistema operacional Windows 7 ou superior e sistema operacional MACOS Sierra ou superior.2.2.5. Permitir que vários usuários utilizem o sistema simultaneamente, acessando e processando a mesma base de dados.
3	A Solução deve permitir que vários usuários utilizem o sistema simultaneamente, acessando e processando a mesma base de dados.
4	A camada cliente (front-end WEB) deve possuir Design Responsivo, permitindo a utilização do sistema em dispositivos diversos, como desktops, tablets e celulares. Minimamente as funcionalidades abaixo devem estar disponíveis para uso em tablets e celulares
5	A Solução deve ser de fácil utilização, oferecendo interface gráfica amigável e intuitiva, compatível com aplicações WEB como Google e Facebook, que facilitam o aprendizado e operação mesmo sem treinamento.
6	A interface deverá ser consistente, apresentando sempre as opções esperadas pelo usuário em cada tela.
7	O usuário poderá desistir a qualquer momento da ação corrente, sem que isso prejudique o conteúdo já armazenado em transações anteriores.
8	Permitir a navegação, entre os campos de uma tela, tanto pelo teclado quanto por dispositivo apontador (mouse, trackball, touchpad ou tela sensível ao toque).
9	Utilizar ícones objetivos que facilitem o entendimento das ações a serem executadas quando do acionamento da funcionalidade.
10	A Solução deve prover o controle efetivo do uso, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso por usuário e função.
11	A Solução deve controlar permissões de acesso ao usuário, vinculando-o a perfis de acesso que controlem permissões para: consulta, alteração, inclusão, exclusão, e outras operações.
12	A Solução deverá ser transacional – garantir a integridade das informações do banco de dados em casos de queda de energia, falhas de software ou hardware, utilizando o conceito de controle de transações.
13	A Solução deverá permitir o cadastramento dos usuários do sistema, incluindo nome, e-mail, CPF e telefone de contato, principalmente para o recebimento de SMS.
14	A Solução deverá permitir, aos usuários que esqueceram a sua senha, o cadastramento de nova senha mediante o recebimento de código de verificação, podendo o usuário optar em receber o mesmo por mensagem SMS e/ou por E-mail.
15	A Solução deve informar para qual número SMS e/ou E-mail foi destinado o código de verificação.
16	A Solução deve permitir configurar o tipo de acesso dos usuários ao sistema, que deverá também poder considerar usuários LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

17	A Solução deve permitir o armazenamento, em ambiente seguro, de LOGs de auditoria, compreendendo o salvamento das informações detalhadas de todas as ações do usuário referentes a alterações em campos, inclusão ou exclusão de registros, armazenando o conteúdo do campo modificado (dado antigo e novo dado), data e hora e usuário responsável pela operação.
18	A Solução deverá permitir que usuários administradores do sistema possam habilitar ou desabilitar o registro de LOGs, registrando data, hora e usuário que habilitou ou desabilitou o registro de LOGs.
19	Durante o procedimento de assinatura ou protocolo eletrônico de documentos em lote a Solução deverá permitir o uso das demais funcionalidades, ou seja, não serão admitidas soluções em que o procedimento de assinatura ou protocolo em lote bloqueie a estação de trabalho do usuário até o término da operação.
20	Apresentar, a partir de qualquer interface de software, ajuda on line com acesso a tópicos do manual do usuário com recursos de tutoriais, ajuda, exemplos e imagens.
21	Garantir consistência de vocabulário entre as mensagens e a documentação.
22	Apresentar mensagem de erro com informações suficientes para encaminhar a solução da situação de erro.
23	Diferenciar de modo inequívoco, os tipos de mensagem: erro, consulta, advertência, confirmação, entre outros.
24	Ter capacidade de reverter operações do usuário que tenham efeito drástico, como iminente exclusão de dados, por meio de alertas de gravidade da operação.
25	Apresentar alertas claros para as conseqüências de determinada confirmação.
26	Usar máscara de edição e mecanismo de validação local onde for cabível, de modo a assegurar a qualidade de dados na base.
27	Indicar quais campos é de preenchimento obrigatório pelo usuário nas interfaces que possuem campos opcionais.
28	Exibir valor padrão (default) para campos de dados, quando aplicável.

ANEXO D - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES

TERMO DE COMPROMISSO

A empresa [**Razão/Denominação Social**], pessoa jurídica com sede em [**Endereço**], inscrita no CNPJ com o n.º [**Nº de Inscrição**], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, em virtude de execução contratual poderá, por intermédio de seus profissionais, tomar conhecimento de informações sigilosas constantes de bases de dados do Município de Joinville e, por isso, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste termo de compromisso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Município de Joinville e reveladas à CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato n.º _____/202_, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes no órgão durante a realização dos serviços.
2. A expressão “informações restritas” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: informações em bases de dados ou qualquer outro meio eletrônico, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de municípios, preços e custos, definições e informações de processos internos, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras, entre

outros.

3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Município de Joinville, das informações restritas reveladas. Também se compromete a não utilizar e nem permitir que diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, informações restritas reveladas.
4. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao Município de Joinville. A CONTRATADA deve cientificar esses profissionais da existência deste termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
5. A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre os colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO os atos normativos relativos a Segurança da Informação praticados no âmbito do Município de Joinville.
6. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.
7. A CONTRATADA obriga-se a informar, imediatamente ao Município de Joinville, qualquer violação de regras de sigilo estabelecidas neste termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
8. A quebra do sigilo de informações restritas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Município de Joinville, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Município de Joinville e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o Município de Joinville. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Município de Joinville, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo. O presente termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Município de Joinville.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente termo, a CONTRATADA assina o presente termo por meio de seus representantes legais.

Joinville, ____ de _____ de 202__.

CONTRATADA

ANEXO E - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA

DECLARAÇÃO

Por meio desta, o(a) Sr(a) [**nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto**], CPF _____, ocupante do cargo [**cargo que ocupa**] na empresa [**Nome (Razão Social) da empresa**], CNPJ [**número do CNPJ da empresa**], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do **Termo de Compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Município de Joinville**, emitido por ocasião da assinatura do contrato nº ____/20____, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura



Documento assinado eletronicamente por **Christiane Schramm Guisso, Procurador (a) Geral**, em 28/03/2022, às 15:12, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0011979946** e o código CRC **D2C6DFF1**.

Av. Herman August Lepper, 10 - Bairro Centro - CEP 89221-005 - Joinville - SC -
www.joinville.sc.gov.br

21.0.229781-5

0011979946v18