

TERMO DE REFERÊNCIA SENAR-AR/TO
Processo nº. 154/2021

Em observância aos termos do Regulamento de Licitações e Contratos (Resolução nº 001/CD – de 22/06/2006 – SENAR, elaborou-se este Termo de Referência, o qual tem por finalidade subsidiar o processo de contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços de gerenciamento de processos administrativos, incluindo suporte técnico e treinamento, nos seguintes termos e condições:

1. JUSTIFICATIVA

O serviço de gerenciamento de processos administrativos é a maneira mais rápida de monitorar, gerenciar e aperfeiçoar os processos administrativos executados por uma instituição. Tarefas manuais, pilhas de papéis e informações perdidas geram retrabalho e atrasam seus processos. Logo, a integração desses serviços, tornam-se de fato, a materialização de um projeto de mapeamento de processos, que unifica recursos tecnológicos permitindo ao gestor ter uma visão completa de toda a instituição.

Destaca-se que, atualmente o SENAR/AR/TO não dispõe de mão de obra qualificada suficiente para realizar o desenvolvimento, implantação, instalação e configuração de Sistema de gerenciamento de processos, desse modo é imperiosa a necessidade de contratar uma solução a ser realizada por terceiro que já seja consolidada no mercado.

Salienta-se ainda, que a pandemia global acelerou o processo de digitalização das organizações, encurtando uma transformação digital, a começar pela massificação do trabalho remoto. Nessa esteira, a infraestrutura tecnológica adequada para operar nesse cenário é um grande desafio. Logo, faz-se necessário a contratação de serviços de softwares adequados para suprir essa lacuna, onde um serviço de gerenciamento de processos administrativos é peça fundamental para isso.

Sendo assim, o SENAR - Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Tocantins elabora esse Termo de Referência para subsidiar a imediata contratação de empresa especializada para a prestação de serviços software de gerenciamento de processos administrativos.

2. DA CONCEITUAÇÃO

2.1 Para fins deste TERMO DE REFERÊNCIA cabem as seguintes definições;

2.2 Os serviços a serem adquiridos constam no item 4 deste Termo de Referência;

3. OBJETO

O objeto do presente termo consiste na **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços de gerenciamento de processos administrativos, incluindo suporte técnico e treinamento, capazes de atender o SENAR/AR/TO com necessidade de automatizar.**

4. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇO

Os serviços a serem contratados:

- 4.1 Software como serviço (SaaS) em nuvem para Gestão de Processo e Gerenciamento Eletrônico de Documentos, com as seguintes especificações mínimas:
- 4.2 Plataforma Web do tipo Software como Serviço - SaaS;
- 4.3 Alta disponibilidade dos recursos do sistema com SLA de 99%, exceto manutenções programadas e acordadas entre as partes;
- 4.4 Armazenamento criptografados dos dados (AES-256) relativos ao sistema em ambiente de nuvem;
- 4.5 Capacidade de 2 (dois) TB de armazenamento de documentos dentro da aplicação;
- 4.6 Possibilidade de expansão da capacidade de armazenamento de arquivos;
- 4.7 Gerência e administração de usuários e organização de unidades administrativas;
- 4.8 Filtro de pesquisas na tela para conteúdo de metadados de processos e documentos;
- 4.9 Suporte aos usuários do sistema por e-mail ou chat eletrônico no próprio ambiente, em horário comercial;
- 4.10 Mecanismos de controle e tramitação de processos;
- 4.11 Envio de documentos por e-mail a partir de processos na plataforma;
- 4.12 Recebimento de respostas de e-mail a partir de processos dentro da plataforma;
- 4.13 Controle de atribuição de colaborador responsável pelo processo;
- 4.14 Mecanismos de criação, edição e gerenciamento eletrônico de documentos;

- 4.15 Controle de versões e alterações em documentos, permitindo a restauração de versões anteriores;
- 4.16 Permitir coleta de "ciência" em documentos da plataforma por usuários do sistema;
- 4.17 Aplicação de etiquetas visuais (marcadores) para organização de processos;
- 4.18 Aplicação de post-its virtuais para organização de processos nos setores;
- 4.19 Monitoramento de processos, organizados por rótulos (grupos) de processos, personalizáveis;
- 4.20 Assinatura eletrônica de documentos produzidos na plataforma com possibilidade de autenticação em dois fatores através de algoritmo de One-time Password baseado em tempo (TOTP);
- 4.21 Assinatura de documentos internos e documentos em PDF, com assinatura eletrônica do usuário e assinatura digital da plataforma nos padrões da ICP-Brasil;
- 4.22 Reconhecimento de documentos inseridos na plataforma e assinados digitalmente;
- 4.23 Assinatura eletrônica de documentos por terceiros mediante autorização do colaborador/autoridade responsável;
- 4.24 Conferência de autenticidade de documentos assinados eletronicamente através do sistema após impressos;
- 4.25 Identificação única de documentos por CRC/Hash;
- 4.26 Modo de tela cheia para leitura de documentos na plataforma;
- 4.27 Referenciamento de processos e documentos, pela respectiva numeração, por hiperlink;
- 4.28 Controle de assinaturas pendentes;
- 4.29 Assinatura de documentos em grupo (em lote);
- 4.30 Controle de prazos, por data de autuação, registro de andamentos, apresentação de dias corridos do processo no setor e possibilidade de fixar prazo para resposta;
- 4.31 Classificação de documentos por assunto de acordo com orientações do CONARQ;
- 4.32 Definição de tabela de temporalidade de documentos;
- 4.33 Classificação dos documentos por nível de acesso à informação em dois níveis (público e sigiloso) com justificativas personalizáveis;
- 4.34 Controle dos acessos aos processos e documentos por unidade administrativa;
- 4.35 Pesquisa de documentos de forma indexada e estruturada, combinando filtros de temporalidade, metadados de criação, origem, órgão, setor ou assinante;
- 4.36 Pesquisa por documentos indexados por OCR - OpticalCharacterRecognition;
- 4.37 Pesquisa pública a documentos e processos públicos;
- 4.38 Apresentação de relatórios gerenciais. Relatórios mensais contendo os seguintes dados: a) quantidade de processos atribuídos por usuários por período;

b) processos que tramitaram pelo setor por período; c) processos criados pelo setor por período; d) documentos produzidos, assinados por setor ou por usuário no período; e) Quantidade de intervenções e ações por setor ou usuário; f) Número de suportes aos usuários; g) Volume de dados utilizados em nuvem;

4.39 Mecanismo de requerimentos eletrônico (possibilidade de usuário externo e previamente habilitado criar, editar e assinar documentos);

4.40 Formulários eletrônicos configuráveis e personalizados para atendimento de usuários internos ou externos à organização;

4.41 Ações em massa para controle de processos, aplicação de ações para vários processos com uma única operação;

4.42 Mecanismo de acompanhamento da tramitação de processos via notificação por e-mail, SMS ou aplicativo de mensagem eletrônica;

4.43 Possibilidade de exportar o processo integralmente em formato PDF assinado digitalmente pela empresa;

4.44 Mecanismo de peticionamento eletrônico (possibilidade de usuário externo previamente habilitado criar, editar e protocolar documentos);

5. DA VIGÊNCIA

A Vigência do Contrato ou instrumento equivalente será de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogada nos termos do Art. 29 e 30, do Regulamento de Licitação e Contratos do SENAR.

6. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

O valor total estimado para atender o objeto desta contratação será baseado em pesquisas de preços realizadas no mercado.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá:

7.1 Prestar os serviços nos termos propostos, assumindo inteira responsabilidade pelo fiel cumprimento das obrigações pactuadas, sob pena de responsabilidade pelo seu descumprimento;

7.2 Corrigir, reparar, remover, substituir, às suas custas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem defeitos ou incorreções, resultantes da má prestação dos serviços, apontados pelo fiscal do contrato, sem gerar ônus algum para a contratante.

7.3 O contratado será o único responsável por todos os encargos de natureza fiscal, tributária e fretes, decorrentes do objeto do contrato.

7.4 O Contratado deverá manter todas as condições de habilitação durante a vigência do contrato.

7.5 Assegurar ao SENAR/AR/TO o direito de recusar a prestação de qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas ou especificações técnicas previamente estabelecidas, ficando certo que, em nenhuma hipótese, a falta de fiscalização do SENAR/AR/TO eximirá a CONTRATADA de suas responsabilidades provenientes do Contrato a ser firmado;

7.6 Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.

7.7 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados ou preposto durante a execução do contrato, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades;

7.8 Garantir que a ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas entre as partes;

7.9 Respeitar e cumprir o Código de Conduta e Ética do SENAR/AR/TO publicado no Portal de Transparência da Entidade (no site do SENAR/AR/TO), ou ainda, disponibilizado por e-mail mediante solicitação prévia;

7.10 Implementar o sistema de gerenciamento de processos de forma completa, configurando todos acessos baseado na estrutura organizacional do SENAR/AR/TO;

7.11 Prestar o suporte técnico remoto quando solicitado, em se tratando de problemas técnicos que comprometa o uso do sistema de forma generalizada, atender ao chamado de forma imediata, a fim de evitar prejuízos aos trabalhos da instituição;

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da CONTRATANTE:

8.1 Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com esta Nota Técnica;

8.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, com relação ao objeto deste Termo;

8.3 Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados;

8.4 Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer irregularidade manifestada durante a execução dos serviços;

- 8.5 Promover através de seu representante, a efetiva fiscalização da prestação dos serviços observando as especificações do objeto;
- 8.6 Proporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias, a fim de que possa garantir a execução do objeto;
- 8.7 Notificar a CONTRATADA, imediatamente e por escrito, sobre imperfeições, falhas e irregularidades constatadas na execução dos serviços, ou ainda no caso de descumprimento das cláusulas contratuais, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

9. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO – DO RECEBIMENTO, ACEITAÇÃO E ATESTO DA NOTA FISCAL

Será(ão) designado(s) um ou mais colaborador(es) a critério da CONTRATANTE para administrar e fiscalizar este contrato, o(s) qual(is) terá(ão) as seguintes responsabilidades:

- 9.1 Receber e examinar os serviços contratados, a fim de constatar sua procedência, qualidade e consonância com o objeto deste termo de referência.
- 9.2 Atestar as notas fiscais.

10. DO PAGAMENTO

- 10.1 O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, através de crédito na conta bancária da empresa fornecedora em até 30 (trinta) dias úteis mediante a entrega dos serviços, com a comprovação através de relatório de ações executadas incluindo-se, nesse caso, o pagamento proporcional, quando da entrega parcelada, se acordada previamente, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo fiscal do contrato.
- 10.2 No ato do pagamento a contratada deverá apresentar as certidões de regularidade fiscais atualizadas e sem qualquer restrição.
- 10.3 As notas fiscais deverão ser emitidas e enviadas somente entre os dias 1º e 25º do mês.

11.DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

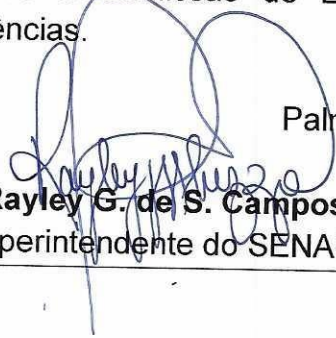
As despesas decorrentes do objeto desta contratação serão atendidas com recursos provenientes da Programação Anual de Trabalho do SENAR-AR/TO, com 20% do centro de custo 01.03.07.03 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI – ÁREA MEIO, 40% do centro de custo 01.03.06.004 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS FPR – ÁREA FIM e 40% do centro de custo 03.05.08 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ATEG – RECURSOS PRÓPRIOS.

Palmas, 23 de fevereiro de 2021


Alain Neves Lima
Assessor em Tecnologia da Informação

Depois de verificadas as condições deste Termo de Referência, APROVO-O, observadas as normas legais. Encaminho os autos a Comissão de Licitação para providências.

Palmas, 23/02/21


Rayley G. de S. Campos Luzza
Superintendente do SENAR-AR/TO