TERMO DE REFERÊNCIA

APROVO o presente Termo de Referência, tendo em vista que o mesmo foi elaborado de forma conveniente e oportuna para atender a demanda da CDSA.

Em ____ /_____/_____

Edival Cabral Tork
Diretor Presidente da CDSA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de solução tecnológica integrada para gestão eletrônica de documentos, protocolo eletrônico e **tramitação digital de processos administrativos**, contemplando o licenciamento de uso da plataforma, sua implantação, configuração, parametrização, capacitação dos usuários, suporte técnico, manutenção e atualização tecnológica, destinada ao atendimento das necessidades da Companhia Docas de Santana – CDSA.

1.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web e permitir o gerenciamento, a produção, o recebimento, o registro, a classificação, a tramitação, a assinatura eletrônica, o acompanhamento, a pesquisa, o armazenamento e o arquivamento de documentos e processos administrativos, observados os requisitos técnicos, funcionais, operacionais e de segurança estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3. Integram o objeto todos os serviços, licenças, recursos tecnológicos, configurações, documentações e atividades expressamente previstos neste Termo de Referência e necessários à implantação, disponibilização e funcionamento da solução durante a vigência contratual, sem ônus adicionais para a CDSA além daqueles previstos na proposta e no contrato.

1.4. A contratação compreenderá a implantação da solução e a prestação continuada dos serviços de disponibilização da plataforma, suporte técnico, manutenção e atualização tecnológica, conforme as condições, os prazos e os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação decorre da necessidade de modernizar a gestão administrativa da Companhia Docas de Santana – CDSA, mediante a implantação de solução tecnológica destinada à gestão eletrônica de documentos, protocolo

eletrônico e tramitação digital de processos administrativos, visando substituir procedimentos predominantemente físicos por processos digitais integrados, seguros e rastreáveis.

2.2. Atualmente, parcela significativa dos documentos e processos administrativos da Companhia é produzida, tramitada e arquivada por meio de procedimentos físicos ou controles descentralizados, circunstância que dificulta a padronização das rotinas administrativas, amplia o tempo de tramitação, reduz a rastreabilidade das informações e aumenta o risco de extravio documental, retrabalho e inconsistências operacionais.

2.3. A inexistência de plataforma corporativa integrada para gerenciamento eletrônico de documentos e processos limita o acompanhamento das demandas institucionais, dificulta o controle das movimentações processuais, restringe a obtenção de informações gerenciais e reduz a eficiência das atividades de fiscalização, controle interno e tomada de decisão.

2.4. A manutenção de procedimentos físicos também acarreta custos administrativos relacionados à impressão, utilização de papel, armazenamento de documentos, transporte interno de processos e utilização de espaço físico para arquivamento, além de dificultar a adoção de práticas voltadas à sustentabilidade e à transformação digital da Administração.

2.5. A implantação da solução permitirá a digitalização e a automação dos fluxos administrativos, promovendo maior controle sobre a tramitação processual, redução do tempo de resposta às demandas internas, melhoria da gestão documental, fortalecimento dos mecanismos de governança e maior segurança das informações institucionais.

2.6. A solução proporcionará, ainda, mecanismos de controle de acesso, rastreabilidade das operações, assinatura eletrônica, acompanhamento em tempo real da tramitação dos processos, emissão de relatórios gerenciais e padronização dos fluxos administrativos, contribuindo para maior eficiência operacional e transparência da gestão.

2.7. A contratação encontra-se alinhada às diretrizes institucionais de modernização administrativa da Companhia Docas de Santana – CDSA, buscando ampliar a eficiência dos processos internos, otimizar a utilização dos recursos públicos, fortalecer a governança corporativa e assegurar maior confiabilidade na gestão das informações.

2.8. A não implementação da solução manterá a Companhia sujeita à continuidade de procedimentos administrativos com menor eficiência operacional, dificuldades de controle documental, limitações no acompanhamento dos processos, maior consumo de recursos materiais e restrições à evolução das iniciativas de transformação digital.

2.9. A contratação mostra-se técnica e administrativamente necessária, não apenas para a modernização dos procedimentos internos, mas também para assegurar a continuidade, rastreabilidade e segurança da gestão documental e processual da Companhia.

3. OBJETIVOS INSTITUCIONAIS DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação tem por objetivo disponibilizar à Companhia Docas de Santana – CDSA solução tecnológica integrada para gestão eletrônica de documentos, protocolo eletrônico e tramitação digital de processos administrativos, visando ao aprimoramento da gestão documental, à otimização dos fluxos de trabalho e ao fortalecimento da governança administrativa.

3.2. Constituem objetivos específicos da contratação:

a) implantar solução tecnológica integrada para gestão eletrônica de documentos e processos administrativos;

b) digitalizar e automatizar os fluxos administrativos, reduzindo progressivamente a utilização de documentos físicos e a execução de procedimentos manuais;

c) padronizar os procedimentos de protocolo, tramitação, controle, armazenamento e arquivamento de documentos e processos administrativos;

d) proporcionar maior rastreabilidade, transparência e controle das movimentações processuais;

e) fortalecer os mecanismos de governança, controle interno e auditoria, mediante registro e acompanhamento das atividades realizadas na plataforma;

f) disponibilizar funcionalidades para emissão, assinatura eletrônica, tramitação e gestão de documentos, em conformidade com a legislação aplicável;

g) ampliar a integração entre as unidades administrativas da Companhia, promovendo o compartilhamento seguro das informações;

h) reduzir o tempo de tramitação dos processos administrativos e aumentar a produtividade dos setores administrativos;

i) assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e rastreabilidade das informações processadas;

j) disponibilizar informações gerenciais e indicadores que subsidiem o acompanhamento da execução das atividades administrativas e a tomada de decisões;

k) reduzir custos operacionais relacionados ao uso de papel, impressão, armazenamento físico e circulação de documentos;

l) promover a modernização da gestão administrativa, alinhada às diretrizes de transformação digital, eficiência administrativa e sustentabilidade institucional.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DIRETRIZES NORMATIVAS

4.1. A presente contratação será realizada em conformidade com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Docas de Santana – CDSA e com as demais normas legais e regulamentares aplicáveis ao objeto.

4.2. O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da execução contratual deverá observar as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), cabendo à contratada adotar medidas técnicas e administrativas aptas a garantir a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a proteção dos dados tratados.

4.3. As funcionalidades de assinatura eletrônica disponibilizadas pela solução deverão observar os requisitos aplicáveis da Lei nº 14.063/2020, conforme a modalidade de assinatura utilizada e a natureza do documento ou ato administrativo.

4.4. A solução deverá observar os princípios da transparência e do acesso à informação previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), resguardadas as hipóteses legais de sigilo, restrição de acesso e proteção de dados pessoais.

4.5. A contratada deverá observar as normas internas da Companhia Docas de Santana – CDSA relacionadas à Tecnologia da Informação, Segurança da Informação, Gestão Documental, Governança Digital e demais regulamentos aplicáveis à execução contratual.

4.6. A solução deverá assegurar mecanismos que garantam a disponibilidade, autenticidade, integridade, confidencialidade, rastreabilidade e continuidade operacional das informações e dos serviços, em conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.7. Durante toda a execução contratual, a contratada deverá manter a solução tecnológica atualizada quanto às alterações legais e normativas que impactem seu funcionamento, promovendo as adequações necessárias sem prejuízo à continuidade da prestação dos serviços, quando tais adequações integrarem as funcionalidades contratadas.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. Caracterização da Solução

5.1.1. A solução objeto desta contratação consiste no fornecimento de plataforma tecnológica integrada para gestão eletrônica de documentos, protocolo eletrônico e tramitação digital de processos administrativos, disponibilizada em ambiente web, destinada à modernização da gestão administrativa da Companhia Docas de Santana – CDSA.

5.1.2. A plataforma deverá possibilitar o gerenciamento do ciclo de vida dos documentos e processos administrativos, abrangendo sua produção, recebimento, protocolo, classificação, tramitação, assinatura eletrônica, controle, consulta, arquivamento e recuperação das informações.

5.1.3. A solução deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, compreendendo o licenciamento de uso, a infraestrutura necessária ao seu funcionamento, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, bem como as atualizações disponibilizadas pela contratada.

5.1.4. Para fins deste Termo de Referência, a manutenção evolutiva compreenderá melhorias e aperfeiçoamentos incorporados à solução padrão da CONTRATADA ou necessários à manutenção das funcionalidades contratadas.

5.2. Componentes da Solução

5.2.1. A contratação compreenderá, no mínimo:

a) licenciamento de uso da plataforma;

b) disponibilização da solução em ambiente web;

c) implantação e configuração inicial;

d) parametrização da plataforma conforme as necessidades da Companhia;

e) migração de informações, quando prevista na implantação;

f) treinamento de administradores e usuários;

g) documentação técnica e operacional;

h) suporte técnico durante toda a vigência contratual;

i) manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva;

j) atualizações tecnológicas disponibilizadas para a solução.

5.3. Funcionalidades Mínimas

5.3.1. Sem prejuízo das especificações constantes do item 5.6, a solução deverá disponibilizar, no mínimo, funcionalidades compatíveis com:

a) gestão eletrônica de documentos;

b) protocolo eletrônico;

c) tramitação digital de processos administrativos;

d) controle de usuários, perfis e permissões;

e) assinatura eletrônica de documentos;

f) controle das movimentações processuais;

g) pesquisa e localização de documentos e processos;

h) emissão de relatórios gerenciais;

i) registro das operações realizadas pelos usuários, assegurando rastreabilidade;

j) notificações e acompanhamento das atividades dos usuários;

k) parametrização dos fluxos de trabalho, sem necessidade de desenvolvimento específico para alterações rotineiras.

5.4. Características Gerais

5.4.1. A solução deverá apresentar, no mínimo, as seguintes características:

a) funcionamento em ambiente web;

b) acesso mediante autenticação de usuários;

c) compatibilidade com os principais navegadores de internet em versões estáveis;

d) arquitetura compatível com utilização simultânea por múltiplos usuários;

e) mecanismos de segurança compatíveis com o tratamento das informações institucionais;

f) disponibilidade durante toda a vigência contratual, observada a meta mínima estabelecida no requisito 3 da tabela de especificações técnicas do item 5.6 e os níveis de serviço previstos neste Termo de Referência;

g) registro de auditoria das operações realizadas na plataforma;

h) atualização tecnológica contínua sem interrupção injustificada da prestação dos serviços.

5.5. Integração entre os Componentes

5.5.1. Todos os componentes essenciais da solução deverão operar de forma integrada, assegurando consistência das informações, continuidade operacional e compartilhamento dos dados entre as funcionalidades contratadas, admitida a utilização de componentes ou serviços auxiliares de terceiros quando tecnicamente necessários, desde que devidamente integrados à solução e sem prejuízo da responsabilidade integral da CONTRATADA pelo funcionamento do conjunto. A solução deverá, ainda, possuir APIs documentadas ou mecanismos equivalentes que possibilitem, quando tecnicamente viável, sua integração com sistemas existentes ou futuros da CONTRATANTE, sem que essa previsão implique obrigação de desenvolvimento de integrações específicas não previstas no objeto contratado.

5.6. Especificações Técnicas

5.6.1. As especificações técnicas detalhadas, os requisitos funcionais, operacionais, tecnológicos e de segurança da informação encontram-se descritos abaixo.

5.6.2. Os requisitos constantes da tabela de especificações técnicas são classificados como obrigatórios ou diferenciais competitivos, conforme expressamente indicado em cada item. Os requisitos obrigatórios deverão ser integralmente atendidos pela solução ofertada. Os requisitos classificados como “diferencial competitivo” terão caráter não eliminatório e não poderão, isoladamente, resultar na desclassificação da proposta ou inabilitação do licitante.

5.6.3. Os diferenciais competitivos somente poderão ser considerados para fins de pontuação ou avaliação técnica quando houver previsão expressa no instrumento convocatório, com critérios objetivos, pesos, forma de comprovação e metodologia de avaliação, observadas as disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CDSA.

Nº	Resumo dos Diferenciais Competitivos	Descrição
1	**Recursos Avançados de Classificação Documental**	Organização e categorização sistemática dos documentos por função, atividade ou tema, em

		estrutura hierárquica configurável (múltiplos níveis), com aplicação automática por assunto/módulo e possibilidade de classificação retroativa de documentos já existentes.
2	**Busca inteligente de serviços na Central de Atendimento**	Ferramenta de busca por inteligência artificial/semântica na Carta de Serviços, capaz de retornar resultados com sentido exato e aproximado ao termo pesquisado pelo cidadão/usuário externo, facilitando a localização do serviço desejado.
3	**Revisor de textos assistido por Inteligência Artificial**	Funcionalidade complementar ao corretor ortográfico, capaz de sugerir melhorias de clareza, coesão e adequação textual durante a elaboração de documentos, mantendo a revisão e validação final sob responsabilidade do usuário.
4	**Login Único Governamental (Gov.br)**	Possibilidade de integração com o login único do Governo Federal (Gov.br) para autenticação de usuários externos, ampliando as alternativas de acesso seguro aos serviços disponibilizados pela plataforma.
5	**Relatórios Gerenciais Avançados**	Relatórios detalhados de eficiência, qualidade, utilização e desempenho por setor e por usuário, com comparação entre setores, tempo médio de resolução e exportação de dados estruturados.
6	**Formulários Eletrônicos Configuráveis**	Criação autônoma de formulários por assunto/módulo, com diversos tipos de campo (texto, seleção, numérico, data), campos condicionais e validação automática de dados (ex.: CEP, CPF/CNPJ), sem necessidade de desenvolvimento específico.
7	**Integração com sistemas de interoperabilidade entre entes públicos (ex.: Tramita GOV.BR)**	Capacidade de envio e recebimento de documentos e processos administrativos eletrônicos com outras entidades públicas integradas a sistemas oficiais de interoperabilidade processual, reduzindo a necessidade de reenvio manual de documentação entre instituições.
8	**Painel de Indicadores e Business Intelligence**	Painel visual avançado com indicadores de gestão, filtros dinâmicos por setor, módulo, assunto, usuário e período, possibilidade de

		combinação de múltiplos filtros, download de gráficos e exportação de dados estruturados, como CSV/XLSX, para utilização em outras ferramentas de análise.

Os diferenciais sintetizados no quadro acima representam os principais grupos funcionais identificados, sem prejuízo dos demais requisitos classificados individualmente como diferenciais competitivos na tabela de especificações técnicas abaixo.

Item	Requisito	Especificação mínima
A. REQUISITOS GERAIS DA PLATAFORMA E INFRAESTRUTURA		
1	Modelo de fornecimento	Solução disponibilizada integralmente em ambiente web (SaaS/nuvem), acessível por navegador, sem exigência de instalação de software específico nas estações dos usuários, ressalvados componentes acessórios de assinatura digital, quando tecnicamente indispensáveis.
2	Responsividade	Interface responsiva, adaptável a diferentes tamanhos de tela e dispositivos (desktop, tablet e smartphone).
3	Disponibilidade	Disponibilidade mínima de 99%, aferida mensalmente, considerando o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. Para fins de apuração, o percentual de disponibilidade mensal será calculado pela seguinte fórmula: Disponibilidade (%) = [(Tempo Total do Período − Tempo de Indisponibilidade Não Justificada) ÷ Tempo Total do Período] × 100. Não serão computados como indisponibilidade os períodos correspondentes a manutenções programadas previamente comunicadas e aprovadas pela CONTRATANTE, bem como as indisponibilidades comprovadamente decorrentes de fatores alheios à responsabilidade da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado pela fiscalização, relatório contendo os registros de disponibilidade e indisponibilidade da plataforma, com indicação das datas, horários, duração e causa dos eventos, para fins de apuração do nível de serviço de disponibilidade.
4	Desempenho	O tempo de carregamento das telas principais deverá ser passível de aferição por ferramenta de

Item	Requisito	Especificação mínima
		monitoramento, em condições normais de operação, considerando ambiente, conectividade e carga de usuários previamente definidos pela CONTRATANTE.
5	Hospedagem e localização dos dados	Hospedagem em data center com controles de segurança física e lógica reconhecidos no mercado, com dados armazenados em território nacional, observada a legislação de proteção de dados.
6	Certificações (diferencial competitivo, não eliminatório)	Certificações internacionais de segurança da informação (ex.: ISO/IEC 27001 ou equivalente) do ambiente de hospedagem (diferencial competitivo, não eliminatório).
7	Testes de segurança	Realização periódica de testes de segurança (pentest) por equipe especializada, com relatório de vulnerabilidades e plano de correção disponibilizado à CONTRATANTE mediante solicitação.
8	Atualização contínua	Fornecimento e aplicação de atualizações de versão sem interrupção relevante da disponibilidade da plataforma, admitidas janelas programadas de manutenção previamente comunicadas.
9	Proteção antiabuso	Mecanismos de proteção contra automação abusiva (ex.: captcha ou equivalente) nos formulários de acesso externo.
B. ACESSO, AUTENTICAÇÃO E SEGURANÇA		
10	Autenticação interna	Acesso de usuários internos mediante credenciais individuais (login e senha pessoal e intransferível), com política de recuperação de senha segura.
11	Autenticação multifator	Suporte a autenticação multifator (MFA), incluindo, no mínimo, geração de código temporário por aplicativo autenticador ou por e-mail.
12	Autenticação por certificado digital	Possibilidade de autenticação por certificado digital ICP-Brasil (e-CPF).
13	Login único governamental (diferencial competitivo, não eliminatório)	Possibilidade de integração com o login único do Governo Federal (Gov.br) para autenticação de usuários externos (diferencial competitivo, não eliminatório).

Item	Requisito	Especificação mínima
14	Autenticação externa	Para usuários externos, disponibilização de mecanismo seguro de autenticação, admitindo-se diferentes métodos, conforme as funcionalidades da solução (ex.: conta de e-mail, provedor de identidade compatível com OAuth/OpenID Connect, certificado digital ou login único governamental).
15	Perfis de acesso	Controle de acesso baseado em perfis e níveis de permissão, com possibilidade de restrição por setor, módulo e tipo de documento.
16	Registro de acessos	Registro de data, hora, usuário e IP em todo acesso a documentos e funcionalidades, para fins de auditoria.
17	Ocultação de dados sensíveis	Ocultação parcial de CPF/CNPJ em buscas e listagens acessíveis a terceiros, em conformidade com a LGPD.
C. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E GESTÃO DE USUÁRIOS		
18	Organograma	Estrutura hierárquica de setores e subsetores, com quantidade de níveis suficiente para representar integralmente a estrutura organizacional da CONTRATANTE, permitindo sua configuração e atualização conforme o organograma institucional.
19	Cadastro de usuários	Cadastro individual de usuários vinculados a um setor principal, com possibilidade de vínculo a setores secundários.
20	Múltiplos níveis de perfil	Possibilidade de criação de diferentes perfis e níveis de permissão, inclusive perfil de auditoria.
21	Gestão de contatos externos	Cadastro e gerenciamento de contatos externos (pessoas físicas e jurídicas), com importação/exportação em formato aberto (ex.: CSV) e rotina de identificação de duplicidades.
22	Representação/procuração eletrônica (diferencial competitivo, não eliminatório)	Possibilidade de vínculo entre contatos para atuação por procuração eletrônica (outorgante/outorgado) (diferencial competitivo, não eliminatório).
23	Continuidade de histórico	Preservação do histórico de atuação do usuário mesmo após transferência de setor ou desativação de seu cadastro.

Item	Requisito	Especificação mínima
D. GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (WORKFLOW)		
24	Criação de processos	Criação de processos/documentos eletrônicos organizados por assunto, com direcionamento inicial configurável a setor responsável.
25	Campos personalizados	Configuração de campos de formulário personalizados por tipo de assunto/processo (texto, numérico, data, seleção, entre outros), com definição de obrigatoriedade.
26	Fluxo de etapas (workflow)	Configuração de fluxos com etapas sequenciais, definição de setores responsáveis por etapa e impedimento de avanço fora da ordem estabelecida, quando assim configurado.
27	Prazos por etapas de fluxo de chamado	Definição de prazo/SLA de referência por etapa do fluxo, com indicação visual do tempo decorrido em relação ao prazo estabelecido.
28	Numeração automática	Numeração automática e sequencial dos documentos e processos, por tipo de assunto ou de forma geral, conforme parametrização da CONTRATANTE.
29	Anexos	Anexação de múltiplos arquivos aos documentos e às suas movimentações, com controle de tamanho e formatos aceitos por tipo de assunto.
30	Classificação documental	Funcionalidade de plano de classificação de documentos, organizando-os por função, atividade ou tema, em estrutura hierárquica configurável.
31	Consolidação em PDF	Geração de arquivo consolidado em PDF contendo o processo e os documentos e anexos tecnicamente compatíveis com conversão, organizados em ordem cronológica, mantendo os arquivos não conversíveis vinculados ao respectivo processo para fins de consulta, prestação de contas e auditoria.
32	Referenciação entre documentos	Possibilidade de referenciar/vincular um documento a outro já existente na plataforma, com atualização automática de tal vínculo.

Item	Requisito	Especificação mínima
33	Múltiplos setores/tramitação simultânea	Possibilidade de tramitação a mais de um setor simultaneamente, com controle individual de resolução por cada setor envolvido.
E. PROTOCOLO ELETRÔNICO (INTERNO E EXTERNO)		
34	Abertura de protocolo	Abertura de protocolo por usuário externo (via portal/central de atendimento) ou por usuário interno autorizado em nome de terceiro.
35	Comprovante de protocolização	Emissão de comprovante de protocolização (código/identificador) imediatamente após o registro da solicitação.
36	Consulta pelo requerente	Consulta ao andamento do protocolo pelo requerente, por meio de código, QR-Code ou login na área externa.
37	Classificação por assunto	Configuração de assuntos/tipos de solicitação, com direcionamento automático ao setor responsável.
38	Anexos obrigatórios/opcionais	Configuração de anexos obrigatórios ou opcionais por tipo de assunto, com validação de extensão de arquivo.
39	Prazo de resposta	Configuração de prazo de resposta por tipo de assunto, com alerta de vencimento configurável.
40	Avaliação de atendimento	Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento pelo requerente ao final da resolução do protocolo.
41	Prioridade legal (diferencial competitivo, não eliminatório)	Possibilidade de identificação de prioridade de atendimento nos casos previstos em lei (ex.: pessoas idosas, com deficiência, gestantes), com priorização automática na fila (diferencial competitivo, não eliminatório).
42	Localização geográfica (diferencial competitivo, não eliminatório)	Registro de geolocalização da demanda, quando aplicável ao tipo de solicitação, com visualização em mapa (diferencial competitivo, não eliminatório).
F. COMUNICAÇÃO INTERNA (MEMORANDOS, CIRCULARES E DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS)		
43	Memorando eletrônico	Elaboração e tramitação de comunicação formal entre setores, com numeração automática, histórico de movimentações e possibilidade de comunicação restrita entre remetente e destinatário.

Item	Requisito	Especificação mínima
44	Circular	Envio de comunicado informativo a um ou mais setores simultaneamente, com registro de leitura por destinatário e definição de prioridade.
45	Documentos institucionais	Elaboração, tramitação e aposição de assinatura eletrônica em documentos institucionais diversos (ex.: portarias, editais, atas, contratos, comunicados), com uso de modelos padronizados.
46	Modelos de documento (templates)	Utilização de modelos de documento configuráveis por tipo de assunto, para padronização visual e textual conforme identidade institucional.
47	Geração em formato preservável	Geração dos documentos finais em formato que preserve fidedignamente o layout e o conteúdo (ex.: PDF/A ou equivalente), assegurando a preservação de longo prazo.
G. CORRESPONDÊNCIA EXTERNA (OFÍCIOS ELETRÔNICOS)		
48	Envio de ofícios	Envio de correspondência oficial a destinatários externos, com registro e acompanhamento do envio e, quando tecnicamente disponível, da entrega e leitura.
49	Comunicação com destinatário externo	Possibilidade de envio de correspondência oficial a destinatários externos por mecanismo eletrônico disponibilizado pela solução, permitindo, conforme a modalidade de comunicação adotada, o acesso e acompanhamento pelo destinatário mediante autenticação, cadastro ou mecanismo equivalente de segurança.
50	Recepção de resposta	Possibilidade de recebimento de resposta do destinatário externo por meio eletrônico disponibilizado pela solução ou por mecanismo integrado de comunicação, com vinculação da resposta ao respectivo documento ou processo e preservação do histórico da tramitação.
51	Identificação unificada da correspondência	Manutenção de identificador único da correspondência oficial, permitindo sua associação e rastreamento tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto nos mecanismos de acesso ou comunicação disponibilizados ao destinatário externo.
H. OUVIDORIA E MANIFESTAÇÕES		

Item	Requisito	Especificação mínima
52	Registro de manifestação	Registro de manifestações pelo usuário externo (via portal) ou por usuário interno autorizado, em nome do manifestante, com identificação da finalidade (ex.: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão).
53	Identificação do manifestante	Possibilidade de tratamento de manifestações identificadas, sigilosas ou anônimas, conforme a natureza da manifestação, as regras estabelecidas pela CONTRATANTE e a legislação aplicável.
54	Encaminhamento setorial	Encaminhamento da manifestação ao(s) setor(es) responsável(is), com possibilidade de resposta direta ao manifestante pela Ouvidoria.
55	Prazos e alertas	Configuração e acompanhamento dos prazos de resposta das manifestações, com alertas de vencimento, conforme os prazos e regras definidos pela CONTRATANTE.
56	Avaliação de atendimento	Avaliação da qualidade do atendimento pelo manifestante ao final da resolução, com possibilidade de recálculo em caso de reabertura.
57	Relatórios estatísticos	Emissão de relatórios estatísticos sobre o perfil das manifestações, com exportação em formato aberto (ex.: CSV).
I. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO / ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)		
58	Recebimento de pedidos de acesso à informação	Recebimento de solicitações de acesso à informação nos moldes da Lei nº 12.527/2011, via portal externo ou registro por usuário interno autorizado.
59	Encaminhamento e resposta	Encaminhamento interno da solicitação a qualquer setor com usuário ativo, com resposta e histórico de tramitação.
60	Publicidade ativa	Possibilidade de disponibilização ou integração de indicadores públicos em página de transparência.
61	Exportação de dados	Exportação de relatórios em formato aberto e editável (ex.: CSV), assegurando leitura por máquina.
J. FISCALIZAÇÕES E VISTORIAS		

Item	Requisito	Especificação mínima
62	Fluxo de fiscalização configurável	Módulo ou funcionalidade de recebimento e acompanhamento de demandas de fiscalização/vistoria, com fluxo de trabalho configurável pela CONTRATANTE, admitindo origem em outros módulos (ex.: ouvidoria).
63	Anexação de laudos e evidências	Anexação de documentos técnicos decorrentes da diligência (ex.: laudos, relatórios fotográficos, plantas), vinculados ao processo de fiscalização.
64	Decisão administrativa	Registro de deferimento/indeferimento do objeto fiscalizado, com controle de visibilidade externa dos efeitos conforme o status da decisão.
65	Consolidação documental	Geração de arquivo consolidado com as informações e documentos tramitados no processo de fiscalização.
66	Visualização georreferenciada (diferencial competitivo, não eliminatório)	Visualização das demandas de fiscalização em mapa geográfico interativo (diferencial competitivo, não eliminatório).
K. GESTÃO DE CHAMADOS E ATENDIMENTOS DA CONTRATANTE		
67	Abertura de chamados	Abertura de chamados técnicos/tickets direcionados a setores responsáveis, inclusive por usuários externos, quando configurado.
68	Abertura em nome de terceiro	Possibilidade de abertura de chamado por usuário interno do setor responsável, em nome de outro usuário.
69	Classificação e roteamento	Classificação por assunto, com roteamento automático configurável ao setor responsável.
70	Vinculação patrimonial	Possibilidade de vinculação do chamado ao número de patrimônio do equipamento ou ativo relacionado.
L. REQUERIMENTOS INTERNOS DE COLABORADORES		
71	Requerimentos internos de colaboradores	Disponibilização de funcionalidade para abertura e tramitação de requerimentos administrativos internos de colaboradores, mediante formulários e fluxos configuráveis, conforme as necessidades e regras estabelecidas pela CONTRATANTE.

Item	Requisito	Especificação mínima
72	Restrição de acesso	Restrição de visibilidade do conteúdo do requerimento a terceiros não autorizados, inclusive quanto à indexação em buscas.
73	Comprovante e prazo	Emissão de comprovante de protocolização e configuração de prazo de resposta por tipo de assunto.
M. ASSINATURA ELETRÔNICA		
74	Modalidades de assinatura	Disponibilização de assinatura eletrônica simples/avançada nativa da plataforma e de assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil, em conformidade com a Lei nº 14.063/2020.
75	Assinatura em documentos e anexos	Aposição de assinatura eletrônica tanto no conteúdo do documento quanto em arquivos anexados em formato PDF.
76	Fluxo de assinaturas	Definição de fluxo de assinatura sequencial e/ou simultâneo, com indicação da atribuição de cada signatário (ex.: parte, testemunha, aprovador).
77	Assinatura em lote	Possibilidade de assinatura eletrônica de múltiplos documentos pendentes em uma única operação (assinatura em lote).
78	Verificação pública de autenticidade	Disponibilização de endereço público para verificação da autenticidade e integridade das assinaturas apostas nos documentos.
79	Preservação de formato	Preservação do formato de longo prazo (ex.: PDF/A) dos documentos assinados eletronicamente.
80	Cossignatário externo	Possibilidade de disponibilização de documentos para assinatura eletrônica por destinatários externos, mediante mecanismo seguro de autenticação ou validação de identidade compatível com a modalidade de assinatura utilizada, admitindo-se acesso por link seguro, cadastro prévio ou mecanismo equivalente.
81	Trilha de auditoria de assinatura	Registro cronológico de solicitação, assinatura, cancelamento e recusa de assinatura, associado a cada documento.

Item	Requisito	Especificação mínima
N. EDITOR DE TEXTO, MODELOS E PRODUTIVIDADE		
82	Editor embutido	Editor de texto integrado à plataforma, com formatação básica (negrito, itálico, sublinhado, listas, tabelas, links e imagens).
83	Corretor ortográfico	Corretor ortográfico integrado ao editor de texto.
84	Modelos de resposta	Utilização de modelos pré-configurados de respostas administrativas, por setor ou por tipo de solicitação, permitindo seu aproveitamento durante a tramitação.
85	Salvamento de rascunho	Salvamento de rascunhos em elaboração, com possibilidade de continuidade por outro usuário autorizado do mesmo setor.
86	Variáveis de preenchimento automático	Inserção de variáveis de conteúdo (ex.: dados do requerente, do documento, do setor) com preenchimento automático, dispensando digitação repetitiva.
87	Geração assistida de minutas	Funcionalidade de auxílio à elaboração de minutas de documentos a partir de modelos de referência, permitindo o aproveitamento de modelos institucionais e a revisão e validação final pelo usuário responsável.
O. NOTIFICAÇÕES, PRAZOS E ALERTAS		
88	Notificação multicanal	Sistema de notificação contemplando, no mínimo, e-mail e notificação interna, podendo admitir outros canais eletrônicos de comunicação, quando disponíveis.
89	Configuração por usuário	Configuração, pelo próprio usuário, da abrangência das notificações a serem recebidas (ex.: todas, apenas direcionadas, apenas urgentes ou nenhuma), ressalvadas as notificações de caráter obrigatório definidas pela CONTRATANTE.
90	Rastreabilidade de e-mails	Registro do envio das notificações por e-mail e do respectivo status de entrega e, quando tecnicamente disponibilizados e mensuráveis pelo serviço de correio eletrônico, dos eventos de abertura ou interação, para fins de rastreabilidade.
91	Calendário de prazos	Visualização de documentos e prazos associados em formato de calendário, com identificação visual

Item	Requisito	Especificação mínima
		de situação (ex.: dentro do prazo, a vencer, vencido).
92	Cômputo em dias úteis (diferencial competitivo, não eliminatório)	Possibilidade de cômputo automático de prazos em dias úteis, considerando feriados e calendário institucional configurável (diferencial competitivo, não eliminatório).
P. BUSCA, INDEXAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO		
93	Busca avançada	Busca por termos, período, tipo de documento, assunto, setor e usuários envolvidos.
94	Busca textual em anexos	Busca textual no conteúdo dos arquivos anexados, incluindo, quando necessário, utilização de tecnologia de reconhecimento óptico de caracteres – OCR para documentos digitalizados.
95	Filtragem por situação	Filtragem de documentos por situação/status (ex.: em aberto, parcialmente resolvido, arquivado).
96	Marcadores/etiquetas	Classificação de documentos por marcadores/etiquetas configuráveis, com busca e filtragem por essas etiquetas.
Q. PORTAL/CENTRAL DE ATENDIMENTO EXTERNO E APLICATIVO MÓVEL		
97	Portal de atendimento	Disponibilização de portal web de atendimento ao público externo, reunindo consulta de protocolos, serviços disponíveis e verificação de autenticidade de documentos e assinaturas.
98	Carta de serviços (diferencial competitivo, não eliminatório)	Disponibilização de carta de serviços com descrição dos serviços oferecidos, requisitos, prazos e canais de manifestação, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 (diferencial competitivo, não eliminatório).
99	Acesso móvel (diferencial competitivo, não eliminatório)	Disponibilização de aplicativo móvel nativo ou solução web móvel equivalente, como aplicação web progressiva, destinada ao público externo, com funcionalidades próprias para abertura, acompanhamento e interação com solicitações, além da simples adaptação responsiva prevista no item 2. (diferencial competitivo, não eliminatório).
100	Avaliação de satisfação	Coleta de avaliação de satisfação do usuário externo quanto à experiência de atendimento no

Item	Requisito	Especificação mínima
		portal, de forma independente da avaliação específica prevista para os protocolos.
R. AUDITORIA, RASTREABILIDADE E CONFORMIDADE (LGPD)		
101	Trilha de auditoria	Registro de log de todas as ações relevantes (criação, alteração, exclusão, tramitação, assinatura, acesso), com identificação de usuário, data, hora e IP. Os registros de auditoria deverão possuir mecanismos de proteção contra alteração ou exclusão não autorizada.
102	Relatório de auditoria	Emissão de relatório de eventos filtrável por período, tipo de evento, setor e usuário, com exportação em formato aberto.
103	Conformidade com a LGPD	Adoção de medidas técnicas e administrativas de proteção de dados pessoais, incluindo controle de acesso, criptografia dos dados em trânsito e em repouso, ocultação de dados sensíveis em buscas públicas e demais mecanismos compatíveis com a criticidade das informações tratadas.
104	Exportação e portabilidade de dados	A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante a vigência e ao término do contrato, a exportação integral dos dados da CONTRATANTE, incluindo documentos, anexos, metadados, registros de tramitação, históricos, registros de auditoria e demais informações necessárias à continuidade ou migração dos serviços, em formatos estruturados, abertos ou amplamente utilizados e **tecnicamente utilizáveis por solução de terceiros**, sem cobrança de licença adicional para a exportação. A exportação final deverá ser disponibilizada à CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal ou o encerramento contratual, admitindo-se prazo diverso, mediante justificativa e concordância da fiscalização, quando o volume ou a complexidade dos dados assim exigir.
S. RELATÓRIOS GERENCIAIS E PAINÉIS DE INDICADORES		

Item	Requisito	Especificação mínima
105	Indicadores por setor	Indicadores de eficiência (percentual de resolução), qualidade (avaliação média) e engajamento (percentual de leitura) por setor.
106	Indicadores de uso	Indicadores de utilização da plataforma pelos usuários (frequência de acesso, tempo de inatividade).
107	Quantitativos de processos	Relatórios quantitativos de documentos/processos, filtráveis por setor, tipo, assunto e período.
108	Exportação de relatórios	Exportação de relatórios em, no mínimo, formato CSV e PDF.
109	Painel visual (dashboard)	Painel visual (dashboard) com gráficos e indicadores consolidados, com possibilidade de filtragem por setor e período.
110	Georreferenciamento de demandas (diferencial competitivo, não eliminatório)	Geração de relatórios com identificação e visualização georreferenciada das demandas, quando aplicável à natureza do documento ou solicitação, permitindo sua análise por localização. (diferencial competitivo, não eliminatório).
T. TREINAMENTO		
111	Capacitação de usuários	Disponibilização de treinamento aos usuários indicados pela CONTRATANTE, contemplando as funcionalidades da plataforma e os procedimentos operacionais.
112	Material de apoio	Fornecimento de manuais, material didático e demais documentos necessários à utilização da solução.
113	Modalidades de capacitação	Disponibilização de capacitação presencial ou remota, podendo incluir ambiente EAD, materiais de apoio e mecanismos de acompanhamento da participação.
U. SUPORTE TÉCNICO E DISPONIBILIDADE (SLA)		
114	Canais de suporte	Disponibilização de suporte técnico por canais eletrônicos de atendimento, incluindo, no mínimo, e-mail e canal de suporte disponibilizado pela CONTRATADA, podendo ser utilizado chat, portal de atendimento ou mecanismo equivalente, em dias úteis e horário comercial. Para chamados de criticidade alta, o suporte deverá estar disponível

Item	Requisito	Especificação mínima
		em regime compatível com a contagem do SLA durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
115	Registro de chamados	Disponibilização de canal formal para registro, acompanhamento e encerramento de chamados de suporte.
116	Escalonamento	Possibilidade de escalonamento do atendimento a níveis técnicos mais especializados, conforme complexidade da demanda.
117	Níveis de serviço (SLA)	Cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no corpo deste Termo de Referência, para tempo de resposta e tempo de solução, conforme a criticidade do chamado.
V. RECURSOS AVANÇADOS DE CLASSIFICAÇÃO DOCUMENTAL (diferencial competitivo, não eliminatório)		
118	Estrutura hierárquica avançada	Possibilidade de configuração de plano de classificação com múltiplos níveis e maior granularidade de classificação, além da funcionalidade básica prevista no item 30, organizando os documentos por função, atividade ou tema. (diferencial competitivo, não eliminatório).
119	Codificação e importação	Atribuição de código numérico e descrição para cada classificação cadastrada, com possibilidade de importação do plano de classificação e controle de consistência dos dados (diferencial competitivo, não eliminatório).
120	Classificação automática	Configuração de classificação automática por assunto e/ou módulo, passível de alteração pelo usuário autorizado (diferencial competitivo, não eliminatório).
121	Reclassificação com histórico	Possibilidade de reclassificação do documento, com registro do usuário responsável e das classificações anterior e atual na linha do tempo do documento (diferencial competitivo, não eliminatório).
122	Classificação retroativa	Possibilidade de classificação automática e retroativa de documentos protocolados antes da implementação do plano de classificação (diferencial competitivo, não eliminatório).

Item	Requisito	Especificação mínima
123	Busca por classificação	Busca avançada de documentos pela classificação atribuída, com recursos de filtragem e recuperação (diferencial competitivo, não eliminatório).
W. FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS CONFIGURÁVEIS (diferencial competitivo, não eliminatório**)**		
124	Criação autônoma de formulários	Possibilidade de criação, edição e visualização, pela CONTRATANTE, de formulários personalizados por assunto ou módulo, com definição de campos, regras de preenchimento e organização das informações, de forma autônoma e sem necessidade de desenvolvimento específico. (diferencial competitivo, não eliminatório).
125	Tipos de campo diversificados	Disponibilização de, no mínimo, os seguintes tipos de campo: texto em linha única, caixa de texto, seleção única, múltipla escolha (checkbox), número inteiro, número decimal e data, com definição de obrigatoriedade por campo (diferencial competitivo, não eliminatório).
126	Campos condicionais	Possibilidade de configuração de campos condicionais, exibidos, tornados obrigatórios ou ocultados conforme resposta previamente informada em outro campo (diferencial competitivo, não eliminatório).
127	Validação e preenchimento automático	Disponibilização de campos com validação automática de CPF e CNPJ e de preenchimento automático de endereço a partir do Código de Endereçamento Postal (CEP) (diferencial competitivo, não eliminatório).
128	Textos de ajuda	Possibilidade de inclusão de textos e/ou imagens de ajuda ao preenchimento de cada campo do formulário, favorecendo a usabilidade (diferencial competitivo, não eliminatório).
129	Controle de edição por campo	Possibilidade de bloqueio ou liberação de edição de campos específicos, inclusive após a protocolização do documento (diferencial competitivo, não eliminatório).
X. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO ATENDIMENTO E À PRODUÇÃO TEXTUAL		

Item	Requisito	Especificação mínima
130	Busca inteligente de serviços	Disponibilização, na central de atendimento ao público externo, de mecanismo de busca por inteligência artificial ou tecnologia semântica equivalente, capaz de retornar resultados com sentido exato e aproximado ao termo pesquisado, facilitando a localização do serviço desejado pelo cidadão/usuário (diferencial competitivo, não eliminatório).
131	Revisor de textos com IA	Disponibilização, no editor de texto da plataforma, de funcionalidade de revisão textual assistida por inteligência artificial, capaz de sugerir melhorias de clareza, coesão e adequação do texto, para além da simples correção ortográfica, mantida a validação final sob responsabilidade do usuário responsável. (diferencial competitivo, não eliminatório).
132	Uso de dados institucionais em funcionalidades de IA	A CONTRATADA não poderá utilizar documentos, dados, conteúdos ou informações da CONTRATANTE para treinamento, aperfeiçoamento ou desenvolvimento de modelos de inteligência artificial próprios ou de terceiros, salvo mediante autorização prévia e expressa da CONTRATANTE e observadas as disposições legais aplicáveis. (obrigatório quando houver uso de IA)
133	Proteção e processamento de dados em funcionalidades de IA	Disponibilização de arquitetura que permita o processamento dos dados institucionais em ambiente controlado pela contratada ou por terceiro tecnicamente habilitado, desde que assegurados isolamento lógico, confidencialidade, criptografia, controle de acesso e proibição de utilização dos dados para treinamento sem autorização. (obrigatório quando houver uso de IA)
Y. INTEROPERABILIDADE COM SISTEMAS DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO DE OUTROS ENTES (diferencial competitivo, não eliminatório)		
134	Interoperabilidade processual	Capacidade de a solução promover a interoperabilidade com sistemas de tramitação processual eletrônica de outros entes públicos, por meio de barramento ou serviço oficial de comunicação entre Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico – SPE (ex.: Tramita GOV.BR ou equivalente que venha a suceder tal

Item	Requisito	Especificação mínima
		serviço), viabilizando o envio e o recebimento de documentos e processos administrativos entre diferentes plataformas (diferencial competitivo, não eliminatório).
135	Confirmação de trâmite	Recebimento de confirmação de envio de documentos remetidos a outros entes por meio do serviço de interoperabilidade, com registro de data, hora e identificadores de controle do trâmite (diferencial competitivo, não eliminatório).
136	Recebimento externo	Capacidade de recebimento, pela plataforma, de documentos e processos administrativos enviados por outros entes públicos integrados ao mesmo serviço de interoperabilidade (diferencial competitivo, não eliminatório).
Z. PAINEL DE INDICADORES E BUSINESS INTELLIGENCE (diferencial competitivo, não eliminatório)		
137	Painel visual avançado	Disponibilização de painel visual avançado (dashboard), com recursos adicionais de análise e consolidação de indicadores, além das funcionalidades mínimas previstas no item 109, para subsidiar a tomada de decisão gerencial. (diferencial competitivo, não eliminatório).
138	Filtros dinâmicos avançados	Possibilidade de aplicação e combinação de múltiplos filtros dinâmicos nos indicadores, incluindo setor, módulo, assunto, usuário e período, permitindo análises cruzadas dos dados. (diferencial competitivo, não eliminatório).
139	Indicadores avançados de eficiência e produtividade	Disponibilização de indicadores avançados de eficiência e produtividade, incluindo análises comparativas entre setores, tendências históricas, tempo médio de resolução e cruzamento de indicadores, além dos indicadores mínimos previstos no item 105. (diferencial competitivo, não eliminatório).
140	Indicadores avançados de assinatura e engajamento	Disponibilização de indicadores analíticos relativos às assinaturas eletrônicas realizadas, incluindo tempo médio entre solicitação e efetivação, volume por usuário ou setor e indicadores de engajamento e utilização da plataforma, permitindo análises

Item	Requisito	Especificação mínima
		comparativas. (diferencial competitivo, não eliminatório).
141	Exportação de dados analíticos	Possibilidade de download dos gráficos em formato de imagem e exportação dos dados subjacentes aos indicadores e painéis, em formato aberto ou amplamente utilizado, como CSV e/ou XLSX, para utilização em outras ferramentas de análise. (diferencial competitivo, não eliminatório).
142	Visualização geográfica de indicadores	Possibilidade de representação dos indicadores e métricas dos painéis gerenciais em mapa georreferenciado, mediante modalidades de calor, agrupamento ou marcadores, quando aplicável à natureza dos dados, permitindo análise da distribuição geográfica das demandas. (diferencial competitivo, não eliminatório).

5.7. Quantitativos e Composição do Objeto

5.7.1. A contratação compreenderá os seguintes quantitativos e componentes:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Implantação, configuração e parametrização da solução	Serviço	1
2	Migração de dados e documentos, quando aplicável	Serviço	1
3	Capacitação e treinamento inicial	Serviço	1
4	Disponibilização da plataforma SaaS para até 120 usuários	Mês	12
5	Suporte técnico e atendimento de chamados	Mês	12
6	Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva e atualizações tecnológicas	Mês	12

5.7.2. O quantitativo de até 120 (cento e vinte) usuários corresponde à capacidade inicial prevista para utilização da solução durante a vigência contratual, conforme planejamento da contratação.

5.7.3. O quantitativo indicado corresponde ao limite de usuários previsto para a contratação, não implicando obrigação de cadastramento ou utilização integral pela CONTRATANTE durante toda a vigência contratual.

5.7.4. A execução e o pagamento do serviço de migração ocorrerão somente quando houver dados ou documentos formalmente definidos pela CONTRATANTE para transferência à nova solução.

5.7.5. A solução deverá possuir arquitetura escalável que permita eventual ampliação futura do número de usuários, sem prejuízo do limite de até 120 (cento e vinte) usuários estabelecidos para a presente contratação. Eventual ampliação dependerá de necessidade da CONTRATANTE e observará as condições legais, contratuais e orçamentárias aplicáveis.

5.7.6. A proposta comercial deverá discriminar os valores unitários e totais correspondentes a cada componente constante da tabela do item 5.7.1, inclusive os

valores mensais dos serviços continuados, sem prejuízo do critério de julgamento definido no instrumento convocatório.

5.8. Critério de Julgamento

5.8.1. O critério de julgamento será definido no instrumento convocatório, observadas as características do objeto, a Lei nº 13.303/2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos da CDSA, de modo a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, o julgamento objetivo e a competitividade.

5.9. Justificativa para o não parcelamento do objeto

5.9.1. Considerando que o objeto constitui solução tecnológica integrada, cujos componentes de disponibilização da plataforma, implantação, configuração, suporte, manutenção e atualização operam de forma interdependente, não se mostra tecnicamente recomendável o parcelamento da contratação entre fornecedores distintos, uma vez que tal divisão poderia comprometer a compatibilidade entre os componentes, a definição de responsabilidades, o atendimento dos níveis de serviço, a segurança das informações e a continuidade operacional da solução.

5.9.2. A contratação integrada dos componentes busca assegurar unidade de responsabilidade técnica e contratual, simplificação da gestão e fiscalização e funcionamento uniforme da solução durante toda a vigência contratual.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos Gerais

6.1.1. A solução tecnológica deverá atender integralmente às especificações técnicas, funcionais, operacionais, de desempenho e de segurança estabelecidas neste Termo de Referência.

6.1.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, permitindo acesso aos usuários autorizados mediante autenticação, observados os perfis e níveis de permissão definidos pela Administração.

6.1.3. A plataforma deverá operar de forma contínua durante toda a vigência contratual, assegurando disponibilidade, estabilidade, desempenho, confiabilidade e atualização tecnológica compatíveis com as necessidades operacionais da Companhia Docas de Santana – CDSA.

6.1.4. A solução deverá utilizar interface intuitiva, em língua portuguesa, dispensando conhecimentos técnicos especializados para execução das rotinas administrativas pelos usuários finais.

6.2. Requisitos Funcionais

6.2.1. A solução deverá atender integralmente às funcionalidades e especificações técnicas estabelecidas no item 5.6 deste Termo de Referência, contemplando, no mínimo, gestão eletrônica de documentos, protocolo eletrônico, tramitação digital de processos administrativos, assinatura eletrônica, gestão de usuários, emissão de relatórios, pesquisa de documentos, controle de fluxos e trilha de auditoria.

6.2.2. A plataforma deverá permitir a parametrização das rotinas administrativas, fluxos de trabalho, perfis de acesso e regras de tramitação sem necessidade de desenvolvimento específico para alterações operacionais de rotina.

6.2.3. As funcionalidades deverão operar de forma integrada, assegurando consistência das informações, rastreabilidade das operações e compartilhamento dos dados entre os módulos da solução.

6.3. Requisitos Técnicos

6.3.1. A solução deverá ser compatível com os principais navegadores de internet em suas versões estáveis e suportadas pelos respectivos fabricantes.

6.3.2. A plataforma deverá permitir a atualização tecnológica durante toda a vigência contratual, preservando a integridade das informações, a continuidade dos serviços e as parametrizações realizadas pela Administração.

6.3.3. Todas as operações realizadas pelos usuários deverão ser registradas em logs de auditoria, contendo, no mínimo, identificação do usuário, data, horário e ação executada, possibilitando a rastreabilidade das atividades.

6.3.4. A exportação deverá preservar, sempre que tecnicamente aplicável, os documentos, anexos, metadados, identificadores, datas, registros de tramitação e demais informações necessárias à reconstrução do histórico documental.

6.3.5. A plataforma deverá ser disponibilizada por meio de endereço eletrônico (URL) seguro, individualizado, de fácil identificação e compatível com o caráter institucional da CONTRATANTE, utilizando protocolo HTTPS e certificado digital válido. O endereço poderá utilizar domínio ou subdomínio institucional da CONTRATANTE ou subdomínio individualizado disponibilizado pela CONTRATADA, desde que permita a identificação clara da CONTRATANTE e o acesso simplificado pelos usuários internos e externos. O endereço eletrônico definitivo será definido durante a implantação, mediante validação da CONTRATANTE.

6.3.6. A interface da plataforma deverá observar requisitos e boas práticas de acessibilidade digital aplicáveis, de modo a permitir sua utilização por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, tanto no ambiente interno quanto nas funcionalidades destinadas ao público externo.

6.4. Requisitos de Segurança da Informação

6.4.1. A solução deverá adotar mecanismos que assegurem a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade das informações processadas.

6.4.2. O tratamento de dados pessoais deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

6.4.3. O acesso à plataforma deverá ocorrer mediante mecanismos seguros de autenticação, com controle de perfis, permissões e registro das atividades realizadas pelos usuários.

6.4.4. A solução deverá adotar mecanismos destinados à preservação da integridade dos documentos eletrônicos, impedindo alterações não autorizadas e garantindo a confiabilidade das informações armazenadas.

6.4.5. A solução deverá possuir mecanismos de backup automático, redundância e recuperação das informações, com procedimentos de restauração periodicamente

testados, compatíveis com a criticidade dos dados e serviços contratados, de modo a minimizar riscos de perda de informações e indisponibilidade prolongada.

6.4.6. Os dados institucionais, documentos, processos, metadados e demais informações produzidos, inseridos ou armazenados no âmbito da execução contratual deverão permanecer sob controle da CONTRATANTE, não podendo ser utilizados pela CONTRATADA para finalidade diversa da execução do objeto, ressalvadas as hipóteses legalmente autorizadas e as estritamente necessárias à prestação dos serviços.

6.5. Requisitos de Implantação

6.5.1. A contratada será responsável pela implantação da solução, compreendendo planejamento, configuração, parametrização, disponibilização do ambiente operacional, testes, homologação e entrada em produção.

6.5.2. A implantação deverá observar cronograma previamente aprovado pela fiscalização contratual, de forma a minimizar impactos à continuidade das atividades administrativas da Companhia.

6.5.3. Quando aplicável, a contratada deverá executar a migração das informações definidas pela Administração, preservando a integridade, consistência e disponibilidade dos dados.

6.5.4. A estratégia de migração, quando necessária, será definida conjuntamente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA durante a implantação, considerando a origem, o formato, o volume, a integridade, os metadados, a classificação, o histórico e os requisitos de segurança das informações a serem transferidas.

6.5.5. Caberá à CONTRATANTE selecionar e disponibilizar os dados e documentos a serem migrados, competindo à CONTRATADA a execução técnica da migração contratada, preservando a integridade, a consistência e a vinculação das informações transferidas.

6.5.6. A migração compreenderá exclusivamente os dados e documentos digitais disponibilizados pela CONTRATANTE e definidos formalmente para transferência, não abrangendo digitalização em massa de acervo físico.

6.6. Requisitos de Capacitação

6.6.1. A CONTRATADA deverá promover treinamento aos usuários indicados pela Companhia, observado o limite de até 120 (cento e vinte) participantes, podendo a capacitação ser organizada em turmas e modalidades definidas conjuntamente durante a implantação, contemplando as funcionalidades da solução, os procedimentos operacionais e as boas práticas de utilização da plataforma.

6.6.2. O treinamento deverá ser realizado antes da entrada definitiva da solução em produção e acompanhado da disponibilização de material didático e manuais de operação.

6.7. Requisitos de Suporte Técnico

6.7.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual para atendimento de incidentes, esclarecimento de dúvidas, correção de falhas e demais demandas relacionadas ao funcionamento da solução.

6.7.2. O suporte deverá ser prestado por meio de canal formal para registro, acompanhamento e encerramento dos chamados técnicos, observados os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

6.8. Requisitos de Manutenção

6.8.1. Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá realizar as manutenções corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva necessárias ao pleno funcionamento da solução.

6.8.2. As atualizações tecnológicas disponibilizadas para a plataforma deverão ser implementadas sem prejuízo à continuidade dos serviços e sem comprometer as configurações previamente homologadas pela Administração.

6.9. Requisitos de Documentação

6.9.1. A contratada deverá disponibilizar documentação técnica e operacional suficiente para utilização e administração da solução, contemplando, no mínimo, manuais de usuário, orientações operacionais e demais documentos necessários à adequada utilização da plataforma.

6.10. Requisitos de Qualificação Técnica

6.10.1. A licitante deverá comprovar experiência anterior compatível com o objeto, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução satisfatória de serviços de implantação, disponibilização e/ou operação de solução de gestão eletrônica de documentos, protocolo, tramitação ou processos administrativos, ou solução tecnológica de natureza equivalente, podendo compreender também atividades de suporte técnico.

6.10.2. Os atestados deverão conter informações suficientes para permitir a verificação da compatibilidade dos serviços executados com o objeto da contratação.

6.10.3. Não será exigida comprovação de experiência vinculada a marca, fabricante ou plataforma tecnológica específica.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. Disposições Gerais

7.1.1. A execução do objeto observará os princípios da eficiência, da continuidade dos serviços, da segurança da informação, da disponibilidade da solução, da integridade dos dados e da qualidade da prestação dos serviços, garantindo o pleno funcionamento da plataforma durante toda a vigência contratual.

7.1.2. A contratada será responsável pela execução integral dos serviços objeto da contratação, compreendendo o fornecimento da licença de uso da solução, implantação, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção e atualização tecnológica da plataforma.

7.1.3. A execução contratual deverá ocorrer de forma planejada, observando cronograma aprovado pela fiscalização contratual, de modo a minimizar impactos às atividades administrativas da Companhia Docas de Santana – CDSA.

7.2. Etapas da Execução

7.2.1. A execução contratual compreenderá, no mínimo, as seguintes etapas:

a) Planejamento da implantação;

b) Implantação e parametrização da solução;

c) Testes e homologação;

d) Entrada em produção;

e) Operação assistida;

f) Prestação continuada dos serviços de suporte, manutenção e atualização da solução.

7.2.2. Planejamento da Implantação

7.2.2.1. Após a emissão da Ordem de Serviço, a contratada deverá realizar reunião inicial com a fiscalização contratual para alinhamento das atividades, definição da metodologia de implantação e validação do cronograma executivo.

7.2.2.2. Concluída esta etapa, a contratada deverá apresentar Plano de Implantação contendo, no mínimo:

a) cronograma executivo;

b) metodologia de implantação;

c) etapas de execução;

d) responsabilidades das partes;

e) estratégia de entrada em produção;

f) marcos de entrega e critérios de aceite de cada etapa;

g) cronograma físico de implantação, respeitado o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos.

7.2.3. Implantação e Parametrização

7.2.3.1. A contratada deverá implantar a solução tecnológica e realizar as configurações e parametrizações necessárias ao seu adequado funcionamento.

7.2.3.2. A parametrização deverá contemplar, no mínimo:

a) cadastro das unidades administrativas;

b) cadastro dos usuários;

c) configuração dos perfis de acesso;

d) definição das permissões de usuários;

e) parametrização dos fluxos processuais;

f) configuração das regras de tramitação;

g) demais configurações necessárias ao atendimento das necessidades da Companhia.

7.2.4. Testes e Homologação

7.2.4.1. Concluída a implantação, a solução será submetida aos testes de verificação do atendimento às especificações previstas neste Termo de Referência.

7.2.4.2. Os testes deverão contemplar, no mínimo:

a) funcionamento das funcionalidades contratadas;

b) desempenho da solução;

c) controle de acesso;

d) integridade das informações;

e) estabilidade operacional;

f) segurança da informação.

7.2.4.3. A entrada da solução em ambiente de produção dependerá da homologação formal pela fiscalização contratual.

7.2.4.4. A homologação somente será emitida após a comprovação do atendimento dos requisitos obrigatórios aplicáveis à etapa de implantação e, quando houver avaliação ou pontuação técnica, dos diferenciais ofertados pela CONTRATADA que tenham integrado a proposta vencedora.

7.2.5. Entrada em Produção

7.2.5.1. Após a homologação, a solução será disponibilizada para utilização pelos usuários da Companhia.

7.2.5.2. Durante a entrada em produção e o período de estabilização definido no Plano de Implantação, a CONTRATADA prestará acompanhamento técnico para assegurar a estabilidade da plataforma e apoiar os usuários na utilização da solução.

7.3. Treinamento

7.3.1. A contratada deverá realizar treinamento dos usuários indicados pela Companhia antes da entrada definitiva da solução em produção.

7.3.2. O treinamento deverá contemplar, no mínimo:

a) utilização da plataforma;

b) gestão eletrônica de documentos;

c) protocolo eletrônico;

d) tramitação de processos;

e) assinatura eletrônica;

f) emissão de relatórios;

g) administração da solução.

7.3.3. A contratada deverá disponibilizar material didático, manuais e demais documentos necessários à adequada utilização da plataforma.

7.4. Suporte Técnico

7.4.1. Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá disponibilizar suporte técnico destinado ao atendimento de incidentes, esclarecimento de dúvidas, correção de falhas e demais demandas relacionadas ao funcionamento da solução.

7.4.2. O suporte será prestado preferencialmente de forma remota, podendo ocorrer presencialmente quando tecnicamente indispensável à solução da demanda e previamente acordado entre a CONTRATADA e a fiscalização contratual, sem prejuízo dos níveis de serviço aplicáveis.

7.4.3. A contratada deverá manter canal formal para registro, acompanhamento e encerramento dos chamados técnicos.

7.5. Manutenção e Atualizações

7.5.1. A contratada deverá manter a solução tecnológica em pleno funcionamento durante toda a vigência contratual.

7.5.2. Os serviços de manutenção compreenderão:

a) manutenção corretiva;

b) manutenção preventiva;

c) manutenção adaptativa;

d) manutenção evolutiva.

7.5.3. As atualizações tecnológicas disponibilizadas para a plataforma deverão ser implementadas sem prejuízo à continuidade da prestação dos serviços, preservando as configurações homologadas pela Administração, sempre que compatíveis com a atualização realizada.

7.6. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

7.6.1. Os serviços de suporte técnico deverão observar os níveis mínimos de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência.

7.6.2. Os prazos de resposta e de solução dos chamados de criticidade alta serão contados em horas corridas, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, a partir do registro do chamado no canal oficial de suporte. Para os chamados de criticidade média e baixa, os prazos serão contados durante o período regular de atendimento previsto no requisito 114 da tabela de especificações técnicas do item 5.6, sendo que os chamados registrados fora desse período terão sua contagem iniciada no próximo período de atendimento.

7.6.3. Os chamados técnicos deverão observar os seguintes prazos máximos:

Criticidade	Tempo de Resposta	Tempo Máximo de Solução
Alta	Até 2 (duas) horas	Até 8 (oito) horas
Média	Até 4 (quatro) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas
Baixa	Até 8 (oito) horas	Até 72 (setenta e duas) horas

7.6.4. Para fins deste Termo de Referência, considera-se:

a) criticidade alta: indisponibilidade total da solução ou falha que impeça a utilização de funcionalidade essencial, sem alternativa operacional de contorno;

b) criticidade média: falha que afete parcialmente a operação da plataforma, sem provocar indisponibilidade total, permitindo a continuidade das atividades, ainda que com restrições ou alternativa de contorno;

c) criticidade baixa: falha de baixo impacto, dúvida ou ocorrência que não impeça nem comprometa de forma relevante a utilização da solução.

7.6.5. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço sujeitará a contratada às sanções previstas neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

7.6.6. A classificação da criticidade do chamado poderá ser revista pela fiscalização contratual quando verificada divergência entre a classificação inicialmente atribuída e o impacto efetivamente ocasionado à execução dos serviços. Quando alterada a classificação, esta produzirá efeitos para fins de apuração do SLA desde o registro inicial do chamado, quando constatado que a classificação originalmente atribuída não correspondia ao impacto efetivamente causado.

7.6.7. Os chamados classificados como de criticidade alta deverão ser comunicados imediatamente à fiscalização contratual quando envolverem indisponibilidade total, perda de dados, incidente de segurança ou comprometimento da integridade das informações.

7.7. Local de Execução

7.7.1. Os serviços poderão ser executados de forma remota e/ou presencial, conforme a natureza das atividades e as necessidades da Companhia Docas de Santana – CDSA.

7.7.2. As atividades presenciais serão realizadas nas dependências da Companhia, em datas previamente acordadas entre as partes.

7.8. Prazo de Implantação

7.8.1. A implantação da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço.

7.9. Recebimento do Objeto

7.9.1. O recebimento provisório ocorrerá após a conclusão da implantação e a verificação do cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.9.2. O recebimento definitivo da implantação ocorrerá após a conclusão dos testes, atendimento dos requisitos obrigatórios, homologação formal da solução e correção das eventuais inconformidades identificadas.

7.9.3. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da contratada quanto à qualidade dos serviços prestados, ao funcionamento da solução e ao cumprimento das obrigações contratuais durante toda a vigência do contrato.

8. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO OBJETO

8.1. Disposições Gerais

8.1.1. A gestão e a fiscalização da execução contratual serão exercidas por empregado(s), fiscal(is) ou comissão formalmente designados pela Companhia Docas de Santana – CDSA, em conformidade com a Lei nº 13.303/2016, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia e demais normas internas aplicáveis.

8.1.2. A atuação da fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pela execução integral do objeto contratado, inclusive quanto à qualidade dos serviços prestados, ao atendimento das especificações técnicas e ao cumprimento das obrigações contratuais.

8.1.3. A fiscalização deverá acompanhar a execução do contrato de forma contínua, registrando as ocorrências verificadas, promovendo as providências necessárias ao saneamento de eventuais irregularidades e comunicando ao gestor do contrato os fatos que possam comprometer a adequada execução contratual.

8.2. Gestão do Contrato

8.2.1. O gestor do contrato será responsável pelo acompanhamento administrativo da execução contratual, competindo-lhe, dentre outras atribuições:

a) acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais;

b) monitorar os prazos de execução;

c) manter a interlocução institucional com a contratada;

d) solicitar providências para correção de inconformidades;

e) subsidiar a aplicação de sanções, quando cabível;

f) encaminhar os processos de pagamento, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.3. Fiscalização Técnica

8.3.1. A fiscalização técnica será responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços e pela verificação da conformidade da solução com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

8.3.2. Compete à fiscalização técnica, dentre outras atividades:

a) acompanhar a implantação da solução;

b) verificar o funcionamento da plataforma;

c) validar as entregas realizadas;

d) acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço (SLA);

e) registrar ocorrências, rejeitar entregas ou serviços em desconformidade e solicitar as correções necessárias;

f) subsidiar a emissão do Termo de Recebimento Provisório e do Termo de Recebimento Definitivo, quando cabível.

8.4. Fiscalização Administrativa

8.4.1. A fiscalização administrativa acompanhará os aspectos administrativos da execução contratual, especialmente aqueles relacionados à documentação contratual, regularidade da contratada e conformidade necessária para processamento dos pagamentos.

8.4.2. Compete à fiscalização administrativa:

a) verificar a documentação exigida contratualmente;

b) acompanhar a regularidade fiscal e trabalhista da contratada, quando exigível;

c) controlar os prazos administrativos do contrato;

d) apoiar o gestor do contrato na instrução dos processos administrativos.

8.5. Instrumentos de Acompanhamento

8.5.1. O acompanhamento da execução contratual poderá ser realizado mediante relatórios técnicos, registros de chamados, indicadores de desempenho, relatórios de suporte técnico, registros de manutenção, atas de reunião e demais documentos produzidos durante a execução do contrato.

8.5.2. Sempre que necessário, poderão ser realizadas reuniões entre a fiscalização contratual e a contratada para avaliação da execução dos serviços e definição das providências necessárias ao adequado cumprimento do contrato.

8.6. Comunicação entre as Partes

8.6.1. As comunicações relacionadas à execução contratual deverão ocorrer, preferencialmente, por meio eletrônico institucional, assegurando o registro das solicitações, notificações, manifestações e demais atos praticados durante a execução do contrato.

8.6.2. A contratada deverá indicar, até a assinatura do contrato ou no prazo estabelecido na Ordem de Serviço inicial, representante técnico e representante administrativo para atuar como interlocutores junto à Companhia Docas de Santana – CDSA durante toda a vigência contratual.

8.7. Recebimento dos Serviços

8.7.1. O recebimento dos serviços observará os procedimentos previstos neste Termo de Referência e será realizado pela fiscalização contratual, mediante verificação do cumprimento das obrigações contratuais e da conformidade das entregas realizadas.

8.7.2. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo não exime a contratada da responsabilidade pela qualidade dos serviços prestados e pelo adequado funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, PAGAMENTO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Disposições Gerais

9.1.1. A medição e o pagamento dos serviços observarão as disposições da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Docas de Santana – CDSA e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

9.1.2. A remuneração da contratada estará condicionada à efetiva execução dos serviços, ao cumprimento das obrigações contratuais e ao atesto da fiscalização do contrato.

9.1.3. Nenhum pagamento será efetuado por serviços não executados, executados em desconformidade com as especificações deste Termo de Referência ou não aceitos pela fiscalização contratual.

9.2. Medição dos Serviços

9.2.1. A medição dos serviços será realizada pela fiscalização do contrato, mediante verificação da efetiva execução das atividades contratadas e da conformidade dos serviços prestados.

9.2.2. Os serviços iniciais previstos nos itens 1 a 3 da tabela constante do item 5.7.1 serão medidos por evento, conforme sua efetiva execução e aceite pela fiscalização contratual. A implantação, configuração e parametrização serão consideradas concluídas após a homologação da solução; a migração, quando aplicável, após a validação das informações transferidas; e a capacitação após a realização das atividades previstas e disponibilização dos respectivos materiais.

9.2.3. Os serviços continuados de licenciamento, suporte técnico, manutenção e atualização da solução serão medidos mensalmente a partir da efetiva disponibilização dos respectivos serviços pela CONTRATADA, considerando o período de competência correspondente e a vigência contratual.

9.2.4. A medição mensal observará, no mínimo:

a) disponibilidade da solução;

b) funcionamento regular da plataforma;

c) cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

d) atendimento dos chamados técnicos;

e) execução dos serviços de manutenção;

f) disponibilização das atualizações previstas contratualmente;

g) disponibilização da plataforma para até 120 (cento e vinte) usuários, conforme a composição do objeto e as condições estabelecidas no contrato.

9.3. Condições de Pagamento

9.3.1. O pagamento dos serviços iniciais previstos nos itens 1 a 3 da tabela do item 5.7.1 será realizado individualmente, após a respectiva execução, medição e aceite pela fiscalização contratual, observadas as seguintes condições:

a) implantação, configuração e parametrização: após a conclusão da implantação, homologação da solução e emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo;
b) migração de dados e documentos, quando aplicável: após a conclusão da migração e validação, pela CONTRATANTE, das informações transferidas;
c) capacitação e treinamento inicial: após a realização das atividades de capacitação previstas e disponibilização dos respectivos materiais;
d) apresentação da Nota Fiscal ou documento equivalente correspondente ao serviço efetivamente executado e aceito.

9.3.2. Os serviços continuados serão pagos mensalmente, após a medição dos serviços prestados no período de referência e emissão do atesto pela fiscalização contratual.

9.3.3. O pagamento ficará condicionado:

a) ao cumprimento das obrigações contratuais;

b) ao atesto da fiscalização do contrato;

c) à apresentação da Nota Fiscal ou documento equivalente;

d) à comprovação da manutenção das condições de habilitação e regularidade fiscal exigidas durante a execução contratual.

9.3.4. O pagamento será realizado nos prazos e condições estabelecidos no contrato, contados do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada.

9.3.5. Eventuais inconsistências ou pendências na documentação apresentada pela contratada suspenderão a contagem do prazo para pagamento, que será reiniciado após sua regularização, sem prejuízo da adoção das demais providências cabíveis.

9.4. Reajuste dos Preços

9.4.1. Os preços contratados poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data de apresentação da proposta ou da data do orçamento a que ela se referir, conforme definido no instrumento convocatório e no contrato, observado o índice de reajuste aplicável.

9.4.2. O reajuste terá por finalidade preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observado o disposto na legislação aplicável e nas normas internas da Companhia Docas de Santana – CDSA.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Constituem obrigações da contratada, sem prejuízo de outras previstas na legislação aplicável, no contrato e neste Termo de Referência:

a) fornecer, implantar, configurar, parametrizar e disponibilizar a solução tecnológica em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas pela Companhia Docas de Santana – CDSA;

b) realizar os serviços de implantação e treinamento nas etapas e condições previstas neste Termo de Referência e prestar suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva durante toda a vigência contratual;

c) disponibilizar equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente para assegurar a adequada execução dos serviços;

d) cumprir os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;

e) manter a solução em pleno funcionamento, assegurando disponibilidade, estabilidade, desempenho, integridade e segurança das informações;

f) corrigir, sem ônus adicional para a Companhia Docas de Santana – CDSA, falhas, erros, inconsistências ou defeitos identificados durante a execução contratual;

g) disponibilizar canal formal para registro, acompanhamento e encerramento dos chamados técnicos;

h) fornecer manuais, documentação técnica e demais materiais necessários à adequada utilização da solução;

i) promover as atualizações tecnológicas necessárias ao adequado funcionamento da solução, observadas as condições estabelecidas no contrato;

j) observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas destinadas à proteção dos dados pessoais tratados;

k) garantir a confidencialidade, integridade, autenticidade e rastreabilidade das informações tratadas pela solução tecnológica;

l) manter sigilo sobre todas as informações, documentos e dados a que tiver acesso em razão da execução contratual, inclusive após o encerramento do contrato;

m) comunicar imediatamente à fiscalização contratual qualquer ocorrência que possa comprometer a execução do objeto;

n) atender às solicitações da fiscalização contratual, prestando tempestivamente os esclarecimentos e informações solicitados;

o) responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações decorrentes da execução contratual;

p) reparar, às suas expensas, os danos causados à Administração ou a terceiros em decorrência de ação ou omissão na execução do contrato;

q) manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

r) não ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratado, nem subcontratar parcelas relevantes de sua execução sem prévia e expressa autorização da Companhia Docas de Santana – CDSA, sem prejuízo da utilização de provedores de infraestrutura em nuvem e de serviços tecnológicos auxiliares necessários ao funcionamento da solução, desde que observados os requisitos deste Termo de Referência e mantida a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do objeto;

s) comunicar imediatamente à fiscalização contratual qualquer incidente de segurança da informação ou evento que possa comprometer a disponibilidade, integridade, confidencialidade ou autenticidade dos dados tratados pela solução;

t) disponibilizar, sempre que solicitado pela fiscalização contratual, as informações técnicas necessárias ao acompanhamento da execução dos serviços e à verificação do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

u) cumprir as disposições da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Docas de Santana – CDSA, das demais normas aplicáveis e das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato;

v) manter controle dos acessos de seus empregados, colaboradores e representantes à solução, utilizando somente credenciais autorizadas pela CONTRATANTE e promovendo sua revogação quando deixarem de ser necessárias à execução contratual.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Constituem obrigações da Companhia Docas de Santana – CDSA, sem prejuízo de outras previstas na legislação aplicável, no contrato e neste Termo de Referência:

a) proporcionar as condições necessárias à adequada execução do objeto contratado;

b) disponibilizar à contratada as informações, documentos, acessos e demais elementos necessários à implantação, parametrização, operação e manutenção da solução tecnológica, observadas as normas internas de segurança da informação;

c) designar gestor e fiscais do contrato, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização e recebimento dos serviços;

d) acompanhar, supervisionar e fiscalizar a execução contratual, verificando o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada;

e) analisar, validar e homologar as entregas realizadas, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência;

f) registrar e comunicar formalmente à contratada as ocorrências, inconsistências, falhas ou irregularidades verificadas durante a execução contratual, fixando prazo para sua regularização quando cabível;

g) prestar à contratada os esclarecimentos necessários à adequada execução dos serviços;

h) disponibilizar os usuários indicados para participação nas atividades de levantamento de informações, definição e validação das parametrizações, implantação, homologação, treinamento e operação assistida da solução;

i) promover o recebimento provisório e definitivo do objeto, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência;

j) atestar a execução dos serviços para fins de medição e pagamento, quando verificado o cumprimento das obrigações contratuais;

k) efetuar os pagamentos devidos à contratada, na forma e nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato;

l) comunicar à contratada alterações institucionais, operacionais ou administrativas que possam impactar a execução do objeto;

m) aplicar as sanções administrativas cabíveis, quando constatado o descumprimento das obrigações contratuais, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

n) exercer a gestão e a fiscalização do contrato em conformidade com a Lei nº 13.303/2016, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Docas de Santana – CDSA e demais normas aplicáveis;

o) zelar pela adequada utilização da solução tecnológica pelos usuários autorizados, observando as políticas institucionais de segurança da informação e utilização dos recursos tecnológicos;

p) comunicar e solicitar a revogação de acessos de usuários da CONTRATADA que não sejam mais necessários à execução contratual;

q) disponibilizar, quando aplicável, as informações e parâmetros institucionais necessários à adequada configuração dos fluxos e funcionalidades da solução.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Termo de Referência, a CONTRATANTE poderá, garantidos o contraditório e a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

12.1.1. Advertência;

12.1.2. Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento), por dia de atraso e por ocorrência de fato em desacordo com o proposto e o estabelecido neste Termo de Referência, até o máximo de 10% (dez por cento), sobre o valor total da Nota de Empenho, a ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contado da comunicação oficial;

12.1.3. Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor total da Nota de Empenho, no caso de inexecução total ou parcial do objeto contratado, a ser recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contado da comunicação oficial.

12.2. A CONTRATADA poderá ficar suspensa temporariamente de participação em licitação e impedida de contratar com a Companhia Docas de Santana – CDSA, por prazo não superior a 2 (dois) anos, garantidos o contraditório e a prévia defesa, quando:

a) Ensejar o retardamento da execução do objeto deste Termo de Referência;

b) Não mantiver a proposta, injustificadamente;

c) Comportar-se de modo inidôneo;

d) Fizer declaração falsa;

e) Cometer fraude fiscal;

f) Falhar ou fraudar a execução do serviço;

g) Descumprir os prazos e condições previstos neste Termo de Referência.

12.3. Comprovada a ocorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente justificada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE, em relação a um dos eventos arrolados no item 12.2, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades correspondentes, quando comprovada a ausência de responsabilidade pelo descumprimento.

12.4. As sanções de advertência e de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Companhia Docas de Santana – CDSA poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a multa, podendo esta ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

13. VIGÊNCIA CONTRATUAL

13.1. O contrato decorrente desta contratação terá vigência de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo a execução ser iniciada mediante emissão da Ordem de Serviço, quando aplicável.

13.2. Considerando a natureza continuada dos serviços de disponibilização da plataforma, suporte, manutenção e atualização tecnológica, o contrato poderá ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, desde que demonstrada a vantajosidade para a CDSA e atendidos os requisitos previstos na Lei nº 13.303/2016, no Regulamento de Licitações e Contratos da CDSA e no contrato, observado o limite máximo de 5 (cinco) anos de vigência contratual.

13.3. A prorrogação contratual ficará condicionada, entre outros requisitos, a:

a) regular execução do contrato;

b) manutenção da vantajosidade da contratação para a Administração;

c) existência de disponibilidade orçamentária e financeira, quando exigível, para o período da prorrogação;

d) manutenção das condições de habilitação da contratada;

e) interesse da Administração, devidamente justificado.

13.4. Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá assegurar a continuidade da prestação dos serviços, observando os níveis mínimos de serviço (SLA), os requisitos técnicos e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

13.5. A interrupção injustificada da prestação dos serviços ou o descumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à aplicação das sanções previstas na Lei nº 13.303/2016, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Docas de Santana – CDSA e no contrato.

14. ESTIMATIVA DE PREÇO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A estimativa de valor constante deste Termo de Referência decorre dos referenciais obtidos no planejamento da contratação e possui caráter preliminar, devendo ser consolidada e, quando necessário, atualizada pela pesquisa de preços que instruirá o procedimento de contratação, observadas a Lei nº 13.303/2016, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CDSA e demais normas aplicáveis.

14.2. Para formação e atualização do valor estimado da contratação, poderão ser utilizados, conforme sua adequação e disponibilidade, parâmetros de mercado compatíveis com a natureza do objeto, dentre os quais:

a) Banco de Preços;

b) cotações obtidas junto a empresas especializadas no fornecimento de soluções de gestão eletrônica de documentos e processos administrativos;

c) contratações similares realizadas por órgãos e entidades da Administração Pública;

d) outros referenciais de mercado admitidos pela legislação e pelas normas internas da Companhia.

14.3. A composição do valor estimado contempla todos os custos diretos e indiretos necessários à plena execução do objeto, incluindo, no mínimo:

a) licenciamento ou disponibilização da solução tecnológica;

b) implantação, configuração e parametrização da solução;

c) migração de dados, quando aplicável;

d) treinamento e capacitação dos usuários;

e) suporte técnico;

f) manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva;

g) atualizações da solução tecnológica;

h) tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;

i) despesas administrativas, operacionais e logísticas;

j) demais custos necessários ao cumprimento integral das obrigações contratuais.

14.4. O valor preliminar de referência da contratação é de R$ 90.000,00 (noventa mil reais) para o período inicial de 12 (doze) meses, conforme referenciais obtidos no planejamento da contratação, não representando preço máximo ou valor definitivo da futura contratação, que será consolidado a partir da pesquisa de preços realizada para instrução do procedimento.

14.5. O valor estimado definitivo, após a consolidação da pesquisa de preços que instruirá a contratação, constituirá referência para os procedimentos de seleção e julgamento previstos no instrumento convocatório, observadas as disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CDSA.

14.6. Os recursos necessários à execução do objeto do presente Termo de Referência serão provenientes do orçamento da Companhia Docas de Santana – CDSA, referente ao exercício de 2026.

14.7. A dotação orçamentária destinada ao atendimento das despesas decorrentes da contratação será indicada pela unidade competente e constará dos autos do processo administrativo, em conformidade com o planejamento orçamentário da Companhia Docas de Santana – CDSA.

15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Os casos omissos serão resolvidos pela Companhia Docas de Santana – CDSA, observadas as disposições da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia e demais normas aplicáveis.

15.2. As informações e documentos relacionados ao planejamento e à instrução da contratação permanecerão juntados ao respectivo processo administrativo, conforme aplicável, não integrando este Termo de Referência como anexos.

15.3. Este Termo de Referência integra os documentos que instruem a contratação e deverá ser observado na elaboração do instrumento convocatório e do contrato.

15.4. As especificações estabelecidas neste Termo de Referência possuem natureza funcional, técnica e de desempenho, não devendo ser interpretadas como indicação de marca, fabricante ou solução tecnológica específica.

15.5. Será admitido o atendimento dos requisitos por meios ou soluções tecnicamente equivalentes, desde que comprovado o atendimento integral às condições mínimas e aos resultados exigidos neste Termo de Referência.

16. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

_____

Sandro Mauricio O. Silva
Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação
Portaria 010/2023 PRESI-CDSA

_____
Pedro Maciel Trindade
Chefe da Seção de Infraestrutura e Suporte Técnico
Portaria 034/2026 PRESI-CDSA

_____
Jeferson Sampaio Souza
Chefe da Seção de Transformação Digital e Inovação
Portaria nº 090/2026-CDSA

Santana, 20 de agosto de 2026.