

## PREGÃO PRESENCIAL

### 1 DESCRIÇÃO DO OBJETO

**1.1** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de *Business Process Management Systems* (BPMS), integrado via barramento de serviços *web API*, que contemple a gestão integrada de informações, documentos e processos, gerenciamento, mapeamento, modelagem, otimização, automação de processos e documentos, incluindo a implantação, treinamento, assistência técnica presencial e remota, manutenção preventiva, adaptativa, corretiva e evolutiva, por meio de licença/locação de uso mensal na modalidade *software service* (SAAS), bem como consultoria e assessoria especializada para manutenção de Escritório de Processos, objetivando atender às demandas, no âmbito do Governo Municipal de Venda Nova do Imigrante - ES, em conformidade com os requisitos e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.

### 2 JUSTIFICATIVA

**2.1** No atual cenário não há mais espaço para o uso indiscriminado de papel, acarretando gastos excessivos e processos morosos. Faz-se necessário, assim, prover o Município de aparato tecnológico, tático e operacional para profissionalização e eficiência da administração pública, dotando a gestão municipal de condições para atender melhor à população, na prestação de serviços públicos e regulação de atividades, realizando, a integração e a automação de processos e revitalização da estrutura tecnológica da Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante - ES, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão de processos e pessoas, modernização da estrutura organizacional, ampliação e aperfeiçoamento do uso de tecnologias na gestão e na prestação de serviços públicos.

**2.2** Objetivando conferir mais agilidade, segurança, transparência, produtividade e sustentabilidade aos processos organizacionais torna-se imperiosa a tramitação eletrônica e digital dos processos geridos pela administração pública, reduzindo e/ou eliminando o uso de papel impresso e espaço de armazenagem de processos físicos.

**2.3** O desenvolvimento dos processos, de forma eletrônica e digital, possibilita ultrapassar diversas barreiras impostas pela estrutura de processos existente, fazendo com que o compartilhamento e a fluidez das informações ocorram de forma transparente e natural, entre os diversos setores.

**2.4** Através da implantação e ampliação do Sistema de Processos Eletrônicos, a gestão dos processos poderá ser realizada com excelência. Com ela, será possível acompanhar e monitorar os fluxos de trabalho com agilidade, segurança e autonomia.

**2.5** A contratação tem como escopo atender à demanda de automação de processos visando à economia de recursos, eficiência administrativa e interoperação entre as diversas soluções que podem ser contratadas.

**2.6** Com a solução ora em debate, será possível gerenciar os processos, atuar, automatizar a tramitação, incluir peças processuais e visualização dos documentos de forma eletrônica, com recursos tecnológicos para garantia da autenticidade e integridade das informações registradas com o uso de certificados e assinaturas digitais, em conformidade com o padrão ICP-Brasil, assegurando a celeridade e padronização dos procedimentos executados. Isto reduzirá significativamente o uso de papel nas Secretarias.

**2.7** O uso da ferramenta de BPMS, justifica-se por se configurar em uma solução estável e disponível no mercado brasileiro, por diversos fabricantes de *software*, na forma de produto

acabado, próxima de atender os requisitos, sem a necessidade de correr o risco de submeter a um processo longo e desgastante de desenvolvimento integral de *software*, demandando apenas a complementação daquilo que for necessário e específico às necessidades requeridas pela Administração.

### 3. PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

**3.1** Dentre os principais benefícios, pode-se elencar: a disponibilização de soluções para gerenciamento das atividades que automatizem os serviços por meio de fluxo de trabalho e procedimentos operacionais, gerenciais e estratégicos no âmbito da gestão pública municipal, de forma assertiva e com maior celeridade; maior eficácia, eficiência, economicidade, isonomia, padronização, produtividade na tramitação de documentos e processos; redução de custos operacionais relacionados à entrega, ao armazenamento e arquivamento de documentos e processos; custos financeiros e ambientais associados à impressão (impressoras, toner, papel, contratos de impressão e cópias de documentos), dentre outros, bem como a redução de deslocamento dos servidores.

### 4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

**4.1** A Gestão Digital de Processos compreenderá a execução dos serviços abaixo:

**ITEM 01 - FORNECIMENTO/LOCAÇÃO DE LICENÇA DE USO DO SOFTWARE** Fornecimento de licença/locação, de uso mensal na modalidade *software as service* (SaaS), da solução tecnológica BPMS - *Business Process Management System*, integrada com ECMS - *Enterprise Content Management Suite*.

**ITEM 02 - IMPLANTAÇÃO DE SOFTWARE** Implantação das Ferramentas de BPMS (*Business Process Management System*), de GED (Gestão Eletrônica de Documentos) integrada com ECMS - *Enterprise Content Management Suite*, em ambiente de homologação e produção, incluindo: Instalação, configuração, migração e conversão de dados existentes, se necessário, à operação da solução.

**ITEM 03 - MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO SOFTWARE** Manutenção corretiva mensal consiste em corrigir possíveis falhas ou deficiências que porventura possam surgir na aplicação. Manutenção evolutiva consiste na implementação de melhorias na aplicação enquanto o contrato estiver ativo.

**ITEM 04 - TREINAMENTOS AOS USUÁRIOS DA FERRAMENTA** Realização de palestras, cursos e treinamento individual ou em grupo, realizado nas dependências do Município por equipe técnica especializada da Contratante.

**ITEM 05 - MAPEAMENTO, MODELAGEM, ANÁLISE E DESENHO** A solução deve permitir o mapeamento, modelagem, análise, desenho e otimização contínua de processos utilizando BPMN 2.0 (Padrão Mundial de Linguagem de Processo) e DMN 1.0. Cada diagrama desenhado deve ser carregado na aplicação de maneira imediata para automatização dos processos com seu devido versionamento. Deve permitir salvar o diagrama em formato XML - *Extensible Markup Language*. Deve permitir salvar em PDF ou Imagem de forma gráfica para documentação, controle e apresentação. Deve servir como padrão de fluxos determinados pela Controladoria do Município e Comissão de Escritório de Processos.

**ITEM 06 - ASSESSORIA E CONSULTORIA ESPECIALIZADA PARA MANUTENÇÃO DE ESCRITÓRIO DE PROCESSOS NO ÂMBITO DO GOVERNO MUNICIPAL** Consiste em transferir conhecimento especializado aos servidores Municipais designados ao escritório de processos municipal, com pessoal certificado em Gerenciamento de Processo de Negócio, utilizando as melhoras práticas de implantação de projetos baseados em BPMN 2.0

#### **4.2 Fornecimento/Locação de Licença de uso do Software**

**4.2.1** A Contratada deverá fornecer Licença/Locação de Uso do *Software* Gestão de Processos Eletrônicos, de forma não exclusiva, e número ilimitado de acessos simultâneos por usuário. A licença de uso deverá estar acompanhada do registro de programas de computador junto ao INPI - Instituto Nacional de Propriedade Industrial) Os *softwares* de código aberto necessários para o funcionamento da aplicação deverão ser apresentados com as devidas licenças - *Open Source License* - incluída a estrutura em nuvem, sob obrigação da contratada.

**4.2.2** O *software* para Gestão de Processos Eletrônicos deverá permitir à Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante - ES o controle e gerenciamento de todos os processos administrativos, contemplando a elaboração de processos e documentos, tramitação, anexação e indexação de documentos de forma eletrônica, possibilitando a importação de forma automática (sem a necessidade de salvar arquivos em PDF e depois inseri-los manualmente) dos documentos gerados em cada *software* de gestão para inclusão no processo eletrônico.

**4.2.3** O Sistema deverá permitir que todos os documentos gerados e incluídos no sistema possam facilmente ser assinados de forma digital, através de certificado digital em conformidade com os requisitos previstos na MP nº 2.200-2 que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP-Brasil Tipo A3, e/ou assinatura eletrônica na forma da Lei 14.063/2020. Deverá ainda o *software* reconhecer a assinatura digital de terceiros.

**4.2.4** A Contratada deverá se comprometer a entregar os dados e documentos e ainda deixar o Sistema disponível por tempo indeterminado para consulta após rescisão do contrato por termo ou não.

**4.2.5** Os Módulos, em modo de leitura, deverão possibilitar a impressão de relatórios;

**4.2.6** A licitante deverá apresentar registro do *software* junto ao Instituto Nacional de Propriedade Intelectual-INPI, ou certidão da Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, *Software e Internet* - ASSESPRO, Declaração de Titularidade do *Software* pela própria licitante, comprovando que os *softwares* apresentados na licitação são de sua propriedade.

**4.2.7** Deverá ser apresentada a licença das soluções BPMS e ECMS utilizadas pela licitante para funcionamento da aplicação.

#### **4.3 Da Implantação do Software**

**4.3.1** A etapa de implantação corresponde a todos os serviços necessários ao pleno funcionamento e utilização do *software* para Gestão de Processos Eletrônicos pela Contratante, dentre os quais serão executados: instalação, configuração, migração e conversão de dados existentes, se necessário, à operação da solução. A implantação será acompanhada pelo fiscal do contrato, que se responsabilizará por todo relacionamento administrativo com a contratada.

**4.3.2** O prazo para a Implantação do *Software Web* será de até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de recebimento da Autorização de Serviço.

**4.3.3** O *software* deverá ser instalado e implantado em ambiente *cloud* (nuvem), sob responsabilidade da Contratada, com todas as licenças de *softwares* necessários.

**4.3.4** Durante a execução do contrato, a Contratada deverá dar assistência técnica para a Gestão de Processos Eletrônicos, de forma presencial e/ou remota, de acordo com a necessidade da Administração.

**4.3.5** Durante esse período, a Contratada deverá prover aos usuários do *software* para Gestão de Processos Eletrônicos, suporte funcional e técnico na sua operação 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data de início da operação do sistema.

#### **4.4 Do Suporte Técnico ao Software**

**4.4.1** O suporte técnico ao *software* e ao banco de dados do mesmo, deverá ser realizado pela Equipe Técnica da Contratada, de forma presencial, pós-implantação e durante a Operação do *Software* para Gestão de Processos Eletrônicos, no ambiente de produção da Contratada, e quando possível, remotamente, durante o período de vigência do contrato.

**4.4.2** Durante este período, a Contratada deverá prover todo e qualquer suporte ao sistema, a contar da data de início da operação do sistema.

**4.4.3** Entende-se por suporte, a execução das seguintes atividades pela Contratada:

##### **4.4.3.1 Software**

- a) Correção de erros no *software*;
- b) Atualização do Sistema;
- c) Geração de documentos de utilização do sistema.

##### **4.4.3.2 Estações**

- a) Identificação e correção de acesso ao sistema;
- b) Geração de documentação de suporte às estações;

##### **4.4.3.3 Servidores**

- a) Instalação de todo e qualquer componente necessário para o funcionamento do *software*;
- b) Correção de falhas de conectividade do *software*;
- c) Documentação dos procedimentos de instalação de manutenção;
- d) Correção de todo e qualquer erro que seja detectado no servidor e nos clientes do *Software* para Modernização da Gestão de Processos Administrativos;

##### **4.4.3.4 Banco de dados**

- a) Criação de rotinas de *backup*;
- b) Correção de erros no banco de dados do sistema;
- c) Criação de rotina de *backup* específica para o banco de dados do sistema;
- d) Armazenamento em nuvem dos documentos.

#### **4.5 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS DO SOFTWARE**

**4.5.1** O *software* para Gestão de Processos Eletrônicos deverá atender aos requisitos mínimos, a seguir delineados:

##### **4.5.1.1 Gerais**

**a)** A ferramenta de modelagem utilizando BPMN (*Business Process Management Notation 2.0*), o motor de processos e tarefas BPMS (*Business Process Management System*) e o ECMS (*Enterprise Content Management Suite*), deverão ser soluções *open source*, sem custo adicional para a administração e sem limites de quantidade de usuários, processos, tarefas e documentos;

**b)** A aplicação fornecida pela contratada, que será utilizada pelos usuários da Administração

Municipal, deverá ser integrada com as soluções *open source*, via barramentos de serviços *web API*;

**c)** O sistema de gerenciamento de banco de dados utilizados pela aplicação, deverá ser relacional podendo ser proprietário - fornecimento do licenciamento deve ser por conta da Contratada - ou *open source*, esse último visando a redução de custo da solução, podendo ser atendido pelo *MySQL* ou *PostgreSQL*;

**d)** A aplicação deverá ser disponibilizada integralmente em plataforma *web* e deve possibilitar integração com o ERP utilizado pela Administração, podendo ser via *SGDB*, *API* e /ou arquivos estruturados, bem como qualquer outra aplicação utilizada, já adquirida/contratada anteriormente a este processo;

**e)** Deve permitir ativar função de sigilo de documentos e protocolos de modo global e gerenciar as requisições de visualização;

**f)** A aplicação deverá ser responsiva funcionando em computadores, *smartphones* e *tablets*.

#### **4.5.1.2 Do Módulo de Segurança:**

**a)** Permitir que o administrador do sistema inclua usuários com diferentes níveis de acesso, e cada usuário possa criar sua senha, sendo esta armazenada criptografada no banco de dados de aplicação;

**b)** Permitir que o certificado digital padrão ICP Brasil, seja salvo no ECM com senha criptografada no formato A1 ou A3, para permitir assinatura por aplicativo compatíveis com no mínimo *IOS* e *Android*;

**c)** Os módulos da solução, deverão ser acessados conforme perfil de usuários previamente definidos pelo administrador;

**d)** As autorizações ou revogações do acesso pelo usuário aos módulos e funções do sistema, deverão ser dinâmicas e ter efeito imediato, não sendo necessária finalização ou atualização da sessão em questão editada;

**e)** O sistema deverá permitir a customização dos menus de acesso às funcionalidades, podendo atribuir um distinto perfil a cada usuário específico;

**f)** No caso de férias, exoneração, morte ou qualquer tipo de afastamento de algum usuário, permitir que o administrador suspenda/tome suas tarefas e processos e/ou transfira para outro usuário;

**g)** Permitir finalização de qualquer protocolo de modo forçado, bem como sua reabertura;

**h)** Possuir funcionalidade para que o usuário, ao acessar o sistema, possa alterar a sua senha, retornando senha aleatória para o mesmo por intermédio do e-mail cadastrado;

**i)** Implementar desenvolvimento seguro, mitigando riscos contra os seguintes tipos de ataques a aplicações *web*: *SQL Injection*, *Cross-Site Scripting (XSS)*, *Cross-Site Request Forgery (CSRF)*, *Session Hijacking*, *fixação de sessão clickjacking* e *falsificação de solicitação*;

**j)** O ECM deve conter proteção extra de segurança a tentativas de invasão não autorizadas arquivando *log* e após algumas tentativas cair o serviço automaticamente avisando o administrador do sistema garantindo o insucesso do invasor;

**k)** Possuir *log* e auditoria persistida em banco de dados do histórico de transações de usuário, contemplando registros de adição, exclusão, alterações e visualizações de dados e/ou documentos;

- l) O sistema deverá armazenar todas as senhas no formato hash;
- m) Possuir suporte abrangente e extensível para autenticação e autorização.

#### **4.5.1.3 Do Módulo de Inicialização do Processo no Formato Digital:**

- a) O início do processo mapeado em BPMN 2.0, se dará após a seleção do usuário habilitado para a função, devendo haver campo para vincular com o número do processo físico e do ERP Logado, podendo se por meio de atribuição do número de processo e protocolo automaticamente gerenciado pelo SGDB;
- b) Permitir anexar documentos no formato PDF, limitado até 10 MB por arquivo;
- c) Permitir a seleção de vários documentos ao mesmo tempo para posteriormente anexar todos na solução;
- d) Possuir função de nomeação automática para os arquivos a serem inseridos;
- e) Deve permitir visualizar no formato gráfico de linguagem BPMN 2.0, o desenho do processo escolhido, facilitando a certeza do usuário que está criando o processo no fluxo correto;
- f) O usuário deve visualizar o nome simplificado e a descrição completa do fluxo que ele está selecionando; O sistema deve permitir abertura de processo *AD HOC*, livre de tramitação, sem mapeamento pré-definido;
- g) Possuir funcionalidade para que o usuário possa solicitar formalmente a finalização ou reabertura de algum protocolo dentro da solução;
- h) Deve permitir a classificação de documentos sigiloso com campo obrigatório de classificação de base legal;
- i) Possuir recurso para que os usuários da solução possam solicitar a visualização de documentos sigilosos;
- j) O sistema deverá contar com a opção de inclusão dos documentos, por meio de editor de textos online nativo da ferramenta em questão.

#### **4.5.1.4 Do Módulo de Assinatura de Processos e documentos Digitais:**

- a) Possuir recurso para assinar digitalmente, por intermédio da utilização de Certificação Digital - ICP-Brasil, os arquivos em PDF vinculados aos responsáveis para assinatura;
- b) Possuir recurso para assinar digitalmente em lote, por intermédio da utilização de Certificado Digital - ICP-Brasil, os arquivos em PDF;
- c) Permitir assinatura por dispositivos móveis (*smartphones, tablets*, dentre outros);
- d) Permitir assinatura no padrão ICP Brasil A1 e A3 com *token* ou *smartcard*.
- e) Possuir recurso de assinatura eletrônica;
- f) Possuir recursos mínimos de atendimento ao conceito de SIGAD, sendo capaz de abranger documentos nativos digitais e não digitais e suas devidas classificações.

#### **4.5.1.5 Do Módulo de Gerenciamento de Processos**

- a) Possuir função para inclusão, alteração, consulta e desativação de processos modelados em BPMN 2.0, contendo campo de descrição simples e detalhada, permitindo apensar arquivo na extensão BPMN, executando o carregamento (*deploy*) na estrutura de dados do motor de processos da solução;
- b) Possuir versionamento dos fluxos mapeados no padrão BPMN 2.0;
- c) Permitir visualização em tempo real da atividade atual, do responsável e da situação de qualquer fluxo;
- d) Permitir somente ao administrador alterar usuários em processos e tarefas;

#### **4.5.1.6 Do Módulo de Circulares internas**

- a) Possuir função gerar a partir de modelo editável de documento memorando, ofícios e circulares em geral, assinado digitalmente no padrão ICP Brasil;
- b) Permitir selecionar um ou vários usuários para serem notificados e avisados por *e-mail* e aplicativo;
- c) Permitir gerenciamento controle de visualização das Circulares;
- d) Permitir a suspensão, a qualquer momento, de qualquer tipo de Circular enviada.

#### **4.5.1.7 Do Módulo do *Dashboards* e Relatórios Inteligentes:**

- a) Gerar *dashboards* e relatórios gerenciais inteligentes, contemplando informações gerenciais como quantidade de folhas economizadas por mês, protocolos por assunto, por credor, por secretaria, por servidor, dentre outros.

#### **4.5.1.8 Do Módulo Acesso *MóBILE*:**

- a) Deverá disponibilizar aplicativo compatível no mínimo com *Android* e *IOS* contendo as seguintes funcionalidades:
- b) Notificação de tarefas para o usuário com seção ativa;
- c) Permitir assinatura individual ou em lote de arquivos padrão ICP Brasil;
- d) Visualizar documentos;
- e) Visualizar processos e protocolos;
- f) Receber notificações de novas atividades de protocolos bem como documentos a assinar e carimbar;
- g) Receber notificações de memorando, circulares e ofícios;
- h) Permitir o *download* de documentos pelo dispositivo móvel.

#### **4.5.1.9 Do Módulo Governo Digital:**

- a) Portal *web* contendo opções para a autenticidade de documentos, *login* e cadastramento de usuários externos;
- b) Possuir funcionalidade de assinatura eletrônica de documentos junto a Administração Municipal,

que tenha necessidade de assinatura por cidadão ou contribuintes previamente cadastrados;

**c)** Exigir confirmação de *e-mail* após o cadastro, para posteriormente liberar o acesso completo ao portal;

**d)** Conter funcionalidade para cadastrar solicitações junto ao Município com assuntos disponibilizados pela administração;

**e)** Permitir visualizar os documentos assinados e assinar junto ao Município;

**f)** Permitir solicitar serviços digitais, conforme carta de serviços definida pelo Município e possibilitar sua divisão visual por secretaria facilitando o uso pelo cidadão;

**g)** As solicitações poderão dar início a partir de um fluxo pré-estabelecido do processo no padrão BPMN 2.0 ou livre *AD HOC*; e

**h)** Permitir a inserção de documentos de duas formas, por documento previamente criado, ou criar com o editor de texto *online* diretamente na ferramenta *web online*, salvos no formato PDF.

#### **4.5.1.10 Produto**

**a)** Possibilitar informar a prioridade do processo: Baixa; Normal; Alta.

**b)** Possibilitar que cada departamento registre ou consulte os processos sob sua responsabilidade;

**c)** Fornecer comprovante de protocolização para o interessado no momento da inclusão do processo;

**d)** Possibilitar o envio de *e-mail* para o interessado, quanto ao registro, tramite ou arquivamento de seu processo;

**e)** Registrar a data/hora e nome do servidor que promoveu o envio e recebimento do processo durante as tramitações;

**f)** Possuir recurso para arquivar o processo no próprio setor, conforme definido no fluxo de trabalho;

**g)** Possuir histórico de andamento dos documentos e processos contendo seus devidos anexos;

**h)** Permitir a gestão dos processos em andamento, disponibilizando informações da tramitação da documentação desde o seu início até o arquivamento;

**i)** Possuir recurso de assinatura eletrônica, na forma da Lei 14.063/2020;

**j)** Ao assinar o documento em PDF, o sistema deverá apresentar que este encontra-se assinado digitalmente;

**k)** Disponibilizar o processo na íntegra para *download*;

**l)** Permitir o envio de *link* por *e-mail* do processo para possíveis auditorias externas(TCE e outros);

**m)** Exibir informações dos processos como: número, situação, data de abertura, data de arquivamento e descrição da solicitação;

**n)** Prover sigilo das informações permitindo que somente o próprio requerente possa consultar

dados relativos aos seus processos;

o) Possibilitar o registro de qualquer tipo de processo/documento, com controle do seu recebimento, envio e tramitação, até seu encerramento, fornecendo informações rápidas e confiáveis.

#### **4.6 MANUTENÇÃO, ASSESSORIA E CONSULTORIA DA GESTÃO DIGITAL DE PROCESSOS (Escritório de Processos)**

**4.5.1** A Gestão Digital de processos exige que seja realizada capacitação técnica e gerencial, pois é imprescindível que haja compreensão do usuário para utilização da tecnologia que está sendo implantada, facilitando a gestão da mudança na Administração Municipal.

**4.5.2** Nesta etapa de implementação da Gestão Digital de processos, deverão ser executados os seguintes serviços:

- a) Planejamento e identificação do modelo atual dos processos (*As Is*);
- b) Análise de processos, desenho, simulação de fluxos, automatização e verificação aderência, monitoramento e controle (*To Be*);
- c) Refinamento (melhoria contínua dos fluxos).

#### **5 MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO SOFTWARE**

**5.1** A Manutenção corretiva consiste em corrigir possíveis falhas ou deficiências que porventura possam surgir na aplicação do sistema. A Manutenção evolutiva consiste na implementação de melhorias na aplicação, enquanto o contrato estiver ativo.

#### **6 TREINAMENTO**

**6.1** Os treinamentos sobre a utilização das funcionalidades do sistema deverão ser desenvolvidos e aplicados pela Contratada aos servidores envolvidos com o sistema, em grupos ou individual, na sede da Contratante, visando à compreensão da tecnologia, da metodologia, do *software* e dos novos procedimentos adotados e o desenvolvimento das habilidades necessárias ao exercício da função. Desta forma, deverá ser atingido um nível maior de compreensão e absorção dos treinados envolvidos, a ponto de tornarem-se autônomos em relação à prática nas demais localidades da rede, ou seja, tornarem-se capacitados a multiplicar os treinamentos recebidos para outros usuários dos sistemas.

**6.2** O treinamento e capacitação dos servidores deverá ocorrer no horário de expediente, na sede da Prefeitura Municipal, sendo responsabilidade da Contratante a disponibilização de espaço e equipamentos necessários à sua realização.

**6.3** A licitante deve apresentar proposta para a realização dos treinamentos, considerando que:

- a) Caberá à Contratante o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos;
- b) As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc. serão de responsabilidade da empresa Contratada;
- c) Os equipamentos disponíveis, serão, no mínimo, de um microcomputador para cada dois participantes, fornecidos pela Contratante;
- d) Disponibilizar impressora, por parte da Contratante, na sala de treinamento, para testes de relatórios.

**6.4** A contratada deverá apresentar relatório mensal com a relação dos treinamentos realizados, as listas de presença, bem como compilação dos resultados das avaliações dos treinamentos realizados.

## **7 MAPEAMENTO, MODELAGEM, ANÁLISE, DESENHO UTILIZANDO BPM 2.0.**

**7.1** A solução deve permitir o mapeamento, modelagem, análise, desenho e otimização contínua de processos utilizando BPMN 2.0 (Padrão Mundial de Linguagem de Processo) e DMN 1.0. Cada diagrama desenhado deve ser carregado na aplicação de maneira imediata para automatização dos processos com seu devido versionamento. Deve permitir salvar o diagrama em formato XML - *Extensible Markup Language*. Deve permitir salvar em PDF ou Imagem, de forma gráfica, para documentação, controle e apresentação. Deve servir como padrão de fluxos determinados pela Comissão de Escritório de Processos do Município.

## **8 SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO**

**8.1** Assistência técnica especializada para auxiliar o usuário na utilização do sistema de forma presencial ou remota. Gestão dos atendimentos via SLA (Acordo de Nível de Serviço) - com *software* de chamada, integrado a solução e contendo prioridades alta, média e baixa de abertura de chamado pelos usuários.

## **9 INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO COM BASES DE DADOS DO MUNICÍPIO E ERP.**

**9.1** A licitante vencedora deverá possibilitar/viabilizar a integração e sincronização dos processos eletrônicos e de cadastros de pessoas físicas e jurídicas cadastradas nas bases de dados do Município à ERP, bem como as demais integrações que se fizerem necessárias conforme necessidade da Administração, especialmente visando à facilitação com o envio de dados ao TCE-ES.

## **10 ARMAZENAMENTO EM NUVEM (CLOUD)**

**10.1** A Contratada deverá disponibilizar armazenamento em nuvem (*cloud*) para o Sistema, visando a segurança dos dados, às suas expensas.

## **11 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**11.1** A licitante deverá comprovar possuir em seu corpo técnico, profissionais com qualificação abaixo descritas, e com as seguintes certificações:

**a)** Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a Licitante executou satisfatoriamente serviço de igual natureza ou semelhante ao objeto da licitação, com boa qualidade, e nos prazos estabelecidos;

**b)** 01 (um) profissional com especialização ou MBA em Gestão de Processos de Negócio;

**c)** No mínimo, 01 (um) profissional com especialização ou MBA em Gestão da Tecnologia da Informação;

**d)** No mínimo, 01 (um) profissional com Certificação em Gestão de Processos;

**e)** No mínimo, 01 (um) profissional com ensino superior em Sistemas de Informação com experiência comprovada de trabalho em suítes de BPMN;

**f)** No mínimo, 01 (um) profissional com certificado em, *Activiti Workflow* e *BPM Open Source Fundamental*;

g) No mínimo, 01 (um) profissional com ensino superior em Ciência da computação com experiência comprovada de trabalho em suítes de BPMN;

## 12 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Cronograma de Execução	Execução (Dias)							Observação
	30	30	30	30	30	30	365	
Fornecimento/Locação de licença de uso do <i>software</i>	X	X	X	X	X	X	X	Pagamento mensal, após a prestação dos serviços e envio de relatórios, após a implantação
Implantação de <i>software</i>	X	X						
Manutenção corretiva e evolutiva do <i>software</i>			X	X	X	X	X	Inicia-se após etapa da implantação
Treinamentos aos usuários da ferramenta	X	X	X	X	X	X	X	O treinamento será por hora e poderá ser requisitado durante toda a vigência contratual
Mapeamento, modelagem, análise, desenho utilizando BPMN 2.0		X	X	X	X	X		
Consultoria especializada para manutenção de escritório de processos no âmbito do governo		X	X	X	X	X	X	

## 13 CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Cronograma de Desembolso	
Fornecimento/Locação de licença de uso do <i>software</i>	Pago mensalmente, durante a vigência contratual, após finalizada a etapa de implantação
Implantação de <i>software</i>	Pago após finalização das etapas, conforme execução
Manutenção corretiva e evolutiva do <i>software</i>	Pago mensalmente, durante a vigência contratual, após finalizada a etapa de implantação
Treinamentos aos usuários da ferramenta	Pagamento será efetuado, conforme horas de treinamentos ministrados, durante as etapas de implantação do projeto ou quando solicitado.
Mapeamento, modelagem, análise, desenho utilizando BPMN 2.0	O pagamento será efetuado por fluxo analisado, mapeado, conforme sua finalização dentro do prazo estabelecido no cronograma de execução.
Consultoria especializada para criação e manutenção de escritório de oficinas de processos no âmbito do governo	Pagamento será efetuado, após medição das horas de consultoria durante a implantação do projeto ou quando solicitado.

## 14 INVESTIMENTO E DEMOSTRATIVO DOS ITENS

14.1 Estima-se o investimento total de R\$ ..... (.....) para os serviços elencados neste Termo de Referência, de acordo com o menor preço apurado na tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Fornecimento/Locação de licença de uso do <i>software</i>	Mês	12		
2	Implantação de <i>software</i>	Unid.	01		
3	Manutenção corretiva e evolutiva do <i>software</i>	Mês	12		
4	Treinamentos aos usuários da ferramenta	Hora	500		
5	Mapeamento, modelagem, análise, desenho utilizando BPMN 2.0	Fluxo	200		
6	Assessoria e Consultoria especializada para manutenção de escritório de processos no âmbito do governo municipal	Hora	500		
<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>					

Obs.: **a)** Não serão adjudicados valores (unitários) superiores aos acima citados. **Cada item deverá conter seu respectivo preço unitário, sendo o mesmo entendido como custo 0 (zero) quando não constar;**

**b)** Após o término da fase de lances a Pregoeira convidará a licitante vencedora para **que no prazo de até 02 (dois) dias apresente nova proposta formulada com base em seus lances ofertados, indicando a cada item o seu preço unitário.**

## 15 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**15.1** Cumprir o cronograma de instalação, implantação e treinamento da Gestão de Processos Eletrônicos, conforme as etapas relacionadas no objeto especificado, no prazo estabelecido de acordo com o cronograma apresentado no processo licitatório.

**15.2** Acompanhar os testes de pleno funcionamento com os técnicos da Contratante.

**15.3** Executar a migração das informações e o aproveitamento, pelos módulos aplicativos ora contratados, de dados históricos e cadastrais informatizados da Contratante, até a implantação da Gestão de Processos Eletrônicos, disponibilizados pela Contratante, na forma acordada com esta, em meio eletrônico.

**15.4** Solicitar junto à Contratante, por escrito, a prorrogação do prazo determinado para cada etapa prevista, caso ocorram atrasos causados por motivos atribuíveis à Contratante.

**15.5** Garantir que o sistema e suas respectivas atualizações entregues e instaladas desempenhem todas as funções e especificações previstas no termo de referência.

**15.6** Manter a regularidade e a integridade do sistema informatizado, seu sistema gerenciador de banco de dados, informações e *softwares* aplicativos básicos.

**15.7** Promover o treinamento e a capacitação dos funcionários e ou servidores da Contratante, em local a ser definido pela mesma. Atender às solicitações de esclarecimento de dúvidas e solução de problemas da Contratante.

**15.8** A Contratada prestará todo e qualquer suporte à Contratante, no sentido de solucionar pendências relativas à contratação do *software* Gestão de Processos Eletrônicos, junto aos órgãos

públicos municipais, estaduais, federais ou privados, caso isto seja necessário.

**15.9** Permitir e facilitar, a qualquer tempo, a fiscalização dos serviços contratados, colocando à disposição da Administração, sempre que for solicitado, o encarregado geral, facultando o livre acesso aos registros e documentos pertinentes, sem que esta fiscalização importe, a qualquer título, em responsabilidade por parte do Contratante.

**15.10** Deverá manifestar, por escrito, seu compromisso de manutenção de sigilo, quanto a informações ou características técnicas de aplicações do material da administração da Contratante, a qual vier a obter acesso, em razão de sua atuação.

**15.11** Manter sob absoluto sigilo, todas as informações que lhe forem transmitidas, pela Contratante, em razão da execução do objeto do presente contrato, protegendo-as contra a divulgação a terceiros, ou a seus prestadores de serviços, que no desenvolvimento de suas atividades tenham necessidade de conhecê-las, instruindo devidamente as pessoas responsáveis pelo tratamento de tais informações a protegê-las e manter a confidencialidade das mesmas.

**15.12** A Contratada obriga-se a cumprir fielmente o estipulado neste instrumento e na sua proposta, e em especial:

- a) Cumprir os prazos estipulados e demais obrigações constantes do futuro Contrato;
- b) Substituir, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o *software* Gestão de Processos Eletrônicos não aceito(s) pelo Contratante, por apresentar defeitos ou não atender às especificações exigidas;
- c) Atender prontamente a quaisquer reclamações;
- d) Esclarecer dúvidas de caráter geral ou específico quanto à utilização do *software* Gestão de Processos Eletrônicos, feitas em dias úteis e no horário comercial;
- e) Executar os serviços, verificações técnicas e reparos por meio de técnicos comprovadamente especializados, responsabilizando-se pela atuação.

**15.13** A Contratada responsabilizar-se-á, independentemente de fiscalização ou acompanhamento pelo Contratante, pelos prejuízos de qualquer natureza causados ao patrimônio do Contratante ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução do objeto deste Contrato, decorrentes de dolo ou culpa de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da comprovação de sua responsabilidade, não o cumprindo, legitimará o desconto do valor respectivo dos créditos a que porventura faça jus.

**15.14** A Contratada não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato.

**15.15** A Contratada arcará com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre esta contratação, inclusive os trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

**15.16** A Contratada deverá comunicar imediatamente, por intermédio do gestor do contrato, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do contrato.

**15.17** Fornecer aos servidores e prepostos, previamente designados pela Contratante, treinamento adequado e necessário ao bom funcionamento e operação dos sistemas.

**15.18** Se durante o treinamento, for verificado o aproveitamento insatisfatório de qualquer dos servidores ou prepostos da Contratada para o manuseio e operação dos sistemas, tal fato será comunicado à Contratante, que deverá providenciar a substituição do servidor/preposto, no prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas) da respectiva comunicação, sendo um novo treinamento executado por parte da Contratada para esse novo servidor sem ônus à Contratante.

**15.19** A Contratante deverá entregar acesso ao banco de dados sempre que for solicitada, seja esse acesso a *views* do SGBD para alimentação de outros sistemas, seja para integração.

Qualquer alteração no SGBD que impacte tais integrações, a Contratada deverá ser comunicada imediatamente;

**15.20** A Contratada deverá produzir cópias diárias (*backup*) dos dados nos Sistemas, objeto deste contrato, para evitar transtornos como perdas de dados ocasionadas por falta de energia, problemas de *hardware*, operação indevida ou não autorizada, invasão de *softwares* externos (tais como os vírus), mantendo-os armazenados em nuvem, às suas expensas.

**15.21** A Contratante não se responsabiliza pelo conteúdo das informações contidas no(s) banco(s) de dados do *software*, sendo este de inteira responsabilidade da Contratada.

**15.22** A Contratada obriga-se a disponibilizar equipamento/plataforma de *hardware* de origem idônea que possibilite a instalação\manutenção de forma remota dos *softwares* objetos do presente contrato, bem como mantê-los atualizados, de forma a possibilitar a instalação de novas versões dos *softwares* lançadas.

**15.23** A Contratada será responsável pela proteção dos *softwares*, bem como das ferramentas a ela cedidos, contra o uso ou o acesso indevidos, e se obrigará a utilizá-los exclusivamente na vigência contratual e em conformidade com as condições estabelecidas pelo outorgante das licenças.

## **16 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**16.1** Acompanhar, orientar e fiscalizar, diretamente, os serviços prestados pela Contratada, exigindo o fiel cumprimento dos serviços contratados, competindo-lhe adotar todas as providências neste sentido;

**16.2** Supervisionar e avaliar os serviços prestados pela Contratada, com vistas à aferição da eficiência dos resultados das ações;

**16.3** Efetuar os pagamentos devidos à Contratada, conforme ajustado no presente Contrato;

**16.4** Notificar a Contratada, por escrito, da ocorrência de quaisquer imperfeições ou irregularidades na execução dos serviços contratados, fixando prazo para sua correção;

**16.5** Designar um servidor responsável pela fiscalização deste contrato.

**16.6** A Contratante compromete-se a usar o *software* somente dentro das normas e condições estabelecidas neste Contrato e durante a vigência do mesmo.

**16.7** Obriga-se a Contratante, a não entregar o *software* nem permitir seu uso por terceiros, resguardando, da mesma forma, manuais, instruções e outros materiais licenciados, mantendo-os no uso restrito de seus agentes e prepostos, sendo-lhe vedado copiar, alterar, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, onerosas ou gratuitas, provisórias ou permanentes, o *software* objeto do presente contrato. De igual forma lhe é vedado modificar as características dos programas, módulos de programas ou rotinas do *software*, ampliá-los, alterá-los de qualquer forma, sem a prévia, expressa, específica e autorizada anuência da Contratada, sendo certo que quaisquer alterações, a qualquer tempo, por interesse da Contratante, que deve ser efetuada, só poderá ser operada pela Contratada ou pessoa expressamente autorizada pela mesma.

**16.8** Disponibilizar um meio de acesso à rede mundial de computadores *internet* (Acesso Discado, Link Discado, via rádio, etc.), ou seja, um computador munido de *hardwares* para o meio de acesso com a *internet* e *softwares* de comunicação sugeridos pela Contratada. Nos casos onde houver filtros de pacotes (*firewall*) a Contratada deverá deter condições técnicas e legais para possíveis alterações nos filtros, mantendo, assim, permanentes condições de uso, com vistas a dar maior

agilidade, eficiência e segurança à prestação do serviço (Suporte Técnico/ Manutenção/ Atualização).

**16.9** Não utilizar o sistema informatizado de gestão pública em evidência, em quaisquer eventos, promoções ou publicações, sem o conhecimento e autorização prévia e por escrito da Contratada.

**16.10** Disponibilizar à Contratada, na forma acordada com esta, em meio eletrônico, os dados históricos e cadastrais informatizados do Município Contratante, até a implantação do sistema informatizado de gestão pública, para conversão e aproveitamento pelos módulos aplicativos ora contratados.

**16.11** Estabelecer orientações e determinações adequadas junto a seus servidores ou pessoas as quais venha a ser facilitado o acesso, no sentido de que os materiais e dados do sistema informatizado de gestão pública sejam corretamente manuseados, de modo a não violar qualquer dos compromissos aqui estabelecidos relativos ao uso, proteção e segurança de todo o sistema. No caso de alguma violação se consumir contra a sua vontade e sem seu conhecimento prévio, a Contratante dará conhecimento dos fatos à Contratada, além de empreender as ações necessárias no sentido de sustar ou anular a situação de violação.

**16.12** Formar as equipes para atuarem com os consultores da Contratada no processo de implantação, preferencialmente em tempo integral.

**16.13** Informar e manter atualizado junto à Contratada nome e telefone do gestor do contrato e seu substituto.

**16.14** A Contratante deverá comunicar à Contratada a alteração nas legislações federal, estadual e municipal, encaminhando o diploma legal anterior e o novo, informando a data de sua publicação e o início de sua vigência. A Contratada, de posse dessas informações, fará uma análise técnica e apresentará uma estimativa do esforço e prazo para a entrega da versão do *software* adequada à alteração, sempre respeitando sua metodologia de desenvolvimento. A Contratante se compromete, ainda, a atuar como interlocutora da Contratada, quando necessário, junto aos órgãos regulador fiscalizadores, para dirimir dúvidas técnicas e/ou pedidos de esclarecimentos.

## **17 RESPONSABILIDADE PELA FISCALIZAÇÃO**

**17.1** A fiscalização do Contrato será exercida por servidor designado pela Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante - ES.

## **18 DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO**

**18.1** O Fiscal do contrato deverá anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços em registro próprio, determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, conforme cláusulas delineadas no presente Termo de Referência;

**18.2** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes;

**18.3** A fiscalização será exercida no interesse exclusivo da Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante - ES e não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada por qualquer irregularidade.

## **19 DA FORMA DE PAGAMENTO**

**19.1** Os pagamentos serão efetuados após a prestação dos serviços e mediante o fornecimento à Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante de Nota Fiscal, bem como os documentos de regularidade fiscal: **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS**

**FEDERAIS E A DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO, FGTS e CERTIDÃO NEGATIVA DE TRIBUTOS MUNICIPAIS do Município de Venda Nova do Imigrante/ES.** Estes documentos, depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de **30 (trinta)** dias corridos, após a respectiva apresentação;

**19.2** A Nota Fiscal deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados na Autorização de Fornecimento e deverá ser, **OBRIGATORIAMENTE**, encaminhada pelo sistema BPMS (eletrônico), constante no sítio desta Prefeitura Municipal, sob pena de não aceitação;

**19.3** Qualquer alteração feita no contrato social, ato constitutivo ou estatuto que modifique as informações registradas no Pregão, deverá ser comunicado à Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante, mediante documentação própria, para apreciação da autoridade competente;

**19.4** Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(ais), ou outra circunstância impeditiva, o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) à empresa contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação do novo documento fiscal, devidamente corrigido;

**19.5** No texto da Nota Fiscal deverá constar, obrigatoriamente, o número do processo e do procedimento da licitação, o(s) objeto(s), os valores unitários e totais bem como o número da Autorização de Fornecimento encaminhada à contratada;

**19.6** A Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela empresa Contratada, em decorrência de descumprimento de suas obrigações;

**19.7** O pagamento referente ao valor da Nota Fiscal será feito por Crédito em Conta Bancária;

**19.8** Para a efetivação do pagamento a empresa deverá manter as mesmas condições previstas no edital no que concerne a proposta de preço e a habilitação e informar, em sua proposta de preços, o número da conta bancária para pagamento.

## **20 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**20.1** As despesas inerentes a este Termo de Referência correrão à conta da dotação:

MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA DE MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO 3390390000 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS-PESSOA JURIDICA 1001000000 - RECURSOS ORDINARIOS

## **21 DISPOSIÇÕES GERAIS**

**21.1** Outras disposições poderão ser acrescentadas no instrumento convocatório e no contrato, observadas as disposições da Lei nº 8.666/1993 e Lei nº 10.520/2002.

## **22 RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**22.1** Este Termo de Referência foi elaborado pelo Setor de Compras da Secretaria Municipal de Administração.

Venda Nova do Imigrante - ES, 16 de setembro de 2021.

<b>APROVAÇÃO</b>

**SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**