

## TERMO DE REFERÊNCIA

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1. OBJETO

Prestação de serviços de gestão documental corporativa, incluindo tratamento e preparo dos documentos em papel, digitalização, armazenamento em repositório digital, sistema eletrônico de gerenciamento que permita a classificação dos documentos digitalizados, gestão da tabela de temporalidade, controle da localização dos documentos, em papel, após sua digitalização e oferecer a disponibilidade dos documentos digitalizados para acesso e consulta via internet.

##### 1.1. TABELA DE COMPOSIÇÃO DOS ITENS:

item	Descrição	Quantidade	Valor unitário
1	Prestação de serviços de gestão documental corporativa, incluindo tratamento e preparo dos documentos em papel, digitalização, armazenamento em repositório digital	1.000.000 (doc/mês)	
2	sistema eletrônico de gerenciamento de documentos - ECM	3 licenças	
3	Acessos cliente full ao sistema ECM	150	
4	Acesso cliente de leitura ao sistema ECM	1000	
5	Suporte projetos de ECM, sob demanda	Hora/homem	
6	Treinamento desenvolvimento/configuração de job's	4 (vagas)	
7	Treinamento utilização do sistema ECM	6 (vagas)	
	Total geral		

#### 2. Detalhamento da solução e dos serviços a serem contratados:

##### 2.1. Tratamento arquivístico:

- 2.1.1. A CONTRATADA deverá efetuar a triagem dos documentos do acervo da CONTRATANTE, localizado no perímetro da cidade de São Paulo. Esta atividade consiste em: avaliação, classificação por tipo de documento, de acordo com a tabela de temporalidade e demais atividades de tratamento dos documentos em papel inerentes à atividade de preparação da documentação para digitalização; digitalização dos documentos, separação dos documentos arquivados em duplicidade para, caso seja pertinente, serem fragmentados e eliminados, sendo digitalizados os documentos aferidos como únicos e de utilidade para a

CONTRATANTE, justificando assim, a sua conversão para o formato digital e sua guarda em papel;

- 2.1.2. Os documentos que não forem fragmentados e eliminados, deverão ser armazenados em caixas identificadas quanto ao conteúdo e localização física e disponibilizados para a guarda e logística da própria CONTRATANTE.
- 2.1.3. Mão de obra que vai operar o serviço: Quando CONTRATADA, a operação será realizada nas dependências da CONTRATANTE, dentro do município de São Paulo e será composta pelos empregados, regularmente contratados, com CTPS assinada, pela CONTRATADA, prestadora de serviços. Não se estabelecendo vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA alocados para execução dos serviços objeto da presente licitação.
- 2.1.4. A CONTRATADA se responsabiliza pela da disponibilização de mão de obra observando a legislação trabalhista.
- 2.1.5. Disponibilizar empregados em quantidade necessária para a prestação dos serviços
- 2.1.6. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados;
- 2.1.7. A CONTRATADA é a única responsável pela execução dos serviços ora contratados, devendo assim manter constante supervisão, orientação e treinamento.
- 2.1.8. Toda e quaisquer reclamações trabalhistas, que porventura, ocorrerem por parte dos empregados, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que se obriga a cumprir todos os dispositivos das Leis Trabalhistas.

## **2.2. Serviço de digitalização de documentos.**

### **2.2.1. Volumetria para a digitalização de documentos:**

- a) Volumetria estimada do arquivo documental em papel: 1 milhão de folhas de documentos por mês, durante a vigência do contrato;
- b) Formato dos documentos, A4, formulário contínuo, A3;
- c) Estado de conservação dos documentos: novos e em bom estado e **antigos em mau estado de conservação.**

### **2.2.2. Requisitos do serviço de digitalização dos documentos:**

- a) Suporte a documentos coloridos e em tons de cinza;
- b) Formatos das imagens geradas: TIFF, PDF e PDF/A;
- d) Alinhamento da imagem;
- e) Remoção de sujeiras e sombras da imagem;
- f) Remoção de linhas horizontais e verticais da imagem;
- g) Reparo de caracteres;
- h) Eliminação e limpeza de bordas pretas na imagem;
- i) Detecção e eliminação de páginas em branco;
- j) Melhoramento da imagem;
- k) Leitura de código de barras padrões: code-128; FEBRABAN Intercalado 2 de 5; EAN-13;
- l) Possibilidade de leitura de código de barras em quatro diferentes orientações: 0°, 90°, 180° e 270°;
- m) Identificação automática do formulário;
- n) Recurso de assinatura digital da imagem, contendo o registro do operador e o horário da digitalização do documento, utilizando certificado digital;
- o) A função de digitalização de documentos deve ser capaz de ler, nos arquivos das imagens, selecionando os campos pré-definidos, fazendo a extração do conteúdo, convertendo para caracteres ASCII (função do OCR- com caracteres em língua portuguesa).
- p) Identificação do assunto no documento, possibilitando classificação automática;
- q) Deve possibilitar, após a conversão informada no item "p", a aplicação de fórmula, a ser informada pela CONTRATANTE, para consistência dos campos convertidos. O resultado consistido será

enviado, por função do sistema, para upload no sistema de armazenamento das imagens ou repositório.

- r) Todas as funções do sistema pretendido devem ser 100% integradas de modo que ao término da execução das atividades de: digitalização, consistência, controle de qualidade, indexação das imagens, estas sejam enviadas e armazenadas no repositório do **Gerenciamento Eletrônico de Documentos e IIM - Gestão Inteligente da Informação**, onde serão consultadas, por interface web com autenticação de usuário, contando com 1.000(uma mil) licenças de leitura de modo concorrente, ou seja, acessíveis na medida e apenas por quem tem autorização a fazê-lo.
- s) Dispor de mecanismos de compressão de imagens CCITT grupo 4 no mínimo;
- t) Possuir recurso que gerem arquivos PDF/A (imagens e texto pesquisável), mantendo as características originais do documento, melhor expondo, que no arquivo gerado estejam preservados as tabelas, gráficos, logotipos.
- u) Possibilitar a visualização de documentos do tipo TIFF, PDF e PDF/A, sem sair da aplicação.
- v) Possibilidade de definir níveis diferenciados de usuário, permitindo total e exclusivo controle de acesso aos módulos do sistema. Os perfis, mínimos de acesso são: administrador, operador e usuário de leitura;
- w) Prover dados de estatísticas e desempenho de todo processo de digitalização de documentos. As informações poderão ser obtidas através das logs´s configuráveis do sistema.
- x) Suporte à ambiente operacional a partir da versão do Windows 10 Pro / Windows 2010 Server ou superior;
- y) Permitir a importação de imagens obtidas através de outros meios, tais como câmeras digitais e outros dispositivos compatíveis com o padrão TWAIN.

## 2.3. Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos e IIM - Gestão Inteligente da Informação - Requisitos mínimos do sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos e IIM.

2.3.1. Os requisitos e funcionalidades exigidos para a prestação de serviços pretendida, deverão seguir as orientações da Resolução nº 25, de 27/04/2007, do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e ainda possibilitar a implementação dos requisitos de digitalização e guarda de documentos previstos no Decreto Lei 10.278 de 18 de março de 2020.

2.3.2. O sistema utilizado pela CONTRATADA deverá possibilitar a CONTRATANTE atender aos preceitos da LEI Nº 12.527/2011 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados).

2.3.3. A empresa CONTRATADA deverá fornecer o sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos e IIM - Gestão Inteligente da Informação, com no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Módulo para gerenciamento de documentos arquivados em sua fase corrente, intermediária e/ou permanente;
- b) Definição de múltiplos campos de indexação (fixos e configuráveis), no mínimo 8(oito) campos alfanuméricos;
- c) Possuir um repositório centralizado suportado por ferramentas para consulta e gerenciamento do conteúdo, incluindo mecanismos de controle de versão, arquivamento dos documentos e sua distribuição;
- d) Permitir a criação de estrutura de pastas e subpastas nas quais poderão ser incluídos documentos. Não deve haver restrição para a criação de documentos e de anexos;
- e) Dispor de visualização de documentos por estrutura de diretórios, similar ao apresentado pelo Windows Explorer;

- f) Possuir a capacidade de armazenamento de documentos multiformatos tais como: imagens, docx, xls, ppt, pdf, vídeo e som.
- g) Suportar, no mínimo, os formatos de arquivos de imagens: TIFF, PDF, PDF-A;
- h) Possuir funções de indexação textual utilizando OCR, com caracteres em português brasileiro, para extração de dados e sua posterior pesquisa fonética.
- i) Possibilitar a digitalização direta, utilizando-se a interface própria ou através da interface nativa do scanner(driver), podendo ser automática e/ou com a utilização do alimentador automático de folhas;
- j) Permitir a importação de imagens em lotes ou unitária;
- k) Possibilitar a integração, via WEB Services, com outros sistemas, permitindo a extração, importação e consulta de documentos, seguindo os requisitos de segurança definidos pela CONTRATANTE, o que serão expostos em reunião de alinhamento entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme definido em reunião de alinhamento descrito no item “3. PLANEJAMENTO PARA INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA E MIGRAÇÃO DA BASE DE IMAGENS LEGADA;
- l) Ser compatível com os protocolos SOAP e REP;
- m) Permitir a integração com outros sistemas legados da CONTRATANTE, que não possuam interface Web Services, através de API’s, para a importação das imagens dos documentos;
- n) Validação de entrada de dados: Dispor de mecanismos de validação dos dados recebidos através de interfaces entre sistemas, WEB Services. A validação deverá ser feita de forma que somente dados válidos, com os atributos de tamanho, tipo e faixa de conteúdo esperados sejam aceitos. A abordagem para a restrição da entrada de dados deve ser feita de forma que somente os dados esperados sejam aceitos e os demais sejam rejeitados, sendo gravados em arquivo de log de erro;
- o) Possuir funções de Workflow, automação de múltiplos processos de trabalho, com interface gráfica que permita a criação, exclusão, distribuição e atualização de fluxos de trabalho entre os colaboradores, sem a necessidade de programação, permitindo operações como: monitoramento dos processos e usuários envolvidos no fluxo de trabalho, trâmite dos documentos, trâmite dos processos ou pastas, cancelamentos de trâmites, histórico de toda tramitação e busca por processos;
- p) Dispor de mecanismo de pesquisa pelos índices, por fragmentos de palavras, por frases, pesquisas booleanas, pesquisas pré-gravadas, incluindo pesquisa fonética, permitindo a recuperação de informação não estruturada;
- q) Permitir o acesso autenticado, via WEB, ao conteúdo do repositório, através de interfaces para consulta aos documentos, informando seus atributos e/ou conteúdo, inclusive a pesquisa textual no conteúdo da imagem.

- r) Permissões de segurança para administração do sistema ou acesso aos documentos definidos pela CONTRATANTE, ao nível de grupos ou de usuários individuais, possibilitando a criação de perfis de acesso ao sistema tais como: usuário, gerente, administrador, auditor, entre outros perfis, conforme a necessidade da CONTRATANTE;
- s) Permitir a definição dos documentos, informações, o usuário e/ou grupo de usuários que terão acesso em diferentes telas para pesquisa, edição, criação, visualização das informações;
- t) Permitir a configuração do horário disponível para consulta às informações do sistema, por usuário cadastrado, à critério da CONTRATANTE;
- u) Permissão para eliminação de documentos, a partir da temporalidade registrada no sistema, ou pela data de seu arquivamento, por pelo menos dois profissionais responsáveis a serem cadastrados pela CONTRATANTE;
- v) Realização de consultas e emissão de relatórios com possibilidade de filtragem em variados níveis, anonimizando ou criptografando dados pessoais e sensíveis, dependendo do usuário solicitante;
- w) Permitir a ampliação de área pré-escolhida na tela do sistema, possibilitando a rotação da imagem em ângulos de 90, 180 e 270 graus, pular páginas de um documento, produção de *zoom-in* e *zoom-out*, ajuste de janela, visualização do documento no tamanho original ou em múltiplas imagens na tela;
- x) Utilização de compressão automática das imagens;
- y) Disponibilidade ininterrupta para uso e consulta aos dados do sistema via Internet, 24 horas por dia, 07 dias na semana, exceto nos horários de interrupções programadas para manutenção e backup dos servidores no Data Center da CONTRATANTE;
- z) Suporte à ambiente operacional a partir da versão do Windows 10 Pro / Windows 2010 Server ou superior;
- aa) Possibilitar múltiplos acessos de usuários, clientes para trabalhar concorrentemente, 150(cento e cinquenta) licenças full e 1.000 licenças de leitura;
- bb) Possibilitar a importação e exportação de dados, em formato Excel, TXT, XML, ou outro, conforme acordado entre as partes;
- cc) Dispor de controle das versões, para registro das alterações aplicadas nos documentos, como a data de alterações efetuadas pelos usuários, e/ou mudança no tipo de documento;
- dd) Dispor de um módulo de geração de relatórios configuráveis pelo usuário, descrito em detalhes abaixo;
- ee) Permitir auditar todos os acessos ao sistema, indicando no mínimo: usuário, dia e hora de acesso, a atividade realizada, documento acessado/modificado ou deletado;

ff) O arquivo de log's para auditoria deverá ser mantido on-line, por no mínimo 6(seis) meses, após esse período será copiado para uma mídia backup off-line onde permanecerá guardado por 5(cinco) anos, no mínimo.

gg) Disponibilizar ou configurar/customizar no sistema as seguintes funcionalidades:

- i. Capacidade para impressão das etiquetas das caixas que conterão os documentos em papel;
- ii. Definição automática do local de arquivamento dos documentos físicos;
- iii. Disponibilizar o controle e histórico de empréstimo e devoluções de caixas/pastas/documentos/processos em papel;
- iv. Controle de temporalidade, com relatório de documentos a serem expurgados;
- v. O sistema deverá possibilitar o gerenciamento de documentos, viabilizando o controle de caixas, pastas, processos, documentos físicos, documentos eletrônicos, em múltiplos espaços de armazenamento físico e em mídia eletrônica da CONTRATANTE;
- vi. As solicitações de movimentação do acervo de documentos, ou consultas ao sistema devem ser feitas pelos interessados, autorizados, por meio de assinatura eletrônica ou autenticação via AD.
- vii. Suportar, pelo menos dois dos SGBD indicados: PostgreSQL, MySQL, Oracle, MS SQL Server;
- viii. Permitir inclusão de cadastro de:
  - a) Rua/fileira/coluna/prateleira dos arquivos em papel;
  - b) Localização em prateleira;
  - c) Tipo de embalagem;
  - d) Quantidade de embalagens, por prateleira.
  - e) Usuários;
  - f) Perfis de acesso ao sistema;
  - g) Solicitantes;
  - h) Plano de classificação de documentos;
  - i) Tabelas de temporalidade de documentos;
  - j) Documentos físicos, digitalizados, microfilmados e eletrônicos;
  - k) Outros cadastros.
- ix. Emitir relatórios de:
  - a) Ocupação física dos arquivos;
  - b) Tipos de documentos nos arquivos corrente, intermediário e permanente;
  - c) Caixas/processos/documentos;
  - d) Movimentação de caixas/processos/documentos;
  - e) Expurgo de caixas/processos/documentos;
  - f) Caixas/processos/documentos com prazo de guarda expirado;
  - g) Mensal com previsão de expurgo de caixas/processos/documentos no prazo estipulado pela CONTRATANTE;
  - h) Solicitação de serviços;
  - i) Estatísticos para a gestão do sistema;
  - j) Nativos que propiciem a total gestão do sistema;
  - k) Permitir a criação e emissão de novos relatórios e gráficos à critério da CONTRATANTE.

- l) Ações realizadas por usuários (trilha de auditoria), informados em log´s de autenticação.
- x. Registrar informações sobre a identidade do usuário, sendo que esta identificação deve estar de acordo com a política de privacidade da empresa e a legislação vigente;
- xi. Permitir apenas ao administrador e ao auditor a leitura e exportação das trilhas de auditoria;
- xii. Impedir qualquer modificação na trilha de auditoria;
- xiii. Garantir pelo menos as seguintes regras para monitoramento dos eventos auditados:
  - a) Acumulação de um número predeterminado de tentativas consecutivas de login com erro (autenticação malsucedida), conforme especificado pela política de segurança;
  - b) Ocorrência de vários logins simultâneos, do mesmo usuário, em locais (computadores) diferentes;
  - c) Login do usuário fora do horário autorizado, após logoff no período normal.
- xiv. Tratamento de exceções:
  - a) Deve ser utilizada uma abordagem de tratamento estruturado de exceções na implementação de Web Services de forma que a falha do Web Service resulte em um estado seguro;
  - b) Os detalhes da exceção devem ser registrados em log (exceto para informações sensíveis, tais como senhas).
- xv. Tratamento de logs:
  - a) As transações e operações críticas realizadas pelos Web Services devem ser registradas em log;
- xvi. Permitir configuração para análise dos dados e referência cruzada das informações dos documentos que possibilite relatórios, estatísticas e dashboards, que gerarão conhecimento útil para a tomada de decisão.

#### 2.3.4. Requisitos das funcionalidades do cliente FULL do Sistema:

As funcionalidades descritas no Item 2.3.3 devem ser implementadas através dos usuários "Cliente Full" e possibilitar também:

- a) Possuir interface gráfica, via WEB, funcionamento na intranet e internet;
- b) Permitir a criação e configuração de job´s através da interface gráfica com utilização de modelos disponíveis, sem a necessidade de programação.
- c) Permitir a inicialização e o acompanhamento das etapas de execução dos Jobs, inclusive disparar o comando para o scanner iniciar a digitalização dos documentos;
- d) Permitir a interrupção e o reinício do job, a partir da etapa de sua interrupção;
- e) Possibilitar intervenção pontual do operador, no caso de haver inconsistência na conversão dos caracteres (OCR), permitindo correção do campo e a retomada da execução do job, a partir da fase da consistência.
- f) Permitir acesso, pesquisa, visualização e impressão das imagens no repositório para conferência dos documentos inseridos;

- g) Permitir a criação das estruturas das tabelas do banco de dados do repositório, através de interface gráfica, com utilização de recursos disponíveis, sem a necessidade de programação;
- h) Permitir a elaboração e gravação de pesquisas ao conteúdo do repositório;
- i) Permitir a ampliação de área da janela do sistema, pré-escolhida, possibilitando a rotação da imagem em ângulos de 90, 180 e 270 graus, pular páginas de um documento, produção de zoom-in e zoom-out, ajuste de janela, visualização do documento no tamanho original ou em múltiplas imagens na tela.
- j) Permitir a elaboração de rotinas de backup do repositório, com extração de conteúdo para gravação em mídia externa ao sistema;
- k) Permitir e iniciar a importação de imagens por lotes ou individual de imagens;
- l) Emitir relatórios anteriormente configurados pelo usuário;
- m) Dispor de ferramentas para auxiliar elaboração de novos relatórios do sistema;

### **2.3.5. Requisitos mínimos das funcionalidades do cliente de leitura do repositório das imagens:**

- a) Dispor de interface gráfica, permitindo acesso autenticado via WEB, intranet e internet, ao conteúdo do repositório, através de interfaces para consulta aos documentos, informando seus atributos e/ou conteúdo, inclusive a pesquisa textual do conteúdo da imagem.
- b) Interface compatível com navegadores de dispositivos móveis desenvolvida para S.O. Android e IOS versões mais recentes;
- c) Dispor de mecanismo de pesquisa textual das imagens dos documentos, permitindo a pesquisa por texto, por palavras ou por frases, possibilitando a recuperação da informação não estruturada;
- d) Permitir a ampliação de área na janela do sistema, pré-escolhida, possibilitando a rotação da imagem em ângulos de 90, 180 e 270 graus, pular páginas de um documento, produção de zoom-in e zoom-out, ajuste de janela, visualização do documento no tamanho original ou em múltiplas imagens na tela.
- e) Permitir a execução de pesquisas pré-gravadas;

### **2.3.6. Requisitos mínimos das funcionalidades GESTÃO INTELIGENTE DA INFORMAÇÃO - IIM**

- a) Autoclassificação Analítica: Extração de conteúdo e inferência de metadados para criar valor a partir do conteúdo da imagem;
- b) *Intelligent Capture*: Ferramentas para padronizar o fluxo de informações recebidas e integrá-lo com as aplicações de negócios;
- c) Aplicação da semântica e autoclassificação para minimizar o fator humano no trato da informação.

### **2.3.7. Segurança:**

- a) Possibilidade de integração com *engine* antivírus para verificação de arquivos;
- b) Possuir acesso seguro através de certificado SSL;
- c) O sistema deve permitir a rastreabilidade de documentos contendo data, hora, versão, usuários, tipo de ação e permitir a recuperação de versões anteriores;
- d) Grau de sigilo do documento;
  - i. Credencial de segurança do usuário.
  - ii. O grau de sigilo tem que estar associado à credencial de segurança.

- iii. Garantir a recusa ao acesso de usuários a documentos que possuam grau de sigilo superior à sua credencial de segurança.
  - iv. Garantir que o grau de sigilo de um documento importado esteja associado a um usuário autorizado com a credencial de segurança pertinente para receber o documento.
- e) Somente administradores autorizados devem ser capazes de realizar as seguintes ações:
- i. Remover ou revogar os atributos de segurança dos documentos;
  - ii. Criar, alterar, remover ou revogar as credenciais de segurança dos usuários;
  - iii. Impedir que quaisquer documentos sejam eliminados, os quais devem ser submetidos ao processo de avaliação e receberem a destinação prevista.
  - iv. Todos os documentos, sigilosos ou não, ao final da temporalidade receberão avaliação, destinação e publicação no caso de eliminação.

### **2.3.8. Autenticação:**

- a) Os Web Services que suportam operações críticas ou fornecem dados sensíveis devem suportar mecanismos de autenticação através do AD da CONTRATANTE;
- b) As credenciais não devem ser passadas em texto plano em cabeçalhos SOAP. Essas informações devem ser criptografadas e transmitidas sobre canais de comunicação seguros, por exemplo, usando SSL;
- c) Os mecanismos de autenticação que utilizam cabeçalhos SOAP devem ser baseados em WS-Security usando o WSE.

### **2.3.9. Autorização:**

- a) Os privilégios concedidos para as credenciais utilizadas nas operações dos Web Services devem respeitar o princípio do privilégio mínimo. As credenciais utilizadas em interfaces entre sistemas devem possuir o mínimo de acesso necessário para a realização das suas operações.
- b) Garantir a origem e a integridade dos documentos com assinatura digital.
- c) Ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento;
- d) Para a verificação da assinatura digital, o sistema tem que ser capaz de registrar, nos metadados do documento, as seguintes informações:
  - I. Validade da assinatura verificada;
  - II. Registro da verificação da assinatura
  - III. Data e hora em que ocorreu a verificação

### **2.3.10. ASSINATURA DIGITAL**

- a) O sistema deve permitir a utilização de Certificado Digital Padrão ICP-Brasil para acesso e para a assinatura de documentos digitalizados e eletrônicos;
- b) Certificado digital (cadeia de certificação) usado na verificação da assinatura;
- c) Visando a aferição da assinatura digital, o sistema deve ser capaz de registrar, nos metadados do documento, as seguintes informações:
  - IV. Validade da assinatura verificada;
  - V. Registro da verificação da assinatura;
  - VI. Data e hora em que ocorreu a verificação;

- VII. Lista de certificados revogados (LCR);
- VIII. Permitir receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital.
- IX. Permitir destruir ou tornar indisponíveis as chaves de criptografia que constem em listas de certificados revogados (LCR);
- X. O sistema deve permitir a restrição de acesso por endereços IP específicos;
- XI. Quando apropriado, as mensagens trocadas via Web Services devem ser assinadas digitalmente com o objetivo de garantir a integridade e o não repúdio;

### 2.3.11. METADADOS MÍNIMOS EXIGIDOS

Deve ser capaz de armazenar, juntamente com o documento, as informações de certificação a seguir:

Metadados	Definição
Assunto	Palavras-chave que representam o conteúdo do documento. Pode ser de preenchimento livre ou com o uso de vocabulário controlado ou tesouro.
Autor (nome)	Pessoa natural ou jurídica que emitiu o documento.
Data e local da digitalização	Registro cronológico (data e hora) e tópico (local) da digitalização do documento.
Identificador do documento digital	Identificador único atribuído ao documento no ato de sua captura para o sistema informatizado (sistema de negócios).
Responsável pela digitalização	Pessoa jurídica ou física responsável pela digitalização
Título	Elemento de descrição que nomeia o documento. Pode ser formal ou atribuído: <ul style="list-style-type: none"> <li>• formal: designação registrada no documento;</li> <li>• atribuído: designação providenciada para identificação de um documento formalmente desprovido de título.</li> </ul>
Tipo documental	Indica o tipo de documento, ou seja, a configuração da espécie documental de acordo com a atividade que a gerou.
Hash (checksum) da imagem	Algoritmo que mapeia uma sequência de bits (de um arquivo em formato digital), com a finalidade de realizar a sua verificação de integridade.
Classe	Identificação da classe, subclasse, grupo ou subgrupo do

	documento com base em um plano de classificação de documentos.
Data de produção (do documento original)	Registro cronológico (data e hora) e tópico (local) da produção da imagem (?)
Destinação prevista (eliminação ou guarda permanente)	Indicação da próxima ação de destinação (transferência, eliminação ou recolhimento) prevista para o documento, em cumprimento à tabela de temporalidade e destinação de documentos das atividades-meio e das atividades-fim.
Gênero	Indica o gênero documental, ou seja, a configuração da informação no documento de acordo com o sistema de signos utilizado na comunicação do documento.
Prazo de guarda	Indicação do prazo estabelecido em tabela de temporalidade para o cumprimento da destinação.

### 2.3.12. CRIPTOGRAFIA

- a) Permitir que os dados sensíveis nas mensagens SOAP sejam criptografados usando criptografia no XML. Uma alternativa aceita será passar todos os dados por canais de comunicação criptografados (por exemplo, SSL).
- b) Quando apropriado e conforme definido em reunião de alinhamento descrito no item “3. PLANEJAMENTO PARA INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA E MIGRAÇÃO DA BASE DE IMAGENS LEGADA, as mensagens trocadas via Web Services devem ser assinadas digitalmente com o objetivo de garantir a integridade e o não repúdio.

### 2.3.13. MONITORAMENTO

- a) O sistema deve permitir o monitoramento, através de emissão de alertas por e-mail para os administradores do sistema da CONTRATANTE, além de registro em arquivos de log, informando, no mínimo as seguintes atividades:
  - I. Alerta de queda de sistema;
  - II. Alerta de acesso falho (usuário inseriu senha incorreta);
  - III. Alertas de operações do usuário (deleção, inserção, alteração de um registro do sistema);
  - IV. Alertas de erros de operações em caso de falha de alguma operação do usuário (operação não permitida);
  - V. Alertas de inconsistência de dados (O usuário está tentando cadastrar dados fora do formato requerido).

- VI. A CONTRATADA deverá prever controles para proporcionar a salvaguarda regular dos documentos e dos seus metadados, possibilitando sua recuperação, pela CONTRATANTE de modo a atender a legislação, em caso de perda devido a sinistros, falhas no sistema, contingência e quebra de segurança;

#### 2.3.14. ACESSIBILIDADE

O sistema deverá proporcionar acessibilidade, com interface apropriada para adaptações e personalização que permitam a sua utilização por usuários idosos ou com deficiências. Essas adaptações deverão responder de maneira afirmativa a todos os itens do checklist do anexo 1 da Orientação Técnica 008 do Conselho Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação – CMTIC da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, estabelecida no Decreto Municipal 57.653, de 07 de abril de 2017.

A OT008-CMIc encontra-se da página 46 à 60 do volume 2 do documento de orientações Técnicas que pode ser baixado em:

[https://tecnologia.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/ot-volumes/OT\\_vol2.pdf](https://tecnologia.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/ot-volumes/OT_vol2.pdf)

#### 2.3.15. DISPONIBILIDADE:

- a) O sistema de gestão documental deverá apresentar disponibilidade média de 99% (noventa e nove por cento) de operacionalidade, conforme cálculo abaixo, dependente das condições de backup e manutenção dos servidores estipulados no Data Center da CONTRATANTE, infraestrutura onde serão hospedados o sistema:

$$\text{Disponibilidade do Sistemas} = \left[ 1 - \left( \frac{\text{Horas do Sistema parado no mês}}{\text{Horas disponíveis no mês}} \right) \right] \times 100$$

Onde:

- Horas do sistema parado no mês: somatório das horas que o sistema de Gestão Documental ficou inoperante, após o chamado para atendimento técnico até a hora de correção do defeito.
- Horas disponíveis no mês: 24h/dia x 30 dias/mês = 720h/mês (fixo).

#### 2.3.16. DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS:

O serviço contratado deve atender os requisitos mínimos para a digitalização dos documentos, conforme Decreto Federal 10.278 de 18 de março de 2020, abaixo transcrito:

Documento Cor Tipo	Resolução Mínima	Cor	Tipo Original	Formato de Arquivo*
Textos impressos, sem ilustração, em preto e branco	300 dpi	Monocromático	Texto	PDF/A

		(preto e branco)		
Textos impressos, com ilustração, em Preto e branco	300 dpi	Escala de cinza	Texto/imagem	PDF/A
Textos impressos, com ilustração e cores	300 dpi	RGB (colorido)	Texto/imagem	PDF/A
Textos manuscritos, com ou sem ilustração, em preto e branco	300 dpi	Escala de cinza	Texto/imagem	PDF/A
Textos manuscritos, com ou sem ilustração, em cores	300 dpi	RGB (colorido)	Texto/imagem	PDF/A
Fotografias e cartazes	300 dpi	RGB (colorido)	Imagem	PNG
Plantas e mapas	600 dpi	Monocromático (preto e branco)	Texto/imagem	PNG

- Na hipótese de o arquivo ser comprimido, deve ser realizada compressão sem perda, de forma que a informação obtida após a descompressão seja idêntica à informação antes de ser comprimida.
- Além dos itens previstos no quadro descritivo acima, a CONTRATANTE, com o uso das funcionalidades e a necessária parametrização do software de GED-IIM, deve ser capaz de executar:
  - a) Para o formato de Arquivo PDF/A deve-se utilizar a especificação: ISO 19005-1:2005 ou posterior;
  - b) Todos os documentos que possuem textos em seu conteúdo e o formato de destino seja PDF/A deverão ser digitalizados com OCR Full-Text em todas as páginas;
  - c) Deverá ser digitalizado um documento por arquivo;
  - d) A indexação dos documentos digitalizados deverá manter os metadados que identifiquem a documentação, conforme inserção realizada na fase de classificação dos documentos;
  - e) Os documentos deverão ser digitalizados garantindo a nitidez e legibilidade;
  - f) Reconhecimento das margens do documento para eliminar áreas que não façam parte do original em papel;
  - g) Alinhamento automático das informações existentes no original. Este recurso é importante para a precisão de um futuro reconhecimento ótico;

- h) Todos os documentos digitalizados deverão ser assinados digitalmente com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, de modo a garantir a autoria da digitalização e a integridade do documento e de seus metadados.

### **2.3.17. GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- a) A CONTRATADA deverá estabelecer um conjunto de medidas e cuidados, de comum acordo com a CONTRATANTE, visando garantir a segurança de: acesso, processo, comunicação, ambiente de informática e no armazenamento, desde a digitalização até a consulta de documentos, abrangendo os aspectos de integridade, autorização, autenticação e privacidade.
- b) O acesso à aplicação web deve ser controlado e a autenticação realizada através de certificados digitais. Os serviços de administração e monitoramento contínuo da segurança deverão envolver:
- i. Manutenção do firewall e IDS, ajustes da tabela de regras e de base de assinaturas, em conformidade com as definições praticadas pelas equipes da CONTRATANTE;
  - ii. Varredura contínua para busca de vulnerabilidades em servidores e estações;
  - iii. Ferramenta web segura e colaborativa (com uso de certificados digitais) para acompanhamento gerencial e técnico, contendo toda a documentação dos serviços de monitoramento de segurança;
  - iv. Administração de firewall, IDS e acompanhamento do status de segurança de servidores e estações;
  - v. Utilização de protocolos de segurança que impeçam invasões e tentativas de acesso aos dados da CONTRATANTE, do próprio servidor e storages por pessoas não autorizadas;
- c) A CONTRATADA deverá atuar com integridade, confidencialidade e legalidade na prestação dos serviços, garantindo que o uso dos dados seja exclusivamente de aplicação para a CONTRATANTE, ou seja, é estritamente proibido o uso dos dados que não seja para o propósito desta contratação, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções administrativas estabelecidas em contrato.

### **2.3.18. Local de instalação da solução de GED-IIM, inclusive o repositório das imagens:**

O Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos Corporativos, workflow, todos os artefatos e os arquivos de imagens serão armazenados nos servidores da CONTRATANTE, em seu Data Center localizado no Município de São Paulo, capital. Após a implantação do Sistema, nos três ambientes operacionais: o de produção, desenvolvimento e homologação, será concedido acesso, via VPN, aos ambientes de desenvolvimento e homologação, para a CONTRATADA, mediante a observância dos requisitos de segurança da informação a serem detalhados nas reuniões de instalação previstas neste Termo de Referência. As modificações no Sistema da CONTRATADA, aprovadas pela CONTRATANTE, efetuadas e testadas nos ambientes de desenvolvimento e homologação, serão aplicadas no ambiente de produção

mediante o preenchimento da RDM (Requisição de Mudança), de acordo com o procedimento padrão adotado pela CONTRATANTE para alterações de Sistemas no ambiente de produção.

### **3. PLANEJAMENTO PARA INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA E MIGRAÇÃO DA BASE DE IMAGENS LEGADA**

- 3.1. Em, no máximo, 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao da assinatura do contrato de prestação de serviços de gestão documental, será marcada, pelo Gestor Técnico do Contrato da CONTRATANTE, analista de sistemas que será indicado pela CONTRATANTE para participar desta reunião de alinhamento, em conjunto com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução da CONTRATADA, em São Paulo - SP. Nesta reunião a CONTRATADA e a CONTRATANTE devem:
- 3.1.1. Apresentar as características da solução oferecida e seus eventuais componentes extras, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua instalação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A CONTRATANTE definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma o sistema deverá ser instalado e configurado. A CONTRATADA e a CONTRATANTE, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de instalação antes de iniciar a instalação propriamente dita.
  - 3.1.2. Após a realização desta primeira reunião, caso existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, elas terão o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente, por escrito, por meio de e-mail endereçado ao gestor da contratação.
  - 3.1.3. Como produto da reunião descrita no item 4.1 deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá encaminhar, por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião, o esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da CONTRATANTE, o Plano de Instalação.
  - 3.1.4. O Plano de Instalação das licenças fornecidas deverá conter, os seguintes itens de forma detalhada:
    - 3.1.4.1. Descrição dos equipamentos e softwares que deverão ser instalados;
    - 3.1.4.2. Pré-requisitos para a instalação: deverão ser descritos todos os recursos e condições a serem providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de instalação e configuração das licenças do software;
    - 3.1.4.3. Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de instalação e configuração;
    - 3.1.4.4. Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
    - 3.1.4.5. Descrição das etapas do processo de instalação, detalhando as opções de configuração adotadas;
    - 3.1.4.6. Cronograma de execução da instalação e configuração;
    - 3.1.4.7. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Instalação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação que não está em conformidade com as Especificações Técnicas deste Termo de Referência. A versão definitiva do plano de instalação será a versão aprovada pela Equipe Técnica da CONTRATANTE.

### **3.2. Planejamento da Migração das Bases de Imagens legadas:**

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP

- 3.2.1. Em 5 (cinco) dias úteis após o aceite da instalação e configuração da solução nos três ambientes operacionais da CONTRATANTE, será realizada reunião de Planejamento da Migração das bases de imagens do ambiente legado, Content Manager 8.5 para o repositório da solução adquirida;
  - 3.2.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de migração para a CONTRATANTE, contendo todas as fases, cronogramas e informações necessárias para a realização da migração.
  - 3.2.1.2. Nesta reunião a CONTRATANTE fornecerá todas as informações sobre: volumetria, layout de tabelas, seus conteúdos, telas de consulta das imagens via WEB e todas as demais informações que forem solicitadas pela CONTRATADA;
  - 3.2.1.3. Tendo sido aprovado o plano de migração das bases de dados pela CONTRATANTE, será dado início ao processo em até 3(três) dias úteis;
  - 3.2.1.4. Caso o plano de migração contenha alguma necessidade de ajustes, ou retificações apontadas pela CONTRATANTE, o mesmo deverá ser revisto e ajustado, em até 3(três) dias úteis da recusa do plano de migração por parte da CONTRATANTE;
  - 3.2.1.5. A CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA fará testes de acesso e verificação do conteúdo migrado da base legada para o repositório, bem como a elaboração das telas de consulta às imagens dos documentos migrados na nova solução, via WEB;
- 3.2.2. O prazo para conclusão da migração das imagens da base legada para a nova solução é de 15(quinze) dias úteis, contados a partir da data de início da migração.

#### 4. INSTALAÇÃO

- 4.1. A CONTRATADA deverá prover os serviços necessários para a instalação, configuração, customização e testes da solução de GED-IIM, de forma a propiciar seu pleno funcionamento nos ambientes da CONTRATANTE, que deverá atender ao especificado no Plano de Instalação aprovado pela CONTRATANTE, conforme descrito nos subitens abaixo informados neste Termo de Referência.
- 4.2. A CONTRATANTE constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços. Essa equipe será responsável pela avaliação do planejamento e aprovação da implantação, configuração e customização do software;
- 4.3. A instalação deve ser realizada por profissionais especializados, certificados pelo fabricante para os serviços e os produtos que serão instalados. Os certificados deverão ser apresentados na reunião técnica de início dos trabalhos;
- 4.4. O serviço engloba a instalação de todos os módulos da solução, as configurações requeridas nos ambientes computacionais de desenvolvimento, produção e homologação e testes necessários para garantir o seu pleno funcionamento.
- 4.5. A instalação e configuração da Solução deverá ocorrer na sede da CONTRATANTE, em São Paulo/SP.
- 4.6. Os custos e insumos para a implantação da solução são encargos da CONTRATADA. As atividades de implantação não devem ser contabilizadas como prestação de serviço de suporte técnico especializado, mesmo na hipótese de atividades de tal natureza
- 4.7. O prazo para conclusão da instalação será de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à ocorrência dos fatos abaixo:
  - 4.7.1. Aprovação da versão definitiva do Plano de Instalação;
  - 4.7.2. Emissão do Termo de Recebimento.

- 4.8. O prazo para conclusão da migração da base de dados do Content Manager 8.5. será de 15(quinze) dias úteis, contados a partir do início da migração das bases de dados pela CONTRATADA e CONTRATANTE, item 3.2. deste Termo de Referência;
- 4.9. Concluídas a instalação e a configuração dos produtos contratados, será realizada a Migração das bases de imagens do Content Manager para o novo sistema. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente, por meio de e-mail endereçado ao gestor da contratação, sobre a conclusão dos serviços. A CONTRATANTE terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para verificar a conformidade da instalação, das configurações e migração das bases de dados Content Manager 8.5, realizadas com as condições constantes neste Termo de Referência itens 3.2. e seguintes.
- 4.9.1. Caso sejam constatadas anormalidades ou sejam detectados problemas durante a verificação de conformidade realizada pela CONTRATANTE, esta comunicará formalmente, por meio de e-mail endereçado ao gestor da contratação por parte da CONTRATADA, os problemas detectados e que a instalação não foi concluída. A CONTRATADA terá um novo prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da comunicação, por e-mail, ao gestor do contrato, para sanar os problemas/anormalidades detectados sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades previstas item 10 deste termo;
- 4.10. Os serviços de instalação, customização e migração deverão ocorrer em dias úteis, no horário compreendido entre 9:00h e 18:00h, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e deverão ser agendados previamente com a CONTRATANTE;
- 4.11. A emissão do termo de aceite definitivo do ambiente da prestação de serviços, por parte da CONTRATANTE, será efetuada em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da ocorrência dos fatos a seguir:
- 4.11.1. A CONTRATANTE receber o comunicado, via e-mail ao gestor do contrato da CONTRATADA, informando a conclusão dos serviços de instalação e configuração, e migração do legado.
- 4.11.2. A CONTRATANTE deverá concluir a verificação da conformidade da instalação e das configurações realizadas, com as condições constantes neste Termo de Referência e, que não existem anormalidades ou foram sanados todos os problemas eventualmente detectados.

## 5. TREINAMENTO

### 5.1. Operacional GED:

O treinamento deve ser disponibilizado para 6 (seis) analistas de sistemas da CONTRATANTE no preparo de novos job's, que os treinandos sejam capazes de configurar e customizar o software de GED nos três ambientes operacionais, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE. Devem ser oferecidas 2 (duas) turmas, com 3 (três) vagas por turma para a CONTRATANTE;

### 5.2. Treinamento Desenvolvimento GED:

O treinamento deve ser disponibilizado para 4 (quatro) analistas de sistemas da CONTRATANTE no preparo de novos job's, que os treinandos sejam capazes de configurar, customizar e se necessário desenvolver alguma função utilizando API's do software de GED de acordo com as necessidades da CONTRATANTE. Devem ser oferecidas duas turmas, com 2 (duas) vagas por turma para a CONTRATANTE;

5.3. A empresa CONTRATADA deverá ministrar treinamento do sistema, aos usuários indicados, com fornecimento de login e senhas para cada usuário treinando;

- 5.4. Os treinamentos devem ser apostilados, sendo aceita a disponibilização de material didático por meio digital, preferencialmente, em português, obtidos através *download* de site da CONTRATADA.
- 5.5. Os treinamentos poderão ser realizados nas dependências da CONTRATANTE, cuja instalação e configuração do software, será de responsabilidade da CONTRATADA. Os recursos de infraestrutura serão fornecidos pela CONTRATANTE.
- 5.6. O treinamento deve abranger todas as funcionalidades requeridas para o GED-IIM, com exercício de atividades práticas onde serão aferidos os conteúdos transmitidos aos treinandos. Através da análise do conteúdo ministrado, a CONTRATANTE, fará a aferição do conteúdo ministrado. Caso não seja comprovada a transmissão do conteúdo completo das funcionalidades do software, previstos no item “2- Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos e IIM - Gestão Inteligente da Informação”, será apontada, pela CONTRATANTE, o conteúdo faltante, que será complementado pela CONTRATADA em até 10(dez) dias úteis após a notificação.

## 6. SUPORTE E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE

- 6.1. O contrato de prestação de serviços de Gestão Documental terá vigência de 24(vinte e quatro) meses. Podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme dispõe o caput do artigo 71 da Lei 13.303;
- 6.2. SLA (Service Level Agreement) do Sistema
  - Urgente (SLA de primeira resposta em 4 horas corridas):  
Interrupção dos processos críticos da ferramenta, nenhuma solução está disponível, a causa raiz é desconhecida e há a necessidade de resolução imediata;
  - Alta (SLA de primeira resposta em 8 horas corridas):  
Interrupção dos processos críticos da ferramenta, nenhuma solução está disponível, a causa raiz é desconhecida e há a necessidade de informar o prazo de resolução com urgência;
  - Normal (SLA de primeira resposta em 24 horas corridas):  
Interrupção no trabalho não crítico e nenhuma solução aceitável estão disponíveis, necessitando análise da causa raiz do problema;
  - Baixa (SLA de primeira resposta em 48 horas corridas):  
Obstáculo no trabalho não crítico e há uma solução alternativa aceitável.
- 6.3. Suporte remoto durante todo o período de vigência do contrato, a ser prestado no período compreendido entre às 07:00 até 19:00 hs, nos dias úteis, de segunda à sexta-feira.
- 6.4. SLA: 12 x 5, com 4:00 horas para atender os chamados de suporte e 6:00 (seis) horas para solução do problema ensejador do chamado.
- 6.5. O descumprimento dos prazos estipulados em contrato sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste edital, no contrato de suporte.

## 7. TERMOS DE ACEITE:

Os termos de aceite serão emitidos pela CONTRATANTE após a conclusão dos seguintes eventos, conforme cronograma acordado entre as partes em reunião de instalação, deste Termo de Referência:

- a) Termo de Aceite de Instalação, Configuração das licenças do software nos ambientes de Produção, Homologação e Desenvolvimento da CONTRATANTE. Esta fase será precedida pela realização de reuniões de alinhamento, envolvendo todas as áreas de infraestrutura, Data Center para conhecimento e disponibilização de recursos necessários à instalação e configuração do software, pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE. Após os testes de funcionalidade, será dado o aceite de instalação e configuração no ambiente da CONTRATANTE, em até 3(três) dias úteis.
- b) Termo de Aceite de Customização da aplicação de Multas e Indicação do Condutor e migração das imagens do repositório legado Content Manager 8.5 para o repositório da solução adquirida. Após os testes de digitalização, consistência, correção de informações, carga no repositório, testes da migração das imagens para o novo repositório, bem como o acesso à visualização das imagens via WEB, será emitido o aceite desta fase. O prazo para emissão do aceite é de 3(três) dias úteis.
- c) Termo de Aceite de Conclusão de Treinamento, atestando a realização dos treinamentos da equipe da CONTRATANTE, item 5 e o aceite do cumprimento de todos os requisitos deste Edital. Após a realização e conclusão das turmas de treinamento, com a apresentação dos certificados, será dado o aceite desta fase, em até 3 (três) dias úteis. Os treinamentos podem ser realizados de modo paralelo às demais atividades de instalação, configuração e customização do software.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA será responsável por:

- a) Participar das reuniões técnicas de pré-instalação do ambiente operacional da prestadora de serviços, para levantamento dos requisitos de infraestrutura no Data Center da CONTRATANTE, necessários à prestação de serviços CONTRATADA, nas condições e volumetria Contratadas;
- b) instalar, configurar, customizar os ambientes operacionais para atender digitalização das multas e indicação do condutor e demais documentos da CONTRATANTE, nas dependências e em conjunto com a CONTRATANTE;
- c) Ministras os treinamentos, conforme especificado neste Termo de Referência, bem como executar todas as atividades necessárias ao fiel cumprimento do contrato de prestação de serviços, obedecendo os prazos previstos neste termo de referência, sob pena de descumprimento contratual, incorrendo nas penalidades previstas no item 10 – Penalidades, e suas alíneas.
- d) Concluir a implantação do sistema de Gestão Documental, nos ambientes da CONTRATANTE, de acordo com os prazos descritos no item 4 e seus subitens deste TR.

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) A CONTRATANTE será responsável por fornecer todas as informações e o suporte técnico necessário ao cumprimento das obrigações da CONTRATADA, no ambiente da rede corporativa CONTRATANTE-SP inclusive no acesso ao Content Manager. 8.5 Deverá, em comum acordo com a CONTRATADA, convocar e participar das reuniões de pré-instalação do ambiente operacional da CONTRATADA. O não cumprimento de suas obrigações, a fará incorrer nas penalidades previstas no Contrato de Prestação de Serviços de Gestão Documental, bem como nas previstas no item 10 e alíneas correspondentes, deste Termo de Referência;
- b) Apresentar na assinatura do contrato a Tabela de Temporalidade e Plano de Classificação para a devida alimentação das tabelas referentes à classificação dos documentos;
- c) A CONTRATANTE será responsável por oferecer instalações em suas dependências, necessárias e adequadas, para receber os profissionais, computadores e Scanners, oferecendo espaço, mesas, rede de dados e rede elétrica para as operações e serviços prestados pela CONTRATADA e previstos no item 2 deste Termo de Referência.

### 9.1. FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO

A partir da data de Contração resultante desta licitação, o instrumento contratual será acompanhada por um ou mais profissionais da CONTRATANTE, que por motivo de férias ou afastamento, serão substituídos. A identificação assim como eventuais substituições serão comunicadas à contratada através de e-mail.

## 10. PENALIDADES

10.1. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas na Lei Federal nº 13.303/16 e suas atualizações e demais legislação pertinente, sem prejuízos da aplicação de outras cabíveis. Garantida ampla e prévia defesa, à CONTRATADA, poderão ser aplicadas cumulativamente as penalidades permitidas em lei e as constantes deste instrumento, que são:

- a) Advertência por escrito, caso de infração culposa que não gere prejuízos à CONTRATANTE e após notificada, prontamente atendidas pela CONTRATADA;
- b) Caso a CONTRATADA não cumpra com qualquer um dos requisitos solicitados no item “2 - **Detalhamento da solução e dos serviços a serem contratados**”, exigido neste termo de referência, a CONTRATADA incorrerá em multa de 10 % do valor contratual total;
- c) Caso a CONTRATADA não cumpra com os SLA´s previstos nos itens “6 - **SUORTE E MANUTENÇÃO**” e 2.3.15. **DISPONIBILIDADE**, a CONTRATADA incorrerá em multa de 1 % do valor contratual, por hora de atraso;
- d) Caso a CONTRATADA não cumpra com as atividades previstas e descritas em Ata que deverá ser assinada de forma física ou digital por todos os participantes, na fase de reuniões de instalação e migração de bases legadas, quando convocada pela CONTRATANTE e previstos no item 3 - PLANEJAMENTO PARA INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA E MIGRAÇÃO DA BASE DE IMAGENS LEGADA, A CONTRATADA incorrerá em multa de 1 % do valor contratual total;

- e) Caso não realize as instalações e configurações necessárias à prestação de serviços nos ambientes operacionais da CONTRATANTE, respeitado o cronograma e condições acordadas na fase de reuniões, entre as partes, a CONTRATADA poderá incorrer em multa de 10 % do valor total do contrato;
  - f) Caso a CONTRATADA não execute a migração das bases legadas do Content Manager 8.5, com o suporte da CONTRATANTE, incorrerá em multa de 5% (cinco por cento), por inexecução parcial do contrato, calculada sobre o valor total do contrato.
  - g) Caso a CONTRATADA não realize integralmente os treinamentos, nos termos previstos neste Termo Referência item 5, incorrerá em multa de 1 % do valor total do contrato, por inexecução parcial do contrato.
  - h) Multa moratória de 0,03% por dia de atraso, calculada sobre o valor do contrato, cabível nos casos de atraso injustificado de até 15(quinze) dias no cumprimento dos prazos previstos neste instrumento, bem como nos planos de instalação e migração de bases de imagens legados;
  - i) Multa de 20% (vinte por cento), por inexecução total do contrato, calculada sobre o valor total do contrato cabível na rescisão contratual por culpa ou dolo da CONTRATADA.
- 10.2. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados previamente, por e-mail ao gestor do contrato, à ocorrência do fato impeditivo do cumprimento da obrigação e indevidamente fundamentados, ficando a critério do CONTRATANTE a aceitação das justificativas apresentadas;
- 10.3. A CONTRATADA responde civil, penal e administrativamente em caso de utilização indevida dos arquivos transmitidos, ou ainda, pelo seu repasse ou divulgação, total ou parcial, ainda que acidentalmente, por preposto ou qualquer empregado participante do processo.
- 10.4. O não cumprimento dos tópicos pré-estabelecidos no (SLA – Service Level Agreement) do Suporte ao Sistema GED/IIM, por parte da CONTRATADA acarretará o pagamento de multa no valor de 0,2% (zero vírgula dois por cento) sobre o valor referente ao serviço de Suporte no mês vigente, por hora excedente.

## 11. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

11.1. O valor referente a prestação de serviços será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de solicitação de pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente ao mês da efetiva prestação do serviço e ratificação do Gestor do Contrato.

## 12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. As Notas Fiscais Eletrônicas de Serviços, deverão ser emitidas e encaminhadas à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico [gfl@prodam.sp.gov.br](mailto:gfl@prodam.sp.gov.br).

12.2. Após o recebimento das Notas Fiscais Eletrônicas de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão dos Termos de Concordância dos Pagamentos, ratificando os serviços prestados.

12.2.1. Os pagamentos serão realizados por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 30 (trinta) dias corridos a contar das datas de emissão dos Termos de Concordância de Pagamentos.

12.2.2. Caso as Notas Fiscais Eletrônicas de Serviços contenham divergências com relação ao estabelecido nos Instrumentos Contratuais, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.

12.3. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

### 13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.2. A CONTRATADA deverá apresentar, em seu nome, atestado (s) de capacidade técnica operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de atividade pertinente e compatível em características e quantidades, com o objeto a ser contratado, contendo:

- Descrição dos itens.
- Quantidades fornecidas.
- Identificação da pessoa jurídica emitente, com nome e cargo do signatário, além dos meios de contato (telefone, e-mail, etc.) que possibilitem ao Pregoeiro realizar diligência com brevidade, para o esclarecimento de dúvidas relativas às informações prestadas.

13.3. Deverá, a licitante, quando convocada pelo Pregoeiro, apresentar os extratos de contrato e/ou documentos que os fundamentem, demonstrando veracidade, idoneidade e/ou fidedignidade dos Atestados.

São Paulo, 01 de junho de 2022.

Yeso Amalfi Junior

**Gerência de Operações**