



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL
Superintendência de Governança

Termo de Referência - FAPDF/SUGOV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2020

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de solução tecnológica unificada, com provimento de computação em nuvem na forma de “software as a service” (SaaS), de plataforma para automação de processos (iBPMS), gestão de conteúdo (CSP/ECM), gestão do relacionamento com o cidadão (CzRM) e gestão de dados (analytics), em conjunto com os serviços de instalação, configuração, customização, manutenção, suporte técnico, treinamento e tutoria, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme especificações técnicas deste Termo de Referência.

2. CONCEITUAÇÃO

2.1. PLATAFORMA PARA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS - iBPMS

Um conjunto inteligente de gerenciamento de processos de negócios (iBPMS) é um tipo de plataforma de desenvolvimento de aplicativos de alta produtividade low-code / no-code, que deve apoiar todo o ciclo de vida de implantação de processos, desde a modelagem até o design da implantação, execução e monitoramento da atividade do negócio, proporcionando a sua retroalimentação para a melhoria contínua de desempenho.

O iBPMS pode ser dividido em: ambiente de modelagem; integração e execução; produção; e manutenção de processos de negócio. É uma solução de TI que permite mudanças dinâmicas nos modelos e procedimentos operacionais, documentados como modelos (fluxos de processos, regras de negócios, modelos de decisão, modelos de dados e outros), direcionando diretamente a execução das operações de negócios. Por sua vez, os usuários de negócios fazem alterações frequentes (ou *ad hoc*) nos processos de suas operações, independentemente dos ativos técnicos gerenciados por TI, como integração com sistemas externos e administração de segurança.

Um iBPMS permite às organizações:

- Gerenciar a reinvenção dos processos de negócios existentes e a criação de novos processos de negócios para apoiar os esforços de otimização digital e transformação digital;
- Redesenhar de cima para baixo e de baixo para cima suas operações e processos de negócios;
- Melhorar os resultados de negócios de todos os tipos de trabalho, não apenas processos de negócios estruturados e repetíveis.

O Business Process Modeling Notation - BPMN (notação para gestão de processos de negócio) é uma notação baseada em fluxograma utilizada para definir processos de negócio e compreende: a conformidade da modelagem de processo; conformidade da execução de processo; conformidade da linguagem de execução de processo; conformidade da modelagem de coreografia. O padrão BPMN 2.0 pode ser acessado através do link: <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0>

2.2. GESTÃO DE CONTEÚDO - CSP/ECM

As plataformas de serviços de conteúdo (Content Service Platform - CSP) ou as soluções para gestão de conteúdo empresarial (Enterprise Content Management - ECM) são tecnologias desenvolvidas para organizar e arquivar documentos e demais conteúdos ligados aos processos da empresa, e contempla as fases de criação/captura, armazenamento, versionamento, indexação, gestão, limpeza, distribuição, publicação, pesquisa e arquivamento, relacionando os conteúdos com processos de negócio.

Um CSP/ECM deve permitir a captura de conteúdos em diferentes fontes: de outros aplicativos usados na empresa, de documentos em meio físico (papel), de interações com público interno ou externo (e-mail, ligações telefônicas, formulários, etc.), entre outros. Na captura, um CSP/ECM deve permitir a indexação das informações e o uso de metadados para viabilizar o gerenciamento dos conteúdos. Assim, os documentos em papel precisam ser convertidos em arquivos digitais com o tratamento de OCR (reconhecimento ótico de caracteres).

Além disso, um CSP/ECM precisa garantir a segurança das informações, com o controle de versões, perfil de acesso aos dados, backups entre outras estratégias.

2.3. GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO - CzRM

Um sistema de Customer Relationship Management (CRM) integra as várias formas de comunicação de uma empresa com seus clientes de modo que seja possível não só acompanhar o atendimento, mas detectar problemas e perceber padrões de modo a melhorar o relacionamento e fidelizar o cliente ao conseguir atender adequadamente suas expectativas ou necessidades.

Embora a maior parte dos conceitos de CRM sejam diretamente aplicáveis ao serviço público, onde o cliente é o cidadão, há algumas diferenças. No CzRM (Citizen Relationship Management) não é necessário esperar pela demanda, correndo o risco de sobrecarregar os recursos de atendimento disponíveis, deve-se atender ao cidadão de forma proativa. Nesse sentido, a administração pode monitorar eventos e alertar os interessados ou beneficiários. Isso abre uma grande perspectiva de melhora no atendimento, além de gerar indicadores que podem auxiliar no norteamento de políticas públicas.

Os principais objetivos da implementação do CzRM são:

- aumentar a satisfação dos cidadãos com o serviço público, por meio da diminuição de prazos, facilitação do acesso aos serviços públicos e execução confiável dos mesmos;
- identificar e atender às necessidades dos cidadãos por meio de um serviço personalizado;
- melhorar a qualidade das informações para o planejamento e execução dos serviços públicos;
- melhorar a qualidade do gasto público por meio da eficiência, diminuição do volume de contatos pessoais, melhoria do planejamento e do dimensionamento dos serviços, melhoria de processos; e
- estabelecer uma relação mais intensa, colaborativa e eficiente com cidadãos e empresas.

O primeiro item a ser trabalhado pelo CzRM é a estratégia multicanal a partir de uma visão 360º do cidadão e orientada para as suas necessidades e não para as necessidades da organização. Os serviços prestados aos cidadãos devem ser fornecidos em soluções integradas como sites, call-centers ou centrais de atendimento ao cidadão, consolidados em um único sistema de atendimento. O CzRM deve fornecer uma visão completa de cada cidadão dentro de sua relação com o governo, com o intuito de aumentar a excelência dos serviços e informações prestadas e, dessa forma, construir e fortalecer os laços e a cooperação entre o governo, os seus cidadãos e as partes interessadas.

2.4. GESTÃO DE DADOS - ANALYTICS

Inteligência analítica (analytics) é um campo abrangente e multidimensional que se utiliza de técnicas matemáticas, estatísticas, de modelagem preditiva e machine learning para encontrar padrões e conhecimento significativos em dados. Analytics é o uso aplicado de dados, análises e raciocínio sistemático para seguir em um processo de tomada de decisão muito mais eficiente.

Softwares de business intelligence (BI) permitem a coleta, organização, segmentação e análise de dados corporativos. Estas ferramentas auxiliam na preparação de dados para análises, possibilitando a criação de relatórios, painéis e visualizações de dados. Entre seus benefícios, destacam-se o fato de aumentar a eficiência operacional, localizar potenciais receitas e tendências, administrar e monitorar o desempenho, avaliar riscos e identificar novas oportunidades de negócio.

Dentre seus principais recursos estão:

- Relatórios pontuais: relatórios que atendem aos requisitos de informações em constante mudança, conforme necessário.
- Painel: tela de gráficos e tabelas para visualizar estatísticas e métricas.
- Indicadores-chave de desempenho (KPI's): métricas importantes pelas quais o desempenho da empresa/funcionário é monitorado e avaliado.
- Análise de dados visual: interação de elementos de visualização de dados (como tabelas e gráficos) para detalhamento de informações.

3. JUSTIFICATIVAS DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTO ATUAL DA FAPDF

A Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAPDF) é uma entidade com personalidade jurídica de direito privado, sob a forma de fundação pública. Sua missão é estimular, apoiar e promover o desenvolvimento científico, tecnológico e de inovação do Distrito Federal, visando o bem-estar da população, a defesa do meio ambiente e o progresso em ciência e tecnologia. Em sua atuação, a Fundação publica editais para seleção de projetos de pesquisa, desenvolvimento tecnológico e inovação, apoia ações voltadas à difusão da ciência, concede bolsas de pesquisa e fomenta desenvolvimentos tecnológicos e de inovações.

Apesar do volume de recursos concedidos e dos riscos envolvidos nas atividades de fomento, a Fundação conta com um quadro reduzido de pessoal (cerca de 50 servidores), sendo que somente 20% destes do seu quadro permanente, situação que pode comprometer a continuidade das atividades do ciclo de concessão de fomento para apoio aos projetos de ciência, tecnologia e inovação (CT&I).

Além da falta de servidores, a gestão dos procedimentos internos também é precária. Os normativos não estão sistematizados e faltam processos estruturados para a condução dos editais de seleção e acompanhamento/avaliação dos projetos fomentados. Com efeito, o desempenho institucional da Fundação fica bastante comprometido. O orçamento não tem sido cumprido integralmente, aliás, em 2019, apesar do enorme esforço das equipes, foi possível executar apenas 46,49% dos recursos disponíveis, vale ressaltar que em 2018 o percentual foi muito menor, 16,25%.

Outro aspecto relevante é a falta de segregação de funções na instrução dos processos. Por falta de pessoal, os servidores responsáveis pela análise atuam também nas atividades administrativas tais como: organização e numeração de processos, cópia e digitalização de documentos, anexação de documentos e diversas outras atividades de baixa complexidade, o que compromete o exercício de atividades de maior relevância para a missão da FAPDF.

No tocante ao acompanhamento dos projetos, a falta de pessoal se torna impeditiva para que o grande volume de projetos tenha o seu resultado avaliado. Apesar de a FAPDF contar com apoio externo de consultores ad hoc, para análise técnica e avaliação do atingimento dos resultados, esses acadêmicos e pesquisadores especializados só atuam sob demanda da FAPDF. Ocorre que, além da dificuldade de instruir o processo para encaminhar os projetos para sua análise, a FAPDF não possui mecanismos para acompanhar prazos e cobrar a celeridade necessária desta avaliação por parte dos consultores. O fato dos consultores não terem nenhum vínculo com a FAPDF agrava ainda mais esse fato.

Outro problema encontrado que impacta diretamente na eficiência operacional da FAPDF, é a falta de integração entre as diversas coordenações. As condições de acompanhamento e prestação de contas dos projetos, por exemplo, são estabelecidas por coordenações que não atuam nessas atividades, pois são responsáveis estritamente pela elaboração dos editais e seleção das propostas. Portanto, a ausência de interlocução entre as coordenações pode resultar na publicação de editais mal elaborados, dificultando o acompanhamento e a prestação de contas.

Não obstante a Fundação possuir um sistema de gerenciamento de projetos (SIGFAP), este encontra-se totalmente defasado, sem qualquer manutenção corretiva e/ou evolutiva há mais de 10 anos. Além disso, a utilização do sistema não é plena. Como exemplo, as informações financeiras referentes ao empenho e sua descrição detalhada - de suma importância para o acompanhamento e prestação de contas dos projetos - não são cadastradas no sistema.

Por fim, conclui-se que o cenário atual da FAPDF apresenta as seguintes características:

- atuação extremamente burocratizada e vinculada a apresentação de vários documentos em meio físico;
- pouca coordenação entre as etapas que compõem o principal macroprocesso finalístico da FAPDF - concessão de fomentos de CTI;
- procedimentos despadronizados e confusos;
- carência de sistematização e lacunas normativas;
- ênfase em aspectos formais e financeiros dos apoios em detrimento do foco no resultado, que deveria privilegiar uma avaliação do desempenho dos beneficiários e na mensuração da efetividade dos trabalhos para a sociedade.

Dessa forma, apontamos a urgência na implementação de um sistema de suporte às atividades finalísticas da Fundação, especialmente neste cenário em que os recursos humanos são extremamente escassos e que o uso de tecnologia pode contribuir enormemente à melhoria do desempenho institucional mediante a automação de processos e gestão das informações para subsidiar a tomada de decisão.

3.2. DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

A FAPDF possui cerca de 50 servidores atuando internamente, aproximadamente: 15 na área administrativa; 15 em áreas de gestão ou assessoria; e 20 na área finalística (CT&I). Assim, estima-se que sejam necessárias 35 licenças concorrentes para acesso ao sistema, considerando que todos os servidores da área finalística precisam acessar a plataforma em 100% das suas atividades e que os servidores das demais áreas podem compartilhar o acesso, visto que realizam outras atividades que não requer o sistema.

[20 servidores x 100% = 20 licenças;

30 servidores x 50% = 15 licenças;

20 + 15 = 35 licenças concorrentes]

O público externo da FAPDF é bastante heterogêneo: i) pesquisadores, empreendedores, representantes de

instituições e empresas, e demais interessados em participar dos editais de fomento e de parcerias com a FAPDF; ii) consultores e especialistas que contribuam nas avaliações das propostas recebidas na FAPDF, por meio da emissão de pareceres ad doc e relatórios de avaliação; iii) servidores dos órgãos e entidades do GDF; iv) representantes dos órgãos de controle (CGDF, TCDF e MPDFT); e v) sociedade em geral. Tendo em vista a pluralidade e inviabilidade do dimensionamento desses perfis, considera-se que o acesso externo à plataforma deve ser ilimitado, ou seja, sem restrição ao número de licenças concorrentes.

Com efeito, propõe-se que seja contratado acessos externos ilimitados, remunerando-os de forma diferenciada, mediante a mediação da demanda de serviços realizadas mensalmente à FAPDF. Assim, todas demandas cadastradas na plataforma - sejam relacionadas a solicitações de fomento, propostas de parcerias, pedidos de informação, etc. - serão contabilizadas para a cobrança dos serviços mensais. Vale ressaltar que a demanda deverá ser cobrada uma única vez, na 1ª instância, que ocorre no cadastro da demanda na plataforma. Dessa forma, as demais instâncias que cada demanda percorrer, inclusive aquelas instâncias que retornam ao demandante para correção, não serão consideradas.

Em 2019, a FAPDF registrou o recebimento de 2.164 demandas de serviço:

- 1.474 propostas submetidas nos editais da FAPDF;
- 540 propostas submetidas nas chamadas nacionais ou internacionais (*2018);
- 100 propostas de parcerias (convênios, acordos de cooperação);
- cerca de 50 pedidos de informação.

[1474 + 540 + 100 + 50 = 2.164 demandas à FAPDF]

Tendo em vista que 2019 representou um desempenho de aproximadamente 50% do orçamento da FAPDF, estima-se que a FAPDF pode atender entre 2.000 e 4.000 demandas anuais (propostas/processos iniciados).

Em relação ao treinamento, todos os 50 servidores deverão ser treinados na fase de implantação da solução. Além disso, deve estar prevista a possibilidade de realizar novas turmas para contemplar outros servidores que porventura venham a compor o quadro da FAPDF durante a vigência contratual. Os serviços de treinamento pós-implantação só serão prestados caso haja demanda da FAPDF (mediante ordem de serviço). Recomenda-se a oferta de turmas em distintos dias/horários para melhor atender a disponibilidade dos participantes.

[Implantação = 2 turmas x 25 participantes por turma = 50 pessoas treinadas;

Pós-implantação = 3 turmas x 15-20 participantes por turma = 50 pessoas treinadas]

3.3. RESULTADOS ESPERADOS

Com a implantação da solução requerida, pretende-se solucionar as dificuldades operacionais atuais na gestão de processos finalísticos da FAPDF, ao agregar, em uma única ferramenta tecnológica, funcionalidades que suportam atividades como:

- a) Permitir que os processos administrativos relacionados aos editais e fomentos da FAPDF possam ser criados, operados, monitorados e avaliados em uma única solução tecnológica, reduzindo o tempo de tramitação e análise, retrabalho e ineficiência que são provocados pelo uso de diferentes sistemas não integrados, gerando assim, alta economia ao erário público;
- b) Promover uma forte automação, melhorando a cooperação no trabalho entre as áreas e o fluxo de informações, resultando na otimização das rotinas internas e externas, com significativos ganhos de celeridade e produtividade;
- c) Facilitar a rastreabilidade e a localização dos processos de negócio da FAPDF;
- d) Reduzir procedimentos administrativos manuais, dar mais agilidade no trâmite de informações,

racionalizar o uso de recursos e padronizar as rotinas operacionais;

e) Fomentar uma nova cultura com a transformação digital e o uso estratégico de inteligência analítica, que trará celeridade e democratizará o acesso aos dados armazenados, com a garantia da segurança, autenticidade e irretroatividade dos documentos e tramitações providas pela tecnologia de segurança e protocolação digital;

f) Fornecer ferramentas de trabalho que facilitarão as atividades das áreas de negócios da FAPDF;

g) Mapear, unificar e padronizar dados e procedimentos internos redundantes, facilitando assim a atualização e consolidação das informações operacionais, a padronização, normatização e agilidade dos procedimentos através do uso de formulários eletrônicos e processos digitais;

h) Melhorar o atendimento aos pesquisadores e interessados nos fomentos de ciência, tecnologia e inovação (CT&I) realizados pela FAPDF;

i) Potencializar a formação de redes de pesquisa e o compartilhamento de informações para a ciência aberta, mediante o mapeamento e análises consolidadas dos diversos projetos de CT&I fomentados pela FAPDF;

j) Disponibilizar indicadores para monitoramento da performance da gestão de processos para a identificação de riscos, gargalos e entraves em procedimentos, facilitando a identificação de pontos de melhoria e providências para a otimização dos processos de negócio.

3.4. ESCOLHA DO MODELO SAAS

Tendo em vista o contexto de tecnologia e infraestrutura da FAPDF, especialmente seu histórico que registra a aquisição de licenças perpétuas de software de monitoramento de projetos em 2013, foram verificados diversos problemas relacionados ao modelo de contratação tradicional de licenciamento perpétuo de softwares:

- dificuldade de adaptação da ferramenta às necessidades da FAPDF, vez que não possui equipe de desenvolvedores internamente;
- obsolescência da ferramenta;
- encerramento das atividades da contratada no mercado de soluções de TI;
- substituição total da equipe que recebeu as capacitações para uso da ferramenta, em virtude da natureza do quadro de servidores da FAPDF, regra geral de livre nomeação/exoneração.

Em suma, a aquisição de licença perpétua não atingiu aos objetivos esperados no momento da contratação. Tal formato exige maturidade e presença de corpo técnico permanente, tanto para uma contratação segura quanto para execução eficiente do contrato.

A evolução e a redução de preços na área de tecnologia da informação (TI) nos últimos anos permitiram a exploração de um novo modelo de acesso a recursos computacionais compartilhados e de alta disponibilidade e acessibilidade: a computação em nuvem (cloud computing). Segundo o National Institute of Standards and Technology (NIST) dos Estados Unidos, computação em nuvem é um modelo que permite acesso universal e sob demanda, por intermédio da rede, a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis (por exemplo: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços), que podem ser rapidamente provisionados e disponibilizados com o mínimo de esforço de gerenciamento ou de interação com o provedor de serviços de TI.

Os fabricantes acenam com mudanças na forma de comercialização, na qual o cliente não adquire licença (ativo) para ser incorporada a sua infraestrutura de TI, mas usa o software como serviço prestado pelo fornecedor enquanto durar a relação contratual, semelhante a uma assinatura. Nesse modelo, chamado Software as Service - SaaS, o software pode estar tanto instalado na infraestrutura local da própria

organização contratante (o fornecedor disponibiliza o uso das funcionalidades com poucos serviços de valor agregado), ou remotamente (além das funcionalidades, o fornecedor entrega disponibilidade do ambiente, segurança e outros serviços de valor agregado).

O modelo traz benefícios que incluem maior disponibilidade, flexibilidade da oferta do serviço em função de variações na demanda, menor dependência de pessoal qualificado, pagamento por uso efetivo de recursos e potencial de redução de custos. Esse novo modelo permite que as organizações usuárias concentrem seus esforços em suas atividades finalísticas sem abrir mão do uso de ferramentas tecnológicas.

As soluções pagas como serviços (SaaS) e baseadas em nuvem (Cloud Computing) transferem para a contratada, entre outras responsabilidades, o desenvolvimento de softwares e novas aplicações, a gestão de acesso aos dados, o provimento da infraestrutura de hospedagem, a gestão dos códigos-fonte e documentações, a disponibilidade e integridade do sistema e suas informações. Em contraponto aos benefícios dessa transferência de responsabilidades, a contratante precisa considerar questões que envolvem desde a segurança do sistema até os fatores de ordem orçamentária.

Com vistas a mitigar riscos relativos à confidencialidade/integridade de dados, gestão de mudanças, indisponibilidade do serviço ao usuário final, dependência frente ao provedor, deve-se exigir na contratação de serviços em nuvem:

- Ambiente de serviço em conformidade com a implementação, manutenção e melhoria contínua da gestão da segurança da informação, dentro do contexto da organização;
- Permissão à portabilidade de dados e aplicativos e que as informações do órgão contratante estejam disponíveis para transferência para outra solução, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual;
- Nível de serviço que garanta a disponibilidade adequada para os usuários da ferramenta.

3.5. ENQUADRAMENTO COMO SERVIÇOS CONTÍNUOS

O inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93 prevê a possibilidade de prorrogar a duração de contratos cujo objeto seja a execução de serviços contínuos, até sessenta meses. Apesar disso, a Lei de Licitações não apresenta um conceito específico para a expressão mencionada. Nessa perspectiva, a partir de normas infralegais e entendimentos doutrinário e jurisprudencial, formou-se consenso de que a caracterização de um serviço como contínuo requer a demonstração de sua essencialidade e habitualidade para o contratante.

A essencialidade atrela-se à necessidade de existência e manutenção do contrato, pelo fato de eventual paralisação da atividade contratada implicar em prejuízo ao exercício das atividades da Administração contratante. No presente caso, observa-se que o sistema a ser implementado irá subsidiar as atividades finalísticas da FAPDF, automatizando os processos e subsidiando a tomada de decisão. Dessa forma, a descontinuidade do sistema a ser implementado causará uma brusca interrupção dos serviços prestados pela FAPDF, impactando na perda de informações, na desordem da contagem de prazos entre outros danos que podem comprometer seriamente a missão da FAPDF, que é fomentar projetos de CT&I.

Já a habitualidade se configura pela necessidade permanente do serviço, que no caso concreto se verifica existir. A finalidade de um sistema de suporte ao negócio é exatamente apoiar as atividades rotineiras da instituição, seu *core business*, sua função de existir, assim, não é possível interromper sua disponibilidade casuisticamente.

3.6. PRAZO CONTRATUAL DE 36 MESES

Considerando que:

- trata-se de serviços continuados e imprescindíveis ao funcionamento da FAPDF;
- custo e prazo para implantação de ferramenta substitutiva são significativos;
- há oportunidade de escala, com preços menores, na contratação de quantitativo maior dos serviços (mais meses de assinatura);
- há redução de esforço administrativo com a substituição de sucessivas licitações ou prorrogações anuais do contrato;

A vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogada até o limite permitido na legislação. A escolha de um período menor do que a permissão legal (60 meses) visa proporcionar uma avaliação, no meio do período, para que se verifique a vantajosidade dos preços, a qualidade dos serviços prestados e a atualização da ferramenta tecnológica frente aos demais sistemas oferecidos no mercado.

4. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

Pregão eletrônico, menor preço global, com prova de conceito (POC) nos termos do ANEXO E.

A contratação em lote único justifica-se uma vez que todos os serviços previstos, especialmente de implantação assistida, treinamento e customizações da plataforma, estão diretamente vinculados ao serviço vencedor da licitação (solução tecnológica unificada).

A prova de conceito é motivada pela necessidade de garantir que a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar demonstre, por meio da apresentação de amostra, que a solução ofertada atende integralmente os requisitos mínimos desta contratação. Assim, a adjudicação do vencedor está condicionada à sua aprovação na prova de conceito.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Item	Serviço	Unidade de medida	Quantidade
1	Solução tecnológica integrada, em nuvem, no modelo SaaS, contendo funcionalidades para automação de processos (iBPMS), gestão de conteúdo (CSP/ECM), gerenciamento de atendimento ao cidadão (CzRM) e gestão de dados (analytics), incluindo infraestrutura e serviços de suporte técnico e manutenção durante a vigência contratual (36 meses).	Assinatura mensal usuários concorrentes	35
		Solicitações de fomento e/ou demandas à FAPDF (1ª instância)	Apurado mensalmente conforme serviço efetivamente realizado*
2	Serviços técnicos especializados para a implantação da solução, incluindo parametrizações, configurações, customizações, integrações de sistemas e operação assistida.	Serviço	1
3	Serviços de treinamento e capacitação.	Pessoas treinadas (implantação)	50
		Pessoas treinadas (pós-implantação)	50
4	Banco de Unidade de Serviço Técnico para customizações de requisitos não previstos no Termo de Referência.	UST (Sprint, prevendo: Product Owner, Scrum Master e Scrum team (3))	30

*Em 2019, foram submetidas 2.164 demandas à FAPDF.

Esta contratação não contempla:

- a) Aquisição de infraestrutura, hardware, token's, softwares básicos, software para gerenciamento de banco de dados, certificação digital, etc. (toda a infraestrutura, hardwares, licenças de sistema operacional, banco de dados e demais requisitos para o completo funcionamento da plataforma são de responsabilidades única e exclusiva da CONTRATADA);
- b) Serviços para captura em massa, indexação, guarda e gestão de acervos de documentos físicos, papel, microfilmes, microfichas (ainda que a solução deve ser compatível com a gestão completa de acervos de documentos);
- c) Serviços para levantamento, identificação e mapeamento dos processos de negócio (ainda que a solução deve ser compatível com a gestão completa de gestão de processo).

5.1. ITEM 1 - SOLUÇÃO TECNOLÓGICA UNIFICADA

A solução tecnológica unificada deve integrar, de forma nativa e parametrizável, funcionalidades para automação de processos (iBPMS), gestão de conteúdo (CSP/ECM), gerenciamento de atendimento ao cidadão (CzRM) e gestão de dados (Analytics).

A solução deverá propiciar a abertura, tramitação eletrônica e consulta de informações, documentos e processos administrativos, partindo de usuários internos e externos à FAPDF. Os documentos e os processos administrativos abertos deverão poder tramitar com ou sem fluxos previamente definidos, ou seja, de forma *ad hoc* ou seguindo o desenho de fluxos de processos de negócio, definidos na própria solução, seguindo os padrões de notação de BPMN 2.0 ou superior, possibilitando assim a automatização e otimização dos processos de negócio.

A plataforma deverá atender especialmente às atividades finalísticas da FAPDF, tendo em vista que os processos administrativos internos, como gestão de pessoal ou financeiro, possuem sistemas especializados do GDF. As atividades finalísticas da FAPDF estão relacionadas aos seguintes macroprocessos de fomento à CT&I (ANEXO I):

- elaboração de edital;
- recebimento de propostas;
- análise e seleção de projetos;
- consulta de pareceres ad hoc;
- celebração de termos de outorga, convênios e assemelhados;
- monitoramento e avaliação de projetos;
- prestação de contas;
- recebimento de demandas de outro órgão (DODs).

A plataforma deve estar implementada integralmente na forma de 'SaaS' – Software as a Service. Toda a solução tecnológica, incluindo infraestrutura de TI (hardware e software), ambiente para hospedagem, bancos de dados, backups e segurança, serão mantidos pelo fornecedor como um serviço único e completo. Quaisquer componentes de software necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente, deverão ser incluídos no fornecimento. Devem estar inclusos no serviço, todos os serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação da plataforma atualizada durante a vigência do contrato.

A solução deverá ser implementada em nuvem de responsabilidade da CONTRATADA, garantida uma cópia local atualizada dos dados no ambiente da FAPDF. As bases de dados devem ser acompanhadas de um dicionário de dados, em formato aberto.

Deverá possuir os ambientes de Produção, Homologação e Desenvolvimento.

O ambiente para hospedagem da solução deve observar as normas legais vigente e garantir segurança e disponibilidade das informações.

Os serviços que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado, isto é, os serviços devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos produtos que compõem a solução, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

A solução deverá possuir, totalmente integrada, uma camada de relacionamento da FAPDF com o usuário final (interno, externo, pessoa física e jurídica), contemplando autenticação, via login e senha. Essa solução deve conter o cadastro do usuário e todas as interações com a FAPDF (principalmente no que se refere às solicitações relacionadas aos editais e processos administrativos), incluindo o histórico de todas as demandas abertas em qualquer canal de atendimento (presencial, telefônico, eletrônico) e visão personalizada para atendentes. Deve viabilizar que sejam geradas notificações ao usuário (via e-mail/push/notificação na área de relacionamento) para as quais a devida confirmação de leitura esteja disponível e possa fazer parte do fluxo do processo.

A solução deve oferecer, de forma nativa e parametrizável, todas as funcionalidades mínimas definidas no ANEXO A - Funcionalidades requeridas, sob risco de inabilitação. Novos desenvolvimentos e/ou customizações somente serão permitidos para atender requisitos desejáveis (não obrigatórios) deste TR e/ou melhorias evolutivas que vierem a ser demandas pela FAPDF durante a vigência contratual.

Os serviços de suporte técnico e manutenção, sem prejuízo de outros itens previstos, devem ser prestados durante toda a vigência contratual e contemplarão:

- a) Documentação, atualização de versão e monitoramento de desempenho da plataforma;
- b) Correção de problemas e melhoria da solução e da infraestrutura, por meio de manutenções adaptativas, corretivas, e preventivas, bem como configuração de servidores e estações de trabalho, definição de um plano de backup e recuperação de dados, configuração de rede e outros;
- c) Garantia da disponibilidade, estabilidade e atualização do hardware durante o período contratual;
- d) Atendimento aos chamados de até 10 (dez) usuários definidos como pontos focais, com triagem e encaminhamento de problemas para solução, esclarecimento de dúvidas sobre o uso do software aplicativo, recuperação de senhas de acesso aos sistemas, entre outras questões relacionadas às atividades.

Os serviços de suporte técnico e manutenção observarão os critérios previstos para níveis de serviços e aceites estabelecidos no ANEXO B - Níveis de serviço desejáveis.

Os serviços previstos no item 1 serão remunerados da seguinte forma:

- i) pela disponibilidade de acessos concorrentes para até 35 usuários internos (servidores da FAPDF) logados simultaneamente no ambiente de produção; e, concomitantemente,
- ii) pela medição mensal da quantidade de demandas submetidas à FAPDF, tais como propostas participantes de editais, DODs, pedidos de informação, propostas de convênios, entre outras, a serem cadastradas por usuários externos (pesquisadores, empreendedores, cidadãos, etc) com acesso simultâneo ilimitado. A medição deve considerar apenas a primeira instância da proposta (relativa ao seu cadastro no sistema), devendo todas as instâncias subsequentes estarem incluídas neste preço.

A remuneração dos serviços previsto no item 1 só será iniciada após assinatura do Termo de aceite da solução em ambiente de produção.

5.2. ITEM 2 - SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA A IMPLANTAÇÃO ASSISTIDA DA SOLUÇÃO

Fazem parte dos serviços técnicos especializados para implantação assistida da solução todas as

configurações, parametrizações, customizações e integrações necessárias à efetiva entrada em produção dos requisitos funcionais e não funcionais da plataforma (atendimento aos requisitos previstos nos ANEXOS A e C). O prazo máximo para execução desses serviços será de 3 (três) meses, contados a partir da aprovação do Plano de Trabalho.

As informações sobre os processos mapeados que deverão ter seus fluxos configurados na plataforma, sistemas vigentes na FAPDF e necessidades de integração, entre outras customizações desejadas para a implantação da plataforma estão disponíveis no ANEXO C - Parametrizações e interfaces com outros sistemas.

Os critérios para fase de testes e homologação das parametrizações/customizações, e demais condições para o aceite das entregas previstas, deverão estar dispostos no Plano de testes e homologação, a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela FAPDF.

Também faz parte deste item a operação assistida obrigatória, que consiste no acompanhamento presencial, pelos técnicos da CONTRATADA, durante o período inicial de uso da solução pelos usuários da FAPDF, com a função de: sanar dúvidas de utilização e efetuar as correções ou ajustes necessários, resolver problemas de inconsistências identificadas ou não conformidades com as exigências do Edital/Contrato.

O referido serviço se estende por, no mínimo, 1 (um) mês após o aceite da última entrega prevista para a efetiva entrada em produção da solução completa.

À critério da CONTRATADA, os serviços previstos no item 2 poderão ser prestados de forma remota (à distância) e/ou presencial (na sede da FAPDF e/ou Datacenter do GDF, ambos localizados em Brasília/DF), desde que atenda todas as condições para sua perfeita execução.

A remuneração dos serviços previstos no item 2 será dividida da seguinte forma:

- i) 35% (trinta e cinco por cento) do valor será pago após assinatura do Termo de homologação do Plano de configuração;
- ii) 35% (trinta e cinco por cento) do valor será pago após assinatura do Termo de homologação do Plano de customizações e interfaces; e
- iii) 30% (trinta por cento) do valor será pago após assinatura do Termo de homologação da Operação Assistida.

5.3. ITEM 3 - TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

O treinamento técnico para gestão e operacionalização da solução contratada visa a transferência de conhecimento e assimilação da solução pelos diversos perfis de usuários, administradores da solução, operadores e equipe técnica de TI.

A produção de material didático e ofertas dos cursos, que serão ministrados, na forma presencial nas dependências da FAPDF e à distância, devem ser realizados em consonância com o estabelecido no ANEXO D - Requisitos para os serviços de treinamento.

O prazo máximo para execução desses serviços é de até 1 (um) mês, devendo ocorrer no período de até 3 (três) meses da aprovação do Plano de Trabalho.

A remuneração dos serviços previsto no item 3 será feita após assinatura do Termo de homologação do Plano de treinamento, a ser emitido pelo representante da FAPDF.

5.4. ITEM 4 - BANCO DE UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO)

O Banco de Unidades de Serviço Técnico (UST) está relacionado às customizações e/ou integrações que se façam necessárias para atender novos requisitos, não integrantes deste Termo de Referência e seus Anexos, e que sejam identificados durante a vigência do contrato.

As USTs podem ser consumidas durante todo o período contratual, apenas sob demanda, de acordo com o surgimento de necessidades excepcionais, mediante a abertura de Ordens de Serviços (OS) específicas. Cada OS deverá descrever a necessidade a ser atendida, objetivos da manutenção evolutiva e resultados esperados.

Após recebimento da OS (com status de 'OS emitida'), a CONTRATADA, utilizando-se de metodologia ágil, deverá estimar o esforço para a implementação da OS, mediante a identificação das tarefas e dimensionamento do prazo.

A estimativa de esforço da CONTRATADA, que será organizada em sprints com duração de 1 (uma) semana, com uma equipe formada pelo Product Owner, Scrum Master e Scrum team (3), ou equipe que atenda plenamente a metodologia adotada pela CONTRATADA, deverá ser previamente validada pela FAPDF. Nesta validação, a FAPDF poderá consultar outras empresas do mercado para averiguar o planejamento de sprints proposto pela CONTRATADA. O planejamento de sprints deverá contemplar a modelagem, codificação e testes do desenvolvimento solicitado na respectiva OS.

Após aprovação do planejamento de sprints pela FAPDF, o status da OS é alterado para 'OS aprovada', devendo dela constar a quantidade de sprints/USTs. Cada sprint equivale a 1 (uma) UST.

Os serviços prestados na OS serão remunerados somente após a assinatura do respectivo Termo de aceite, emitido pelo representante da FAPDF, após homologação da implementação solicitada.

A existência do Banco de USTs não gera, para a FAPDF, qualquer obrigação de utilização.

6. VIGÊNCIA

A vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses após sua assinatura, podendo ser prorrogada nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, por termo aditivo.

7. PLANO DE TRABALHO

Em até 15 (quinze) dias corridos após a reunião de *kickoff* (início do projeto), que deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho detalhado, com as ações necessárias para a execução dos serviços previstos nos itens 1, 2 e 3, que será submetido à aprovação da FAPDF.

O Plano de Trabalho conterá, no mínimo:

- Detalhamento das atividades, cronograma, entregáveis gerados e previsão de pagamento;
- Metodologia, ferramentas, recursos e procedimentos de trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Procedimentos de verificação e validação a serem adotados;
- Plano de governança, contendo as informações necessárias para gestão de riscos e monitoramento do projeto.

As atividades e respectivas entregas do Plano de Trabalho devem ser organizadas por fase, com os respectivos prazos de referência para efetivação e pagamento, conforme sugestão do ANEXO G - Atividades & Entregas do Plano de Trabalho.

A CONTRATADA deverá gerar relatórios semanais de acompanhamento do projeto, que devem ser apresentados à FAPDF durante toda a execução, em reuniões de acompanhamento, previamente agendadas no Plano de Trabalho. Tais reuniões deverão ocorrer semanalmente ou sempre que solicitado pela FAPDF, nas dependências da FAPDF, com a participação do preposto e/ou do gerente de projeto, por parte da

CONTRATADA e dos representantes indicados pela FAPDF.

Nos relatórios de acompanhamento deverão constar, no mínimo, as seguintes informações:

- Acompanhamento do cronograma, com um comparativo entre as atividades planejadas para o período e as atividades executadas no período. Atividades que não tenham sido executadas conforme o planejamento, deverão ser acompanhadas de justificativa. Caso a justificativa seja acatada pela FAPDF, um novo prazo deve ser acordado em conjunto;
- Plano de trabalho atualizado, contendo, quando necessário, os ajustes relativos ao cronograma, à alocação de recursos, à prioridade de execução de tarefas e à mudança de requisitos. Estes ajustes devem ser justificados pelo gerente do projeto da CONTRATADA e devem ser aprovados pelos responsáveis pelo projeto por parte da FAPDF, antes de serem executados.

O Plano de Trabalho deve contemplar, sem prejuízo de outros, as seguintes etapas/encaminhamentos /artefatos:

a) Desenvolvimento do projeto, seguindo as melhores práticas preconizadas pelo Project Management Body of Knowledge – PMBoK, em um nível de detalhamento que permita acompanhar, no mínimo, as atividades em cada etapa e os recursos envolvidos, com as respectivas responsabilidades;

b) Utilização do Business Process Management Suíte – BPMS, com o padrão de representação Business Process Modeling Notation – BPMN 2.0 ou superior para as atividades relacionadas à modelagem de negócio;

c) Fornecimento e/ou disponibilização de manuais atualizados dos procedimentos operacionais;

d) Disponibilização de bases de conhecimento, com abordagens aos produtos licenciados, requisitos do sistema, instalação, requisitos dos softwares adicionais necessários ao funcionamento do aplicativo principal, documentação, papers, exemplos, áreas de enfoque, perguntas e respostas, atualizações eventuais e programadas de versões, etc.;

e) Treinamentos presenciais e à distância, sempre que houver mudança significativa no software aplicativo licenciado e/ou no ambiente computacional da FAPDF;

f) Realização de operações assistidas junto às equipes da FAPDF;

g) Levantamento, especificação, documentação, implementação, testes, homologação e implantação das integrações necessárias com os sistemas transacionais especialistas utilizados pela FAPDF;

h) Levantamento, especificação, documentação, implementação, testes, homologação e implantação das parametrizações necessárias para tramitação eletrônica de informações, documentos e de processos administrativos com ou sem fluxos de processos de negócio previamente definidos;

i) Execução de testes unitários, verificando as menores unidades de software, com o objetivo de encontrar falhas de funcionamento dentro de uma pequena parte da aplicação funcionando independentemente do todo;

j) Execução de testes de carga, testando e medindo as alterações no desempenho do software aplicativo sob um volume maior de carga, como, por exemplo, a carga máxima esperada em um determinado momento no ambiente de produção disponibilizado;

k) Execução de testes de desempenho, testando e medindo o desempenho do software aplicativo em uma situação normal de uso, bem como o quanto a solução requer de recursos de hardware e o tempo de espera necessário entre as ações e transações, com base no cenário esperado normalmente para ambiente de produção;

l) Execução de testes de estresse, verificando a carga máxima suportada pelo software aplicativo;

m) Execução de testes funcionais, explorando as funcionalidades do software aplicativo licenciado para tramitação eletrônica de informações, documentos e processos administrativos, com e sem fluxos definidos

- previamente, funcionalidades de gestão arquivística de documentos, e interações com os usuários externos;
- n) Execução de testes de integração, testando partes, ou módulos, do sistema em conjunto;
- o) Execução de testes de segurança, identificando e avaliando as vulnerabilidades do software aplicativo em relação à segurança, tais como ataques de negação de serviço, para que sejam corrigidas antes de ser operacionalizado em ambiente de produção;
- p) Execução de testes de regressão, aplicando, a cada nova versão de sistemas, softwares e aplicativos ou a cada ciclo, todos os testes que já foram aplicados nas versões ou ciclos de teste anteriores;
- q) Disponibilização do software aplicativo licenciado, bem como os demais softwares adicionais necessários ao funcionamento do aplicativo, em todos os ambientes preparados com as respectivas documentações atualizadas;
- r) Desenho, automação, execução, testes e gestão dos processos de negócio referidos no ANEXO C - A (parametrizações), utilizando-se o software aplicativo integrado para gestão de processos de negócio. Um processo de negócio trata-se de um assunto/evento a ser solicitado pelo usuário (interno ou externo), tratado pela FAPDF, estando cobertos todos os trâmites necessários para a resolução do Processo, independentemente da quantidade de atividades ou papéis envolvidos e da forma de modelagem/implementação (por exemplo, a utilização de vários subprocessos para resolução de um evento não faz com que tal entrega seja vista como mais de um processo de negócio);
- s) Implantação do software aplicativo para tramitação de processos de negócio com fluxos previamente definidos pela FAPDF;
- t) Implantação do software aplicativo para tramitação dos eventos/assuntos, sem fluxos previamente definidos (*ad hoc*), com acompanhamento e participação de representantes da FAPDF;
- u) Implantação do software aplicativo, contendo camada de relacionamento (portal) com o usuário final (interno ou externo);
- v) Implantação do software aplicativo para gestão arquivística de documentos;
- w) Implantação do software aplicativo com funcionalidades para geração de relatórios e inteligência analítica.
- x) Homologação, em conjunto com a FAPDF, do software aplicativo licenciado, bem como dos demais softwares adicionais necessários ao funcionamento do aplicativo principal, comprovando o atendimento, na plenitude, de todos os requisitos constantes deste Termo de Referência e demais Anexos.

Além do Plano de Trabalho, a CONTRATADA deverá elaborar os seguintes artefatos de planejamento para a execução dos serviços previstos nos itens 1, 2 e 3:

- Plano de configuração, com todas as informações necessárias para a execução das parametrizações da solução, em atendimento aos requisitos mínimos previstos no ANEXO A (funcionalidades nativas) e no ANEXO C - 1 (parametrizações);
- Plano de integrações e interfaces, com todas as informações necessárias para a execução das integrações com sistemas especialistas da FAPDF e bases externas, previstas no ANEXO C - B (integrações e interfaces);
- Plano de testes e homologação, com todas as informações necessárias para a realização de testes unitários, de carga, de desempenho, de estresse, funcionais, de integração, de segurança e de regressão, com vistas à homologação da solução;
- Plano de treinamento, com todas as informações necessárias para a realização dos cursos de capacitação, previstos no ANEXO D (requisitos para os serviços de treinamento).

8. CONDIÇÕES DE ACEITE, RECEBIMENTO E GARANTIAS

A FAPDF efetuará o recebimento do objeto contratado, provisoriamente, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com a especificação, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato.

Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado, substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, sujeitará a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas cabíveis.

A FAPDF receberá provisoriamente o objeto contratado, que será decomposto em fases/entregas conforme Plano de Trabalho a ser elaborado e, mediante emissão de termos circunstanciados assinados pelas partes, em até 5 (cinco) dias úteis após cada entrega.

O recebimento provisório caberá ao fiscal do contrato especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do referido contrato.

A FAPDF efetuará o recebimento definitivo do objeto contratado, que será decomposto em fases/entregas conforme Plano de Trabalho a ser elaborado, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto fornecido e se atende aos requisitos estabelecidos no contrato.

Ocorrendo problemas durante a execução desta etapa, os mesmos serão informados à CONTRATADA, que deverá providenciar a correção do problema de acordo com os Níveis de Serviços previstos no ANEXO B, promovendo a substituição dos itens identificados, que fazem parte da contratação.

Uma vez verificado o funcionamento do item contratado e entregue, com os termos contratuais, a FAPDF efetuará o recebimento definitivo, mediante emissão dos respectivos Termos de homologação, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão do termo de recebimento provisório.

O Termo de homologação (aceite definitivo) caberá ao fiscal do contrato especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do referido contrato, ouvido os usuários finais e/ou demandantes das Ordens de Serviço.

O objeto contratado será rejeitado caso esteja em desacordo com as especificações, devendo a FAPDF apontar, por escrito, a(s) falha(s) e/ou pendência(s) verificada(s), bem como o prazo para sua resolatividade.

O recebimento definitivo do objeto não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configurações divergentes do especificado, durante toda a vigência contratual.

O recebimento definitivo das entregas estabelecidas no cronograma do Plano de Trabalho, é condição indispensável para o pagamento dos serviços.

A solução definitiva a ser entregue pela CONTRATADA deverá, necessariamente, estar de acordo com todas as normas e regramentos legais, para os quais a FAPDF esteja submetida, vigentes na época da homologação final da solução completa. Ou seja, a adequação legal no período de implantação será de responsabilidade, exclusiva, da CONTRATADA. Após esse período, eventuais adequações poderão ser remuneradas conforme o Banco de Unidades de Serviços Técnicos (USTs).

Durante a vigência contratual, todos os eventuais erros, vícios ou falhas identificadas deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para a FAPDF.

Funcionalidades desenvolvidas ou ajustadas pela CONTRATADA serão mantidas por ela no escopo do suporte técnico.

9. SIGILO E DISPONIBILIDADE

A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

A CONTRATADA fica obrigada a obedecer às políticas e normas de Segurança de Informação adotadas pela

FAPDF.

A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação; assim como dados e/ou metadados trafegados; produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável, juntamente com a FAPDF, por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo, respondendo civil e administrativamente pelo seu eventual descumprimento.

Encerrado o contrato, a CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade, integridade e segurança dos dados e metadados armazenados na plataforma até que seja realizada a migração das bases de dados para a solução de TI que vier a lhe substituir. Concluída com êxito a migração para a nova plataforma, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, excluir todos os dados e registros armazenados em seus bancos de dados, sob pena de responsabilização.

10. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Toda atividade de gerenciamento do contrato, por parte da CONTRATADA, deverá ser realizada pelo preposto, que será o ponto focal no relacionamento com a alta administração da FAPDF.

Toda execução dos serviços de responsabilidade da CONTRATADA deverá ser administrada pelo Gerente de Projetos. Caberá ao Gerente de Projeto da CONTRATADA fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das Ordens de Serviço (OS).

O Gerente de Projetos da CONTRATADA deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas.

Todas as Ordens de Serviços (OS) emitidas pela FAPDF serão única e exclusivamente dirigidas ao Gerente de Projetos da CONTRATADA, que deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.

As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais da FAPDF, para fins de execução dos serviços, ocorrerão nas instalações da FAPDF, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

A execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA no espaço físico da FAPDF não gerará responsabilidade trabalhista para a FAPDF.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Edital e do Contrato;

Comunicar tempestivamente à CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da prestação dos serviços, para a imediata adoção das providências, de modo a sanar problemas eventualmente ocorridos;

Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o estabelecido no Edital e no Contrato;

Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues como determina o contrato, bem como verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento dentro do prazo determinado;

Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre eventuais imperfeições, falhas, e demais irregularidades verificadas na execução dos procedimentos previstos no Edital e no Contrato, de modo a que possam ser

adotadas medidas para correção do que for notificado;

Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, após a assinatura do Aceite Definitivo e comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos;

Fornecer, em tempo hábil, todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários à execução do objeto do contrato;

Manter os entendimentos com a CONTRATADA sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência das medidas, cabendo, nestes casos, a confirmação por escrito, dentro de até 03 (três) dias úteis, contados a partir da efetivação do entendimento;

Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

Informar à CONTRATADA da presença de profissionais que não possuam o conhecimento técnico e postura profissionais necessários à perfeita realização dos serviços;

Rejeitar, no todo ou em parte, as entregas efetuadas em desacordo com o contrato.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Cumprir todas as cláusulas, exigências e obrigações, bem atuar em conformidade com a proposta de trabalho apresentada e com o Contrato estabelecido;

Responsabilizar-se pelo integral cumprimento do contrato, bem como arcar com os eventuais prejuízos causados à FAPDF ou a terceiros, provocados por ineficiência no fornecimento dos produtos, respondendo integralmente pelo ônus decorrente, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se evidenciarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela FAPDF;

Entregar os produtos livres de defeitos e adequados de acordo com as legislações vigentes, obrigando-se a substituir/corrigir/reparar, de imediato, se algum defeito for constatado;

Fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do Contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas;

Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital de Licitação;

Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação, que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela FAPDF;

Arcar com todos os custos inerentes à prestação de serviços e ao fornecimento, tais como deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem com qualquer outro valor adicional;

Observar, durante a realização do trabalho e nos produtos a serem entregues, todas as leis, decretos, normas, portarias, instruções normativas, enfim, todas as normas a que esteja submetido à FAPDF;

Garantir, após o término de vigência do contrato, a disponibilidade, integridade e segurança dos dados e metadados armazenados na plataforma até que seja concluída a migração das bases de dados;

Designar preposto da empresa, que será responsável pela comunicação com a CONTRATANTE;

Designar gerente do projeto, que será responsável pelo controle do cronograma com o escopo, prazos e recursos, e apresentação de relatórios periódicos de status e progressos para a CONTRATANTE;

Manter suporte técnico, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço desejáveis (SLA);

Substituir, em até 5 dias úteis, por determinação do responsável pelo acompanhamento e fiscalização da

execução do contrato, os profissionais que não atenderem às exigências e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados;

Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados;

Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pelo responsável do acompanhamento e fiscalização da execução dos contratos, documentando-as;

Garantir que os prazos propostos em seu Plano do Trabalho não excedam o prazo de vigência do contrato.

Manter a solução contratada, necessariamente, em conformidade com a legislação vigente – Federal e Distrital;

Hospedar a solução, dados e informações em ambiente computacional seguro, garantindo alta disponibilidade, autenticidade, confidencialidade, controle de acesso e segurança das informações e comunicações, salvaguardando esses dados e informações e a continuidade dos negócios, e preservando os interesses da sociedade e da FAPDF;

Identificar os elementos open source adotados, caso a solução os utilize, tendo em vista a garantia da equidade dos serviços prestados;

Garantir o sigilo absoluto quanto às informações pertinentes aos serviços que serão executados, bem como que os dados não serão revelados, duplicados, usados ou divulgados, em sua forma total ou parcial. A restrição em informar, utilizar ou divulgar qualquer informação ou dado, fica circunscrita a toda a informação ou dado aqui detalhado; as informações e dados derivados do serviço não serão utilizados em nenhum tipo de forma ou apresentação fora dos fins explicitamente autorizados pela FAPDF;

Informar à FAPDF, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, em caso de descontinuidade das atividades da empresa, garantindo o funcionamento da plataforma até a efetiva conclusão da migração das bases de dados para a solução que vier a lhe substituir;

Não ceder ou transferir o contrato, total ou parcialmente, a terceiros estranhos a esta contratação.

13. REUNIÃO TÉCNICA

Fica a critério das licitantes participar da reunião técnica a ser organizada pela FAPDF, para esclarecer dúvidas e informar sobre condições e peculiaridades atinentes à realização dos serviços que compõem o objeto da licitação, para fins de elaboração da proposta.

A reunião técnica será realizada por videoconferência, em dia e hora previamente comunicados no site da Fundação, e poderá ser gravada. Os interessados deverão se credenciar previamente, mediante o envio de formulário disponível no site da FAPDF, para receber o link da reunião.

A FAPDF emitirá atestado de vistoria ou reunião técnica conforme ANEXO F – Atestado de Vistoria ou Reunião Técnica.

14. PREÇO ESTIMADO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A presente contratação está estimada em R\$ **R\$ 2.020.980,00** (dois milhões, vinte mil novecentos e oitenta reais).

O valor estimado foi obtido na pesquisa de mercado realizada pela Equipe de Planejamento da Contratação, nos termos do documento SEI nº [41778176](#).

A despesa correrá à conta da dotação orçamentária indicada pela Superintendência de Administração Geral.

15. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

Como forma de garantir a qualidade dos serviços a serem prestados e a capacitação da empresa para a prestação dos serviços, a licitante classificada na fase de lances deverá apresentar na etapa de habilitação os seguintes documentos:

- Comprovante de que a plataforma é comercializada há pelo menos 5 (cinco) anos no mercado brasileiro, podendo ser consideradas as versões sucessivas;
- Comprovante de que a plataforma possui, na data da publicação do edital, pelo menos, 1000 (mil) usuários ativos (licenças);
- Comprovante de que a plataforma atende, na data da publicação do edital, pelo menos, 100 (cem) usuários ativos (licenças) vinculados a contratos com outras instituições governamentais federais, estaduais e/ou municipais.

As comprovações poderão ser feitas mediante a apresentação de cópias autenticadas de contratos formalizados com a licitante, cujo objeto seja similar ao deste Termo de Referência, ou por meio de Atestados de Capacidade de Fornecimento (conforme modelo do ANEXO H).

16. LIMITES À SUBCONTRATAÇÃO

É permitida a subcontratação parcial dos serviços previstos no objeto do contrato, limitada à 20% (vinte por cento) do seu valor total.

Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a FAPDF pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

Não é considerada a subcontratação dos serviços para efeito de atestado da capacidade técnico-operacional e técnico-profissional da licitante.

17. GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, a CONTRATADA prestará, no prazo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do Contrato, garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo optar por qualquer uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93.

Se o valor da garantia for utilizado em pagamento e qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá reintegrar o seu valor, no prazo não superior a 15 (quinze) dias, contados da data em que for notificada.

Após o cumprimento fiel e integral de todas as obrigações assumidas neste Contrato, a garantia, ou seu saldo, será liberada ou restituída à CONTRATADA.

Em caso de atualização do total estimado de despesas deste Contrato, a FAPDF exigirá a complementação do valor da garantia, para que se mantenha o percentual estabelecido.

Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil para que a FAPDF requeira perante a instituição garantidora.

Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

A não apresentação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o Contrato, no prazo fixado, significa

quebra de cláusula contratual, ensejando aplicação das sanções previstas neste instrumento.

18. REAJUSTE

A cada período de 12 (doze) meses, a CONTRATADA poderá pleitear o reajuste dos valores unitários dos serviços pela variação do IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo, ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, visando, assim, a adequação aos preços de mercado e em vista dos efeitos inflacionários. A data base do reajuste será a data do recebimento do requerimento protocolado na FAPDF, e ocorrerá por meio de Termo Aditivo ao contrato.

19. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DO TR

Declaramos nossa responsabilidade pela elaboração do presente Termo de Referência, bem como a pesquisa de preços que subsidia esta contratação.

Brasília, 16 de junho de 2020.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Aprovo o presente Termo de Referência.

Encaminhe-se à Comissão de Licitação para início do procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Brasília, 16 de junho de 2020.

ALESSANDRO FRANÇA DANTAS

Diretor-Presidente da FAPDF

ANEXO A - FUNCIONALIDADES REQUERIDAS

São requisitos obrigatórios da solução tecnológica unificada, de forma nativa e parametrizável:

1. Prover funcionalidades de gestão de conteúdo (CSP/ECM), gestão de processos (iBPMS), gerenciamento de atendimento ao cidadão (CzRM) e gestão de dados (Analytics), que permitam fornecer atendimento multicanal (web, chat, e-mail, telefone, SMS/WhatsApp e mídias sociais) automatizado, com funcionamento 24hx7d.
2. Oferecer ambientes distintos para customização/desenvolvimento, homologação e produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes.
3. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

4. Permitir cadastro de usuários internos e externos com diferentes perfis de acesso, mediante a parametrização, no mínimo por: unidade de lotação; processo; tarefa; documento.
5. Permitir acesso via web e em dispositivos móveis (iOS e Android, no mínimo), por usuários internos e externos por meio de login e senha.
6. Disponibilizar opção para obter uma nova senha de acesso à solução, informando o e-mail do usuário. Enviar automaticamente um e-mail com as instruções para obtenção da nova senha.
7. Unificar e administrar acessos por meio de login único para cada usuário, ou seja, uma única autenticação (single sign-on) para usuários internos e externos (validação por CPF).
8. Manter cadastros de usuários vinculados com cadastro de pessoas físicas e representantes de pessoas jurídicas, com perfis e procurações.
9. Ser responsivo em todas as interfaces da solução que apresentam interação com os usuários finais (internos/externos), excetuando-se as interfaces de parametrização.
10. Possibilitar a configuração e aplicação centralizada de regras de segurança para usuários, grupos, perfis, lotações, cargos ou situações funcionais. O sistema deverá permitir que o acesso a módulos ou funcionalidades possa ser restringido em toda a solução, incluindo os dashboards.
11. Possuir controle de acesso, com atribuição de privilégios por perfil para os componentes da solução (telas, transações, áreas de negócio) e regras de negócio.
12. Permitir inclusão, atualização e exclusão lógica de usuários internos e externos, pessoas físicas ou representantes de pessoas jurídicas com respectivos atributos para autenticação e permissões e restrições de acessos.
13. Possibilitar ativar o login do usuário externo quando este clicar no link de confirmação enviado no e-mail.
14. O usuário (interno/externo), após logar no sistema, deve conseguir alterar todos os seus dados definidos como editáveis pela FAPDF.
15. A solução deverá suportar o funcionamento em redes de comunicação de baixa velocidade e alto delay (menor link existente é de 1024 Mbps).
16. A solução deve ser totalmente web, não devendo ser necessário instalar programas ou plugins, abrindo-se exceção para assinatura digital. A solução não deverá ser limitada a navegadores ou sistemas operacionais específicos.
17. A solução deve ser compatível, por completo, com os navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Edge, Opera e Safari, em suas versões mais recentes.
18. O tempo de resposta padrão para as requisições da solução não deve ultrapassar 6 (seis) segundos.
19. Monitorar o progresso e desempenho dos processos em tempo real permitindo a atribuição de responsabilidades assim como possibilitar a tomada de decisões com base nos níveis de indicadores definidos como críticos, tais como: indicadores de tempo de execução, indicadores de desempenho operacional, etc.
20. Permitir a geração de alertas de incidentes e/ou problemas referentes aos processos de negócios monitorados.
21. Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser controlado por parametrização.
22. Possuir recursos de trilha de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas a informações sigilosas permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”,

“quando”, “onde”, “o quê” e tipo de alteração (inclusão, alteração, exclusão e consulta), e possibilitar o envio para servidores remotos, no padrão syslog e mediante protocolo de transporte orientado à conexão, dos registros de auditoria gerados, logo após a ocorrência dos eventos. O acesso aos registros de auditoria deve ser permitido somente aos usuários autorizados de forma expressa.

23. Suportar integrações síncronas (best effort) e assíncronas (exactly-once, exactlyonce in order).
24. Suportar padrão WS-security, ou HTTP security de segurança no uso de web services nos níveis de encriptação de dados, autenticação e autorização.
25. Suportar, de forma nativa, os padrões abertos de conectividade: HTTPS, Web Services (WSDL, Soap, Rest).
26. Toda referência de data na solução deverá, obrigatoriamente, apresentar o ano com quatro (4) dígitos.
27. Todos os campos de preenchimento obrigatórios devem ser indicados na tela.
28. Todos os dados numéricos, alfanuméricos, texto, monetários e datas deverão ser formatados segundo o padrão brasileiro.
29. Interfaces, funções, materiais explicativos e demais artefatos da solução devem estar totalmente no idioma Português (Brasileiro).
30. Oferecer recurso que trate a tramitação de grande quantidade de dados, garantindo que as entregas sejam feitas de forma parcial, sem prejudicar a performance da solução.
31. Todos os eventos que possam indicar violação de segurança deverão ser registrados.
32. Disponibilizar recursos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados e nos arquivos do sistema.
33. Possuir mecanismos de importação e exportação de dados em massa, e estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.
34. Permitir a utilização de criptografia entre o Servidor Web e a Base de Dados, e entre o Servidor Web e Cliente (HTTPS).
35. Permitir a utilização de criptografia entre o Servidor Web e o Servidor de Aplicação.
36. Permitir a utilização de serviços do tipo REST ou SOAP nos formulários eletrônicos.
37. Hospedar a solução, dados e informações em ambiente computacional seguro, garantindo: alta disponibilidade, autenticidade, confidencialidade, controle de acesso e segurança das informações e comunicações, salvaguardando esses dados e informações, a continuidade dos negócios, assim como preservando os interesses da sociedade e da FAPDF.
38. Possuir uma interface gráfica, totalmente WEB, para modelagem, desenho (na própria solução) e gestão de fluxos de processos de negócio.
39. Permitir a configuração de ilimitados processos de negócios, com a disponibilização de construtor de processos e importação de arquivos, seguindo os padrões de notação de BPMN 2.0 ou superior.
40. Em tempo de execução do fluxo, o módulo deve possibilitar que o usuário visualize, em formato gráfico (BPMN), o fluxo percorrido incluindo em qual tarefa o processo se encontra e quais são suas possíveis próximas tarefas.
41. Seguindo os fluxos de processos previamente definidos, ou configurações ad hoc, deve ser possível transmitir documentos e processos administrativos para pessoa/grupo de pessoas, de acordo com regras específicas.
42. Garantir que os processos instanciados em versões anteriores do fluxo possam ser transferidos, individualmente ou em lote, para a nova versão do fluxo, ou seja, o fluxo vigente. Esta funcionalidade deverá ser acessada por perfis que tenham essa permissão.

43. A solução deverá permitir o encaminhamento simultâneo de documentos e processos administrativos a vários usuários, levando-se em consideração a necessidade de aprovações em determinados passos e as parametrizações condicionais para o prosseguimento do trâmite.
44. Disponibilizar, no evento de timer, configuração de recorrência temporal, possibilitando ciclos de tempo que variam em dias, horas e minutos, permitindo a execução automática de elementos do fluxo.
45. Quando o ator da tarefa for uma unidade (grupo), somente devem poder executar a tarefa aqueles usuários pertencentes ao grupo que também possuam as permissões adequadas para executar a tarefa.
46. Gerar relatórios relativos à modelagem e gestão de processos de negócio, que permitam o acompanhamento e otimização dos fluxos. Deve ser possível a identificação dos pontos de maior atividade e possíveis gargalos dos processos de negócio, além da análise sobre o tempo médio de vida e o prazo de execução dos processos.
47. Permitir listar as instâncias de fluxo, inclusive as que não estão em execução, e exibir atributos e metadados de cada uma delas, incluindo, no mínimo: i) data de criação; ii) data de encerramento; iii) diagrama do fluxo identificando tarefa(s) em andamento e caminho percorrido; iv) a quem estão atribuídas a(s) tarefa(s) em andamento.
48. Permitir, a usuários com perfil adequado, pelo menos, as seguintes ações nas instâncias de fluxo em execução: cancelar e alterar o valor de uma variável não bloqueada.
49. Permitir as seguintes ações nas instâncias de fluxo que estão em execução, em tramitação não automatizada (ad hoc): i) atribuir a um usuário; ii) definir acesso para usuário(s); iii) atribuir a uma unidade; iv) definir acesso para unidade(s). O sistema deve permitir parametrizar quais unidades podem ser utilizadas para tramitação por tipo de processo.
50. Permitir cadastrar serviços para integração do tipo REST ou SOAP para uso nas atividades de serviço do fluxo com as seguintes informações: nome, URL, credenciais de autenticação e parâmetros para cada operação definida.
51. Permitir configurar o ator, o formulário e as variáveis em uma tarefa de usuário. Permitir associar o ator para as atividades por raia, podendo o ator ser dinâmico (determinado em tempo de execução por meio de expressão, script ou similar).
52. Permitir a criação de atores para execução das “tarefas de usuário”, permitindo que os atores sejam usuários ou unidades, que podem ser pré-determinados ou determinados dinamicamente em tempo de execução por meio de expressão, script, webservice ou similar.
53. Permitir configurar gateways via expressões, scripts ou similares.
54. Permitir, em uma tarefa de serviço, configurar os serviços REST ou SOAP e as variáveis de entrada e saída, sem necessidade de programação.
55. Permitir o reuso e versionamento dos fluxos, viabilizando guardar o histórico de todas as alterações.
56. Permitir tramitação automática para os processos que possuem fluxo definido, ou seja, o usuário não precisa informar qual a próxima unidade/usuário que irá receber o processo.
57. Permitir visualização do histórico de tarefas e do fluxo de cada documento, associado aos detalhes do processo.
58. Permitir, no editor visual, reposicionar (mover) os elementos da definição do fluxo e subfluxos por intermédio de recursos de arrastar e soltar. Disponibilizar também os recursos desfazer e refazer.
59. Possibilitar o reuso de um fluxo de trabalho (subprocesso), associando-o a mais de um fluxo principal e permitindo que do fluxo principal se acesse o sub processo através da interface gráfica do processo.
60. Possuir recurso, parametrizável, de envio de e-mails e/ou mensagens de celular para os participantes

nos fluxos, com link de ação para realizarem a execução da tarefa respectiva (exemplo: aprovar/reprovar). O link de ação deve permitir que o usuário execute a ação sem necessidade de acessar a plataforma.

61. Possibilitar a criação de calendários personalizados de agendamento de tarefas (Ex.: Finais de semana, feriados, último dia do mês, etc.), permitindo que dias considerados como feriados sejam desconsiderados no controle de prazo do fluxo.
62. Permitir criação de alertas visuais de destaque de acordo com as regras de negócio pré-estabelecidas.
63. Possuir a funcionalidade de registro do status de resolução do alerta e de evidenciar os alertas pendentes de resolução.
64. Disponibilizar, na fila de trabalho da unidade responsável (identificada automaticamente com base nas configurações do fluxo), o processo administrativo aberto na solução.
65. Disponibilizar um ou mais formulários para abertura de processos, associados a um ou mais serviços. Opcionalmente, processos podem não exigir um formulário de abertura. A solução deverá permitir a utilização de formulários dinâmicos, desenhados na própria solução, para abertura de processos ou em atividades dos fluxos. O visualizador de processos deverá exibir o “espelho” dos formulários preenchidos pelos usuários como se fossem peças processuais.
66. Validar o upload de documentos obrigatórios para solicitação de determinado serviço.
67. Disponibilizar editor para criação de formulários de forma visual, sem a necessidade de programação. O editor deverá permitir escolher quais campos são obrigatórios. A ferramenta de desenho de formulários deverá conter, no mínimo os seguintes componentes: a) título; b) entrada de texto do tipo: única linha, múltiplas linhas. Os campos de texto deverão permitir máscara configurável; c) componentes de seleção simples e múltipla: I. drop-down; II. radiobutton; III. checkbox. d) upload de arquivos; e) link; f) imagem; g) tabela editável; h) texto não editável; i) data; j) botão.
68. Fornecer funcionalidade para registrar revisões da estrutura organizacional/ hierarquia (Formal e Informal) do órgão, agrupando um conjunto de alterações, como a criação ou inativação de unidades. Deve ser mantido o histórico imutável de todas as alterações.
69. Permitir a criação de um novo processo administrativo a partir de um documento.
70. Permitir arquivar ou cancelar processos. Após o arquivamento ou cancelamento, não deve ser possível tramitar, juntar, cancelar e incluir novas peças no processo. Permitir reabrir ou reativar processos, possibilitando a realização de novas tramitações e inclusão de novas peças. Mediante opção, as operações podem ser propagadas aos processos juntados. Todas as operações devem gerar histórico.
71. Permitir associar o fluxo BPMS ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema automaticamente inicie uma instância do fluxo.
72. Permitir atuação simultânea de várias unidades a um mesmo processo.
73. Permitir criar mais de uma tarefa para que diferentes unidades/usuários possam trabalhar de forma paralela no processo.
74. Permitir o encaminhamento do processo administrativo para um usuário específico. Nesse caso, somente este usuário poderá realizar ações no processo em questão.
75. Permitir usuários externos à FAPDF, devidamente habilitados, acessar seus processos, realizar despachos, fazer upload de documentos e devolver os processos à FAPDF.
76. Permitir realizar a transferência de processos, em lote, para outras unidades.
77. Contemplar, de forma nativa ou totalmente integrada, funcionalidades de ECM (Enterprise Content Management), viabilizando trabalhar com documentos digitalizados e digitais, classificá-los, tratar parâmetros de temporalidade e gerenciá-los de forma integrada, permitindo, ainda, criar documentos a

partir de templates previamente parametrizados na própria solução.

78. Acompanhar automaticamente os prazos de guarda determinados para a classe à qual o processo pertence e disponibilizá-los para avaliação e destinação quando aplicável, conforme plano de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos
79. Disponibilizar funcionalidade para registro da tabela de temporalidade e destinação de documentos e processos, associada ao plano de classificação do órgão.
80. Durante a geração do documento a partir de um modelo, os campos incluídos no modelo devem ser preenchidos automaticamente pela solução, através de mapeamento de atributos.
81. Permitir a geração de minutas de documentos (rascunhos) que poderão ser editadas também por outros usuários. Fornecer mecanismos para controle de edição concorrente dos documentos arquivísticos. Se um usuário bloquear o documento para edição, somente este deverá ter permissão para alterá-lo. Os demais usuários com acesso ao documento deverão poder visualizá-lo até que o documento seja liberado por aquele que o bloqueou.
82. Manter um identificador único (número) para os documentos e processos produzidos ou capturados pelo usuário.
83. Fazer OCR e indexar os documentos. Permitir busca no conteúdo textual dos documentos natos digitais e capturados.
84. Possuir funcionalidade integrada para escaneamento de documentos físicos.
85. Permitir a captura de documentos arquivísticos: a) provenientes de arquivo digital armazenado fora da solução, em qualquer formato, por meio de upload; b) produzidos dentro da solução por editor de texto integrado à ferramenta; c) em papel, digitalizados por meio de componente de escaneamento integrado à solução, que deve suportar, no mínimo, o formato PDF; d) com base nos modelos definidos através de funcionalidade de criação de modelos.
86. Permitir a definição de restrições de acesso à leitura, escrita, exclusão ou ações específicas em pastas, documentos e processos. Essas restrições de acesso devem ser aplicadas para usuários por: unidade, perfil, cargo, função, situação funcional ou tipo de usuário (interno/externo).
87. Assegurar a autenticidade dos documentos arquivísticos, garantindo sua identidade e integridade.
88. Permitir a gestão dos documentos a partir do plano de classificação e tabela de temporalidade para manter a relação orgânica entre os documentos, permitindo associação com o conceito de hierarquia em vários níveis
89. Permitir, durante a etapa de captura do documento, a classificação de acordo com o plano de classificação.
90. Permitir a visualização, mediante interface amigável, do conteúdo dos documentos (inclusive peças processuais) armazenados no gerenciador, bem como suas respectivas páginas e metadados. Através do componente de visualização deve ser possível visualizar os principais formatos utilizados para imagem e documentos, sendo no mínimo para documentos jpeg, pdf, png. Deve ser possível fazer download de todos os arquivos e documentos, inclusive em formatos não listados aqui. Quando um documento for convertido, deve ser possível recuperar o original.
91. Permitir a seleção dos documentos destinados à preservação permanente, considerando a tabela de temporalidade e controle de destinação de documentos.
92. Armazenar trilhas de auditoria de todas as ações feitas no sistema e permitir gerar cópias de segurança dos dados, metadados, processos e documentos.
93. Permitir a criação de tipos de processos e documentos, com customização de metadados (campos/atributos) e classificação quanto ao grau de sigilo, em nível de usuário Administrador da

solução. O grau de sigilo deve ser configurável de forma a poder ser diferente entre documentos do mesmo processo.

94. Permitir de forma parametrizável a cópia de documentos e pastas para qualquer ponto da estrutura hierárquica de pastas, herdando as permissões do destino ou da origem.
95. Documentos físicos digitalizados, cuja guarda for permanente por força de lei, devem estar devidamente referenciados por metadados.
96. Permitir o armazenamento de documentos digitais em repositório da solução integrada, fora do banco de dados. O armazenamento deverá ser criptografado quando necessário.
97. Permitir pesquisa, listagem e visualização dos documentos e processos, permitindo filtros por número, por quaisquer metadados ou pelo conteúdo dos documentos
98. Permitir a criação de pastas e subpastas (estrutura hierárquica) para organização dos documentos arquivísticos, de acordo com o perfil do usuário.
99. Permitir que um documento seja incluído como uma peça de determinado processo administrativo.
100. Inserir documentos de forma independente, sem vínculo a nenhum processo.
101. Permitir a vinculação de documentos entre si.
102. Organizar os documentos inseridos na plataforma em pasta/diretório específico, permitindo consulta/filtros por processo vinculado (se houver), período, usuário, assunto, metadados, etc. Permitir versionamento de documentos, armazenando todas as versões anteriores.
103. Viabilizar a classificação da informação sigilosa como: reservada, secreta e ultrassecreta conforme previsto na Lei Federal 12.527 (Lei de Acesso à Informação).
104. Permitir inclusão, atualização e exclusão lógica de estrutura organizacional/hierarquia no menor nível hierárquico com respectivos atributos, por meio de integração com outra solução e/ou por procedimento manual.
105. Permitir, somente para usuários autorizados, as seguintes ações relativas ao plano de classificação: a) inativar uma classe para que não sejam mais classificados processos administrativos; b) deslocamento de uma classe, incluindo toda a hierarquia descendente e processos administrativos nele classificados, para outro ponto do plano de classificação; c) criação de classes dos níveis hierárquicos no plano de classificação com respectivos metadados.
106. Nas funcionalidades de conferência de peças assinadas e de visualização de peças processuais, exibir o conteúdo do documento digital bem como as assinaturas digitais nele contidas, caso existam: nome do assinador e data de assinatura
107. Ao inserir peças no processo administrativo, oferecer opção para que os arquivos com extensão doc, jpg, odt, jpeg, xlsx, rtf, xls, png, ods, docx, sejam convertidos para o formato PDF, com opção de assinatura digital, preservando na íntegra o arquivo original e permitindo que se possa fazer download. A solução deve suportar armazenamento de documentos e sua respectiva anexação aos processos em todos os formatos.
108. Deve importar documentos padrão no formato Microsoft Word/Excel (a partir da versão Office 97) e em formatos abertos de processamento de dados.
109. Permitir publicar e exportar relatórios em formatos diversos, tais como: HTML, PDF, XLS, XLSX, CSV.
110. A solução deverá suportar documentos com, no mínimo, 500 MB de tamanho.
111. Permitir que quaisquer metadados dos processos administrativos possam ser utilizados nos editores de fluxos, de tarefas, de modelos e de formulários.
112. A solução deve possuir recursos para importar e exportar dados específicos para arquivos e tabelas nos

formatos txt, csv, xml ou para outras tabelas de banco de dados.

113. Deve permitir a proteção de documentos contra o acesso não autorizado por meio da gestão e controle do acesso. Deve permitir anotações e interações para uso compartilhado. Não deve limitar-se apenas a anexação de documentos.
114. A solução deverá possibilitar assinaturas digitais legalmente reconhecidas, aderindo às normas e padrões definidos pelo ICP-Brasil. Deve também oferecer mecanismo de validação da assinatura eletrônica por meio de senhas ou ainda identificação biométrica.
115. Permitir assinatura digital/eletrônica dos documentos por um ou mais usuários da solução, podendo ser usuários internos e/ou externos. Deve ser permitida a assinatura em lote, mediante seleção dos documentos. Permitir a conferência de autenticidade dos documentos no navegador.
116. Permitir múltiplas assinaturas, com certificado digital ou assinatura digital, em uma mesma peça de um processo administrativo.
117. Garantir que as minutas não sejam apresentadas como documento oficial do processo administrativo até que elas sejam assinadas. Somente após a assinatura, a peça passa a ser parte integrante do processo.
118. Permitir a geração de um arquivo único, no formato PDF, com todas as peças de determinado processo administrativo ou de documentos previamente selecionados. As peças devem ser apresentadas em ordem cronológica de inserção ou ordenadas manualmente. Somente peças conversíveis para PDF devem ter seu conteúdo apresentado, ou seja, uma peça não conversível será representada na visualização como uma página contendo o nome, o hash e, opcionalmente, um link para o arquivo. Devem ser incluídos no PDF os “espelhos” dos formulários dinâmicos preenchidos
119. Permitir o cadastro de interessados, possibilitando que um interessado já cadastrado na base de dados seja associado a um ou mais processos administrativos quando necessário.
120. Atender integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
121. A disponibilização de documentos e processos administrativos para leitura, salvamento e/ou impressão devem seguir as regras de permissão/bloqueio definidas no perfil de acesso do usuário.
122. Proteger as informações pessoais, por meio do uso de tarjas que impeçam sua leitura, em documentos padronizados (ex: RG, CPF, carteira de motorista, comprovante de endereço, formulários), quando o acesso for feito por pessoa sem permissão.
123. Permitir a visualização de processos/documentos sigilosos somente se o usuário logado possuir permissão para acessá-los, caso contrário, esses processos/documentos devem ser bloqueados, ou seja, o usuário não deve tomar conhecimento da sua existência.
124. Disponibilizar funcionalidades que permitam comunicação com os usuários via e-mail e WhatsApp.
125. A solução deve possibilitar o envio de e-mails de relacionamento automáticos, utilizando templates personalizados para os usuários.
126. Após o usuário externo logar, deve possuir como padrão uma tela de relacionamento onde o mesmo possa ter uma visão completa de todo o seu ciclo de relacionamento com a FAPDF. Deve fazer parte dessa visão todos os processos que este usuário possui acesso e relacionamento. Tal visão deve ser agrupada por tipo da informação, apresentando, assim, dados do mesmo tipo ou instâncias do mesmo processo.
127. A solução deve suportar o envio e o recebimento de mensagens através de filas de mensagens MQ Series, JMS e MSMQ, através apenas de configuração, sem que para tanto seja necessário escrever código em nenhuma linguagem de programação.
128. Permitir a criação de bases de conhecimento com informações textuais em quaisquer tipos e formatos

(estruturado e não estruturado), contendo processos de negócio, regras de contratação e condução de serviços e produtos e quaisquer informações que sejam consideradas pertinentes pela FAPDF. A base de conhecimento deve aceitar informações e dados, incluindo, sem a eles se limitar, arquivos de linguagem de marcação de hipertexto, scripts, registros, áudio, planilhas, gráficos, imagens, *applets* ou *servlets*, entre outros.

129. Processar e indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de sua inserção, independente de sua natureza (estruturada e não-estruturada, sistêmica e não-sistêmica).
130. Disponibilizar mecanismos que permitam extrair ou receber dados provenientes de banco de dados relacionais, não relacionais, internos ou externos ao ambiente da FAPDF, por exemplo, documentos, planilhas, e-mails, entre outros, em grande volume e variedade de formatos.
131. Permitir a indexação de dados de sites, redes sociais e conteúdos da internet de forma geral, possibilitando a realização de buscas por temas livres ou específicos, com a devida escuta e análise da ocorrência de eventos de interesse.
132. Fornecer ferramentas de gestão e evolução da base de conhecimento, como dicionário de sinônimos, extração de entidades, gerenciamento de terminologia, entre outros.
133. Possuir capacidade analítica, integrada, de forma a permitir a gestão operacional, gerencial e estratégica pelo uso de todos os dados disponíveis (incluídos, mas não limitados a documentos, e-mails, postagens de redes sociais, transações, sistemas legados, etc), sistêmicos e não-sistêmicos, estruturados e não-estruturados, com capacidade de armazenamento desses dados em arquitetura de sistema de arquivos distribuídos (Hadoop), e considerando espelhamento triplo, com suporte da fabricante.
134. Possibilitar a criação de relatórios parametrizáveis e customizáveis pelos usuários responsáveis.
135. Possibilitar a criação de relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos de utilização da Plataforma, com informações de acesso de usuários, perguntas mais realizadas, detalhadas por níveis de domínio, classificação de relevância dos resultados, e demais informações necessárias que permitam ações de otimização de seu uso.
136. A geração dos relatórios gerenciais deve ser feita através de “apontar e clicar” e “arrastar e colar” ou de configuração em tela dos campos a serem exibidos e de extração dos dados de qualquer processo sem a utilização de codificação ou programação.
137. Disponibilizar um conjunto de indicadores e dashboards, contemplando: a) serviço de buscas; b) os relatórios devem possuir blocos (tabelas, gráficos).
138. A solução deve possibilitar o controle dos indicadores de qualidade dos processos de atendimento ao usuário (interno e externo), em tempo real.
139. Na visualização de dados suportar a criação de consultas Ad-hoc mediante filtros pré-estabelecidos.
140. Permitir a utilização de diferentes visualizações (gráficos, tabelas, textos) no mesmo relatório.
141. Deverá permitir a visualização de relatórios via dispositivos móveis (smartphones e tablets) com sistema operacional iOS (versão 9.x ou sup) e Android (versão 4.4 ou superior).
142. Permitir que as consultas, gráficos e relatórios previamente armazenados sejam atualizados de forma automática, garantindo que as informações disponibilizadas pelos usuários sejam sempre as últimas disponíveis nas consultas.
143. Possuir a funcionalidade de “arrastar e soltar” ou configuração em tela para a criação de relatórios/extração de dados gerenciais, permitindo que o usuário os formate de acordo com suas necessidades.
144. Disponibilizar funcionalidades para: a) Consulta e visualização de processos administrativos e peças

processuais; b) Listagem dos processos abertos pelo usuário (necessário login); Conferência de peças processuais assinadas com certificado digital; d) Cadastro de usuários para acesso à área de relacionamento, permitindo integração com solução própria para controle de acesso; e) Alteração de senha de usuário (necessário login), permitindo integração com solução própria para controle de acesso; f) Solicitação de nova senha de acesso, permitindo integração com solução própria para controle de acesso; g) Listagem e pesquisa de serviços disponíveis; h) Solicitação de serviços/abertura de processos (necessário login em um dos perfis permitidos para aquele serviço, ressalvados os serviços que permitam o anonimato).

145. Na funcionalidade de Consulta a Processos, possibilitar a consulta de informações sobre determinado processo, permitindo parametrizar os campos que serão apresentados no resultado.
146. Após apresentar o resultado da pesquisa, oferecer ao usuário opções para: a) visualizar dados detalhados de qualquer processo administrativo apresentado na lista; b) redefinir os parâmetros de pesquisa e fazer nova consulta.
147. Permitir a visualização da lista de processos e tarefas sob responsabilidade do usuário logado. A lista deverá apresentar os metadados básicos do processo e permitir filtragem, ordenação e busca. Os processos a cargo da unidade do usuário deverão ser listados caso o usuário tenha o perfil adequado. Poderá ser utilizada uma listagem única ou listagens múltiplas, desde que permitam a identificação adequada dos processos e tarefas pendentes. Deve ser possível visualizar os processos e tarefas listados ao clicar nos mesmos.
148. Apresentar, na funcionalidade de visualização de processos, as peças e minutas do processo principal e também os links para os processos juntados, com suas respectivas peças, quando um processo possuir outros processos juntados a ele. Também devem ser apresentados todos os metadados do processo e o histórico completo de tudo que ocorreu no processo.
149. Permitir a emissão de uma lista de processos administrativos, utilizando-se diferentes filtros, tais como assunto, data, interessado, etc.

ANEXO B - NÍVEIS DE SERVIÇO DESEJÁVEIS

Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados aos serviços contratados, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade.

A recusa de produtos gerados e/ou serviços prestados, devidamente justificada e formalizada pela FAPDF, poderá ocorrer por motivo de vícios de qualidade ou pela não observância dos padrões e melhores práticas adotadas pelo mercado.

A CONTRATADA deverá realizar a verificação da qualidade antes da entrega dos produtos gerados e/ou serviços prestados, visando estarem livres de defeitos.

A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei Federal nº 8.666/1993, na Lei Federal nº 10.520/2002 e Decretos Distritais, inclusive a responsabilização da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados a FAPDF.

1. SERVIÇOS PRESTADOS DURANTE A IMPLANTAÇÃO

As fases e etapas da implantação deverão obedecer aos prazos descritos no Plano de Trabalho.

O descumprimento dos prazos e/ou do nível de qualidade esperado para as entregas previstas no Plano de Trabalho, por problemas causados por ação ou omissão da CONTRATADA, julgados injustificáveis pela FAPDF, poderá implicar na cobrança de multa de:

a) 0,5% (meio por cento) por dia útil de atraso sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie.

b) de 1% (um por cento) à 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida pela reincidência de devolução de serviços prestados, sem a devida correção dos problemas apontados no recebimento provisório.

2. OPERAÇÃO ASSISTIDA E SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

Durante a operação assistida e na prestação do suporte técnico, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes níveis de serviço, conforme tipo de incidente reportado pela FAPDF:

PROBLEMAS TÉCNICOS - problemas decorrentes de inadequação legal, erro de processamento, erros de programação e lógica e falhas na integração.			
NÍVEL DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	PRAZO PARA SOLUÇÃO DA CAUSA DO PROBLEMA
Alto	Incidente com paralisação do software ou comprometimento de dados, processos ou ambiente.	04 horas corridas	60 horas corridas
Médio	Incidente com paralisação parcial do software, porém sem comprometimento de dados, processos ou ambiente.	24 horas úteis	120 horas úteis
Baixo	Incidente sem paralisação do software e sem comprometimento de dados, processos ou ambiente.	48 horas úteis	180 horas úteis

DÚVIDAS DE USO - dúvidas decorrentes da utilização dos módulos, da atualização de versão ou da inclusão de novas funcionalidades.			
NÍVEL DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	PRAZO PARA SOLUÇÃO DA CAUSA DO PROBLEMA
Alto	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o CONTRATANTE naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos.	02 horas úteis	
Médio	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade de forma mais eficiente, com baixo risco de comprometimento de prazos.	12 horas úteis	
Baixo	Demais dúvidas sobre a utilização da solução, sem risco de comprometimento de prazos.	24 horas úteis	

Os prazos descritos neste Anexo começarão a contar a partir do registro do chamado.

Será considerada “hora útil” o período das 7h às 19h, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos válidos para a FAPDF.

Os chamados deverão ser registrados no sistema de atendimento da CONTRATADA, via web ou por telefone, em qualquer horário, mas, se registrado fora do período útil (das 7h às 19h), a contagem dos prazos iniciará-se às 7h do primeiro dia útil seguinte.

Excepcionalmente para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se à FAPDF o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima.

Considera-se como ‘solução do problema’ a correção, mesmo que paliativa, do mau funcionamento registrado.

Considera-se como ‘solução da causa do problema’ a correção definitiva da situação que provocou o mau funcionamento registrado.

Ao final do atendimento, a CONTRATADA deverá apresentar à FAPDF todas as ações realizadas, devidamente documentadas.

As ações realizadas pela CONTRATADA não podem comprometer outras funcionalidades da solução ou de qualquer outro software ou ambiente da FAPDF, sendo necessário mesmo em situações emergenciais a realização de testes de regressão.

Um incidente poderá ter seu nível de severidade alterado pela FAPDF, para uma maior ou menor severidade, sendo o prazo referente ao novo nível mais gravoso reiniciado.

As atualizações tecnológicas serão registradas como incidentes, contados a partir da notificação pela FAPDF, podendo haver prorrogação, desde que haja concordância da FAPDF e desde que tais atualizações não impliquem perda de funcionalidades obrigatórias da solução.

A FAPDF poderá prorrogar os prazos definidos neste Anexo em relação a determinado incidente, desde que o pedido de prorrogação seja justificado pela CONTRATADA em razão da complexidade das atividades que deverão ser realizadas e que seja apresentada solução paliativa.

A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente à FAPDF para que a prorrogação seja avaliada, antes do término do prazo original.

A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela FAPDF, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte da FAPDF em relação a um específico chamado e não constituirá novação para chamados de natureza semelhante.

Até o encerramento do chamado, a CONTRATADA deverá completar o sistema de acompanhamento com todas as informações envolvidas no chamado, ao menos a evolução da resolução do problema, as medidas paliativas e definitivas executadas e os documentos de referência utilizados, de modo a constituir base de conhecimento a outros profissionais da CONTRATADA e da FAPDF e aferição dos indicadores de níveis de serviço.

O encerramento do chamado será registrado pela CONTRATADA e confirmado pelo responsável da FAPDF.

O fechamento do chamado deverá ser aceito formalmente pelo usuário demandante, na área de acompanhamento de chamados da Plataforma.

O horário de início será considerado aquele em que houve o encaminhamento do chamado para a CONTRATADA. O horário de fechamento será considerado aquele registrado pela contratada e aceito pelo usuário que deu início a demanda.

No momento do aceite o demandante deverá indicar se está “satisfeito” ou “insatisfeito” com o atendimento

em geral, mediante pesquisa de satisfação disponibilizada, automaticamente, pela própria solução, enquanto passo final desse fluxo.

No momento do aceite o demandante deverá indicar se “concorda” ou “não concorda” com as informações registradas no sistema de acompanhamento de chamados, devidamente justificado, em especial com a descrição da solução, as datas e os horários.

Os textos utilizados no momento da avaliação da satisfação e da concordância do usuário com as informações registradas no sistema de acompanhamento de chamados serão apresentados pela CONTRATADA para aprovação da FAPDF, devendo fazer parte da solução.

Para efeito de mensuração dos níveis de serviço, serão considerados os seguintes indicadores:

NÍVEIS DE SERVIÇO	
INDICADOR	DESCRIÇÃO
TEMPO DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA	Tempo médio de solução do problema dos atendimentos de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
TEMPO DE SOLUÇÃO DA CAUSA	Tempo médio de solução da causa do problema de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
TEMPO DE ESCLARECIMENTO	Tempo médio despendido para sanar as dúvidas de uso, por nível de severidade.
SATISFAÇÃO	Grau de satisfação do usuário demandante.
CONCORDÂNCIA	Percentual de concordância do usuário demandante com as informações registradas no sistema de acompanhamento de chamados.

O cálculo dos tempos médios será feito pela diferença entre data-hora-minuto de encaminhamento do chamado para a CONTRATADA e data-hora-minuto de encerramento do chamado, pela FAPDF.

O valor final será expresso em horas, considerando-se as duas primeiras casas decimais, desprezando-se as demais.

Serão considerados no cálculo dos tempos médios apenas os chamados fechados no mês do faturamento.

Para o incidente que tiver prazo prorrogado, autorizado pela FAPDF, será considerado para o cálculo dos tempos médios os prazos limites definidos nas tabelas deste Anexo.

Caso a empresa não cumpra o novo prazo concedido, o tempo excedente ao novo prazo será acrescido aos prazos limites definidos nas tabelas deste Anexo no cálculo dos tempos médios.

Será considerado que os níveis de serviços foram atingidos se:

- Os indicadores de tempo forem iguais ou inferiores aos valores constantes das tabelas deste Anexo;
- Se o indicador SATISFAÇÃO estiver acima de 80%, ou seja, se 80% ou mais dos demandantes indicaram estar “satisfeitos” com o atendimento em geral;

No caso da CONTRATADA, por problemas alheios à vontade da FAPDF ou julgados injustificáveis por esta, não atender aos níveis de serviço previstos nos itens acima, ficará sujeita a multa de 0,5% (meio por cento) por chamado não atendido sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento), sem

prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie.

3. SERVIÇOS DO BANCO DE UST

Os serviços do banco de UST deverão obedecer aos prazos descritos nas respectivas Ordens de Serviço (OS).

O descumprimento dos prazos e/ou do nível de qualidade esperado para as entregas previstas nas OSs, por problemas alheios à vontade da FAPDF ou julgados injustificáveis por esta, poderá implicar na cobrança de multa de:

a) 0,5% (meio por cento) por dia útil de atraso sobre o valor da OS, até o limite de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie.

b) 1% (um por cento) à 10% (dez por cento) sobre o valor da OS pela reincidência de devolução de serviços prestados, sem a devida correção dos problemas apontados no recebimento provisório.

ANEXO C - PARAMETRIZAÇÕES E INTERFACES COM OUTROS SISTEMAS

1. PARAMETRIZAÇÕES

A plataforma deverá ser parametrizada para atender as necessidades da FAPDF, seguindo as diretrizes a serem definidas no Plano de configuração a ser elaborado pela CONTRATADA, contendo:

- Definições de perfis, papéis e atribuições para formação das equipes;
- Cadastro dos usuários internos, mediante integração com o Microsoft Active Directory (AD) da FAPDF;
- Detalhamento de fluxos dos seguintes processos prioritários:
 - Análise de DODs (Documento de Oficialização de Demandas);
 - Elaboração de editais e chamadas públicas;
 - Seleção de projetos;
 - Celebração de termos (TOA), convênios e assemelhados;
 - Monitoramento de projetos;
 - Prestação de contas e avaliação de projetos; e
 - Gestão de consultores *ad hoc*.
 - Acompanhamento de propostas submetidas.
- Demais parametrizações necessárias para implantação de todas as funcionalidades do sistema (ANEXO A).

2. INTEGRAÇÕES E INTERFACES

A FAPDF utiliza diversos sistemas especialistas e bases externas que necessitarão integrar-se com a ferramenta, consumindo e/ou provendo informações. Essas integrações deverão ser implementadas pela CONTRATADA.

Os sistemas especialistas que deverão ser integrados são:

- Sistema Eletrônico de Informações - SEI-GDF:

- solicitar abertura de processo administrativo no SEI, registrando o número do processo autuado no SEI para registro/vínculo ao(s) processo(s) abertos na plataforma;
- enviar arquivos PDFs, correspondentes aos documentos criados/registrados na plataforma, no respectivo processo administrativo SEI.
- Sistema Integrado de Gestão Governamental - SIGGO/DF:
 - Consultar dados gerais relacionados ao empenho, liquidação e pagamento.

Além disso, também será preciso integrar consultas a bases de dados externas, tais como:

- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), Cadastro de Pessoa Física (CPF), e Certidão Negativas de Débitos Federais (Receita Federal);
- Certidão Negativas de Débitos Federais (Receita do Distrito Federal);
- Certificado de Regularidade do FGTS (CAIXA);
- Certidão Judicial de Distribuição (TJDFT);
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (TST);
- Currículo Lattes (CNPq);
- Extrato bancário - arquivo xml (BrB);

Espera-se que o sistema, além de inserir documentos e informações oriundos de bases de dados externas, também faça validações das informações geradas nos formulários e ou documentos inseridos pelos usuários da plataforma, tais como:

- Verificação de autenticidade em bases oficiais de documentos de identificação padrão (RH, CNH, Passaporte) digitalizados pelos usuários;
- Validação de conteúdo em bases de dados oficiais e/ou internas de documentos de comprovação de execução de despesa (NF, recibo, contrato) digitalizados pelos usuários;
- Análise de conformidade automática, com base em critérios pré-estabelecidos, de informações disponibilizadas em diferentes bases de dados internas.

Outras customizações esperadas na implantação da ferramenta para a FAPDF são:

- Formação de banco de preços das despesas relacionadas aos projetos de fomento, com armazenamento, consulta e disponibilização dos preços para referência futura em novos projetos cadastrados (descrição do item, valor, notas fiscais, fornecedores, data, tratamento estatístico - valor médio, mediana, exorbitante/inexequível, etc.);
- Configuração de trilhas de auditoria no fluxo de geração de informações, com intuito de detectar e prevenir de fraudes com uso dos recursos de fomento em tempo real;
- Suporte de inteligência artificial (IA) para avaliação de economicidade de projetos baseado em valores médios dos preços, busca de projetos similares e valores contratados;
- Suporte de inteligência artificial (IA) para avaliação técnica de projetos baseado em pareceres ad hoc já emitidos em projetos similares.

Os desenvolvimentos e/ou parametrizações das interfaces gráficas na solução ofertada serão feitos pela CONTRATADA, sem ônus adicionais para a FAPDF.

As integrações/customizações disponibilizadas pela CONTRATADA devem estar documentadas.

Integrações não previstas em tempo de projeto poderão ser objeto de atendimento, mediante geração de demanda (ordem de serviço), sendo pagas após homologação, utilizando-se o banco de unidades de serviços técnicos (UST).

ANEXO D - REQUISITOS PARA OS SERVIÇOS DE TREINAMENTO

O treinamento dos usuários deverá estar em consonância com o estabelecido no Edital/Contrato, atendendo ainda aos requisitos mínimos previstos neste Anexo.

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Treinamento, atendendo aos princípios e diretrizes estabelecidos no Edital/Contrato e seus anexos, devendo ser aprovado pela FAPDF, observando-se:

- Planejamento instrucional por ação de treinamento;
- Carga horária proposto pela CONTRATADA, compatível com o atendimento aos objetivos de aprendizagem e às necessidades do público alvo;
- Comprometimento com a qualidade da capacitação;
- Descrição do conteúdo de cada ação de treinamento, conforme o perfil do público-alvo;
- Cronograma de treinamento, prevendo plena capacitação do público alvo;
- Logística e demais recursos necessários para execução de cada ação de treinamento;
- Público Alvo, considerando as atividades comuns realizadas na solução;
- Instrutores indicados para ministrar os cursos.

Devem ser oferecidos três treinamentos distintos:

Curso 1 - Administrador do sistema

Modalidade: Presencial (mínimo de 2 turmas distintas)

Quantidade: 5 pessoas

Público-alvo: servidores da FAPDF

Objetivos: Capacitar os participantes para que eles possam:

- possuir uma visão global de funcionamento e das integrações da solução;
- configurar perfis de acesso, definir direitos e privilégios, administrar os parâmetros de segurança, modelar fluxos de processos e regras de negócio, e parametrizar todas as funcionalidades da solução;
- operar todas as funcionalidades da solução (perfil interno e externo).

Curso 2 - Usuário interno

Modalidade: Presencial (mínimo de 2 turmas distintas)

Quantidade: 45 pessoas

Público-alvo: servidores da FAPDF

Objetivos: Capacitar os participantes para que eles possam:

- possuir uma visão global de funcionamento e das integrações da solução;

- operar todas as funcionalidades da solução (perfil interno e externo).

Curso 3 - Usuário externo

Modalidade: À distância (acessado pela plataforma)

Quantidade: ilimitado

Público-alvo: pesquisadores, empreendedores, interessados nos editais da FAPDF, cidadãos em geral

Objetivo do treinamento: Capacitar os participantes para que eles possam operar as funcionalidades da solução disponibilizadas no perfil externo.

O material didático deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, em idioma Português do Brasil, em meio eletrônico, formato padrão de mercado (PDF ou DOC) e, adicionalmente para os cursos 1 e 2, impresso para cada treinando.

O material didático poderá ser editado e reproduzido pela FAPDF, para ser utilizado futuramente em ações de reciclagem e no treinamento de novos usuários.

A infraestrutura necessária para a realização dos cursos 1 e 2 será disponibilizada pela FAPDF, contendo os seguintes recursos:

- a) Espaço físico adequado e com capacidade para acomodar os participantes;
- b) Microcomputadores ligados em rede, em número suficiente para atender aos participantes, sendo um equipamento por participante;
- c) Projetor multimídia;
- d) Quadro e canetas-pincel.

Cada treinamento inclui as seguintes atividades por parte da CONTRATADA:

- a) preparação de material didático;
- b) configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados;
- c) listas de presença;
- d) apresentação do treinamento por instrutores capacitados;
- e) disponibilização do material didático impresso e em pendrive, em formatos padrão de mercado (PDF ou DOC) e em idioma Português do Brasil
- f) aplicação de pesquisa de reação e da avaliação de aprendizagem;
- g) emissão de certificados aos participantes do treinamento; e
- h) compilação dos resultados das avaliações dos participantes.

As despesas decorrentes do treinamento (alocação de instrutores, acesso ao ambiente de treinamento, coffee-break, confecção do material didático e de certificados para os usuários treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Ao final dos cursos 1 e 2, a CONTRATADA deverá disponibilizar:

- i) um formulário para os participantes avaliarem a qualidade do serviço de capacitação prestado, com avaliação de 0 a 10 da estrutura física, recursos didáticos, instrutor e programa de treinamento (carga horária, metodologia, objetivos); e
- ii) uma avaliação de aprendizagem para os participantes responderem em relação ao conteúdo do curso, de forma que seja possível aferir o processo de ensino-aprendizagem. O teste, valendo de 0 a 10 pontos, poderá ser organizado com perguntas abertas, de múltipla-escolha, exercícios práticos, entre outros.

Os modelos do formulário da pesquisa de reação e da avaliação de aprendizagem serão definidos no Plano de Treinamento.

Os treinamentos serão considerados aceitos quando atestados pelo fiscal do contrato designado pela FAPDF, mediante assinatura do Termo de homologação do Plano de treinamento, observados necessariamente:

- i) cumprimento do Plano de Treinamento;
- ii) obtenção de aproveitamento de, no mínimo, 70% por parte dos participantes dos cursos 1 e 2 na avaliação de aprendizagem; e
- iii) disponibilização do material didático do curso 3 na plataforma.

Caso não se obtenha o aproveitamento mínimo previstos nos cursos 1 e/ou 2, deverão ser propostas novas ações de capacitação para suprir as deficiências verificadas na respectiva avaliação. As ações serão formuladas pela CONTRATADA, mediante atualização do Plano de Treinamento, podendo envolver novas turmas de treinamento, complementação do material didático, realização de exercícios simulados, acompanhamento junto aos usuários no uso da plataforma, entre outras iniciativas. Concluída a complementação do treinamento, uma nova avaliação de aprendizagem deverá ser realizada a fim comprovar o aproveitamento mínimo exigido para aceite dos serviços.

ANEXO E - PROVA DE CONCEITO (POC)

A LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de lances, sob pena de desclassificação, deverá comprovar que atende a todas as simulações propostas na prova de conceito (POC), sem ônus para a FAPDF.

A POC consiste na apresentação do produto final em pleno funcionamento pela LICITANTE, permitindo a averiguação prática das funcionalidades e características do produto, devendo ser acompanhada pela Equipe de Avaliação da FAPDF.

A FAPDF convocará a LICITANTE para a realização da POC, com envio de e-mail para o endereço cadastrado na proposta e publicação no site da FAPDF. Na convocação, a FAPDF fornecerá dados e informações necessárias para a realização dos casos de uso previstos neste Anexo:

- fluxo de processo mapeado sob a notação BPMN 2.0;
- dados fictícios para massa de testes;
- perfis de usuários para teste (administrador, usuários internos, usuários externos).

A LICITANTE terá um prazo de 3 (três) dias úteis, a contar do dia útil seguinte à convocação, para preparar um piloto/amostra do produto, deixando-o em plenas condições operacionais de avaliação.

Em até 1 (um) dia útil da convocação, a LICITANTE deverá indicar seu(s) representante(s) e agendar com a FAPDF o horário para a realização da POC, que deverá ocorrer no quarto dia útil da convocação. O agendamento da POC será publicado no site da FAPDF até o dia anterior à sessão.

As demais licitantes classificadas no pregão poderão solicitar, até o terceiro dia útil da convocação, acompanhamento da POC, mediante formulário específico disponibilizado no site da FAPDF.

A POC poderá ser realizada de forma presencial ou à distância (videoconferência), conforme conveniência da LICITANTE e da FAPDF. Se presencial, o local será na Sede da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, localizada no Parque Tecnológico Biotic, Granja do Torto, Brasília/DF, devendo a FAPDF fornecer sala com ponto elétrico, ponto de rede, projetor multimídia e mobiliário. Se à distância, a LICITANTE deverá

providenciar link de acesso para a realização da videoconferência, disponibilizando-o com antecedência mínima de 1 (um) dia útil aos representantes da FAPDF.

Caberá à Equipe de Avaliação:

- a) coordenar a execução de todas as atividades relativas à Prova de Conceito e realizar questionamentos quanto ao piloto/amostra apresentado, podendo realizar diligências;
- b) declarar, no decorrer da prova de conceito, a conclusão das atividades de avaliação técnica (Vale ressaltar que declarar a conclusão não consiste em confirmar o atendimento ou não do requisito. Tal resposta somente será disponibilizada no Relatório de Julgamento da Prova de Conceito);
- c) emitir ao pregoeiro o Relatório de Julgamento da prova de conceito, devidamente justificado, para continuidade do procedimento licitatório.

Toda a infraestrutura necessária à realização da POC é de inteira responsabilidade da LICITANTE, incluindo: ambiente em nuvem, equipamentos, softwares, configuração da plataforma, usuários de teste e parametrizações necessárias para a verificação dos casos de uso.

Durante a POC, os representantes da FAPDF poderão se manifestar com questionamentos pertinentes à verificação e quanto ao cumprimento dos requisitos licitatórios, sendo a eles facultado realizar diligências para aferir o cumprimento dos requisitos, não sendo permitida, durante eventual diligência, qualquer alteração no produto criado para a Prova de Conceito, salvo para parametrização e alterações feitas através da interface do sistema, com o conhecimento de toda a equipe da POC.

Todos os requisitos solicitados na POC deverão ser demonstrados e validados. A LICITANTE será reprovada se não conseguir demonstrar todos os requisitos exigidos na POC.

Se a LICITANTE convocada para a POC não comparecer à sessão ou for reprovada na Prova de Conceito, será desclassificada, procedendo-se nova convocação à segunda colocada para realização de POC, e assim sucessivamente.

A POC consistirá na demonstração em tempo real da criação de um processo administrativo, demonstrando o atendimento das funcionalidades abaixo:

ITEM	CASOS DE USO	VERIFICAÇÃO
1	Realizar a integração da ferramenta com o Microsoft Active Directory (AD) da FAPDF, por meio de protocolo LDAP, demonstrando na ferramenta os grupos e usuários.	Atendido/ Não atendido (Observações)
2	Atribuir os grupos do AD a perfis de permissionamento pré-determinados na ferramenta. Cadastrar usuários externos em perfis específicos.	
3	Modelar diretamente na plataforma, com funcionalidade de “arrasta e solta”, e automatizar o fluxo de processo fornecido pela FAPDF (BPMN 2.0). Demonstrar o funcionamento de cada instância prevista fluxo automatizado.	
4	Alterar fluxo de processo, demonstrando controle de versionamento.	
5	Criar formulários eletrônicos, com campos diversos, no mínimo de texto, numérico simples, numérico com máscara de moeda (R\$ 0000,00), data, lista suspensa fazendo referência a informações contidas em banco de dados, caixa de seleção OU, caixa de seleção E. A criação do formulário deve contar com funcionalidade “arrasta	

	e solta”, bem como a possibilidade de upload e download de arquivos (formato texto, planilha eletrônica, áudio, vídeo) e alçada de aprovação.	
6	O formulário criado no item anterior deverá iniciar a criação de um novo processo, gerando número de protocolo único, definindo o usuário responsável e se integrando automaticamente com sistemas de gestão (ECM/BPM). Permitir ainda a alteração de usuário responsável após sua tramitação.	
7	Direcionar o processo para grupo de usuários e um dos usuários se responsabilizar pela tarefa. Direcionar o processo para grupo de usuários e superior hierárquico, definir usuário responsável por uma atividade. Configurar atividade em paralelo no processo, em que a mesma é direcionada para dois usuários ao mesmo tempo.	
8	Apresentar a etapa atual do processo e o histórico de datas/responsáveis pelas instâncias anteriores. Notificar superior imediato por atraso de tarefa designada.	
9	Enviar e-mails automáticos conforme parametrização no fluxo do processo. Demonstrar, no mínimo, os seguintes cenários: i) mudança de instância do processo; ii) devolução do processo para instância anterior para correção de pendência; iii) emissão de relatórios automáticos.	
10	Criar um documento na própria ferramenta, em editor de texto integrado, sendo incluindo no processo anteriormente criado, demonstrando que o mesmo possui bloqueio quando esteja em edição por outro usuário. Mostrar que após assinatura, o documento não pode ser editado.	
11	Demonstrar a exclusão e edição de documentos do processo, antes da tramitação para outra instância, bem como a impossibilidade de alteração ou remoção dos documentos após sua tramitação.	
12	Definir e alterar nível de confidencialidade e acesso ao processo, com a nomeação de usuários e grupo de usuários por perfil.	
13	Demonstrar a execução de atividades no workflow e carregamento de arquivo do processo criado anteriormente, a partir de dispositivo mobile iOS e/ou Android.	
14	Demonstrar as funcionalidades de interromper, reabrir, concluir e arquivar um processo. Marcar processo como ativo, suspenso e encerrado.	
15	Demonstrar a funcionalidade de assinatura digital e certificação eletrônica, em documentos gerados na plataforma e em documentos (PDF) anexados. Permitir assinaturas de mais de um usuário (interno e externo) no mesmo documento, bem como alçadas de aprovação.	
16	Inserir documentos eletrônicos ao processo criado anteriormente, em diferentes extensões, sendo no mínimo: .pdf, .docx, .xls, .jpg, .txt, .zip, permitindo o carregamento, armazenamento, indexação por meio de metadados de forma nativa e classificação por temporalidade, confidencialidade, demonstrando ainda o acesso por meio de consulta.	
17	Demonstrar reconhecimento de caracteres (OCR) em arquivo digitalizado. Indexar automaticamente o documento por meio de metadados de forma nativa.	

18	Executar pesquisa por palavra-chave por dentro de um processo específico e dentro de um arquivo específico, assim como em todos os processos da base.	
19	Exportar processo administrativo em formato PDF, contendo todos os arquivos, gerados nativamente ou anexados. Permitir a seleção de todos os documentos do processo ou somente documentos selecionados.	
20	Os documentos inseridos deverão ser organizados em uma pasta/diretório específico para o processo e em ordem cronológica, respeitando a data de carregamento na plataforma. Permitir ainda a vinculação de arquivos entre si.	
21	Apresentar registro das ações executadas (abertura de processo administrativo, inclusão de documento, assinaturas digitais, ...) no processo administrativo, contendo minimamente usuário executor, data e hora. Realizar pesquisa textual por palavra na trilha de auditoria.	
22	Criar portal corporativo, com funcionalidade de “arrasta e solta”, contendo formulário vinculado a processo mapeado no BPM e conteúdos presentes em diretórios do ECM. Disponibilizar portal para usuário externo. Permitir que usuário externo realize download e upload de arquivo no portal, realizar aceite por meio de assinatura eletrônica e este arquivo seja direcionado para o diretório correspondente ao processo no ECM.	
23	Exibir dashboard, em modo gráfico e tabela, e KPI's com informações consolidadas sobre a tramitação dos processos e base de testes fornecida pela FAPDF. Demonstrar o uso de filtros e parâmetros para seleção das estatísticas.	
24	Demonstrar o envio/recebimento de notificações de tarefas e processos, conforme regras parametrizáveis, por diversos canais: área de trabalho da ferramenta, e-mail e celular (whatsapp).	
25	Transferir tarefas para outra pessoa/grupo de usuários em situação de ausência temporária de um servidor.	
26	Iniciar processos automaticamente a partir do recebimento de e-mails ou de datas específicas (dia da semana ou do mês).	
27	Inserir documentos de forma independente, sem vínculo a nenhum processo.	
28	Configurar integração e consulta à plataforma Lattes (CNPq), com pesquisa por nome ou por áreas de atuação, e inserção do currículo lattes (pdf) do pesquisador selecionado.	
29	Demonstrar acesso e responsividade da plataforma em dispositivos móveis (smartphones e tablets).	
30	Demonstrar o histórico de leitura de documento, informando no mínimo: unidade, usuário, data, hora (00h00m00s) em que o documento foi acessado.	
31	Permitir a referência entre documentos, de forma a possibilitar a navegação entre eles.	

ANEXO F – ATESTADO DE REUNIÃO TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº /2020

ATESTO que a empresa....., CNPJ....., por intermédio de seu representante o(a) Sr(a)....., RG..... e CPF....., participou da reunião técnica realizada em ___/___/___, de ___:___ às ___:___ hs, realizada por esta FAPDF para esclarecer dúvidas e prestar demais informações relevantes à realização dos serviços que compõem o objeto do Pregão Eletrônico nº___/2020, para fins de elaboração da proposta, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

Brasília, ____ de _____ de 2020

Assinatura do servidor da FAPDF

Observação:

A reunião técnica é facultativa e fica a critério da empresa participante. Caso a empresa faça opção de não participar da reunião técnica não poderá justificar eventuais falhas em sua proposta, pleiteando eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

ANEXO G - ATIVIDADES & ENTREGAS DO PLANO DE TRABALHO

Este Anexo traz um exemplo para a organização de atividades, e respectivas entregas, por fases do projeto. Ressalta-se que os prazos abaixo servem apenas como referência para a propositura do cronograma no Plano de Trabalho, devendo a CONTRATADA especificar as datas (DD/MM/AAAA) de entrega previstas em cada atividade.

ATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO
FASE 1 - PLANEJAMENTO		

Realizar kickoff do projeto	Memória de reunião do kickoff elaborada	Até 5 dias corridos após assinatura do contrato
Detalhar atividades, cronograma, entregáveis gerados, previsão de pagamento, metodologia, ferramentas, recursos, procedimentos de trabalho, matriz de responsabilidades e procedimentos de verificação e validação a serem adotados	Plano de trabalho elaborado	Até 15 dias corridos após reunião de kickoff
Definir perfis, papéis e atribuições para formação das equipes, e detalhar fluxos dos processos prioritários (ANEXO C - I) Levantar informações sobre as demais parametrizações necessárias para implantação de todas as funcionalidades do sistema (ANEXO A)	Plano de configuração elaborado	Até 15 dias corridos após reunião de kickoff
Levantar informações sobre as customizações e integrações necessárias com os sistemas transacionais utilizados pela FAPDF (ANEXO C - II)	Plano de customizações e interface elaborado	Até 15 dias corridos após reunião de kickoff
Planejar testes unitários, de carga, de desempenho, de estresse, funcionais, de integração, de segurança e de regressão, para homologação da solução	Plano de testes e homologação elaborado	Até 15 dias corridos após reunião de kickoff
Definir conteúdo dos cursos, carga horário, calendário, material didático, instrutor, turmas de participantes, entre outras informações relativas à capacitação dos servidores da FAPDF para implantação da solução	Plano de treinamento elaborado	Até 15 dias corridos após reunião de kickoff
Mapear e propor ações para gestão dos riscos e monitoramento do projeto	Plano de governança elaborado	Até 15 dias corridos após reunião de kickoff
FASE 2 - PARAMETRIZAÇÕES, INTEGRAÇÕES E CUSTOMIZAÇÕES		
Levantar, especificar, documentar e implementar as parametrizações previstas no Plano de configuração	Relatórios semanais de acompanhamento elaborados Termo de homologação do Plano de configuração assinado por representantes da FAPDF	Até 3 (três) meses da aprovação do Plano de configuração
Levantar, especificar, documentar e implementar as customizações e interfaces previstas no Plano de customizações e interfaces	Relatórios semanais de acompanhamento elaborados Termo de homologação do Plano de customizações e interfaces	Até 3 (três) meses da aprovação do Plano de customizações e interfaces

	interfaces assinado por representantes da FAPDF	
FASE 3 - TREINAMENTO		
Organizar estrutura, fornecer conteúdo instrucional, executar o Plano de treinamento	Avaliações individuais de aprendizagem realizadas Formulários de reação do curso preenchidos Termo de homologação do Plano de treinamento assinado por representantes da FAPDF	Até 3 (três) meses da aprovação do Plano de Trabalho
FASE 4 - TESTES E HOMOLOGAÇÕES		
Executar testes unitários, de carga, de desempenho, de estresse, de segurança e de regressão	Evidência de testes	Até 3 (três) meses da aprovação do Plano de testes e homologação
Executar testes funcionais, testes de integração, testes de interface	Termos de realização dos testes funcional, de integrações e de interfaces assinados por representantes da FAPDF	Até 3 (três) meses da aprovação do Plano de testes e homologação
Homologar a solução com participação de usuários chaves representantes da FAPDF (áreas de negócio e de TI).	Termo de homologação da solução assinado por representantes da FAPDF	Até 3 (três) meses da aprovação do Plano de testes e homologação
FASE 5 - IMPLANTAÇÃO		
Configurar perfis de acesso (login e senha) Migrar dados de bases pré-existentes Disponibilizar a solução em ambiente de produção	Termo de aceite da solução em ambiente de produção	Até 15 dias corridos após assinatura do Termo de homologação da solução
Realizar a operação assistida	Relatórios mensais de acompanhamento elaborados Termo de homologação da operação assistida assinado por representantes da FAPDF	Por 2 (dois) meses após assinatura do Termo de aceite da solução em ambiente de produção
Prestar serviços de suporte técnico e manutenção	Relatórios mensais de acompanhamento elaborados	Durante a vigência contratual
FASE 6 - BANCO DE UNIDADES TÉCNICAS DE SERVIÇO		
Atender as ordens de serviços demandadas pela FAPDF, para promover melhorias e evoluções necessárias da solução	Termo de homologação das versões atualizadas assinado por representantes da FAPDF	Durante a vigência contratual

ANEXO H - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE DE FORNECIMENTO

_____, ____ de _____ de 2020.

À Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal

Ref: Pregão nº ____/2020

Pelo presente, atestamos para os devidos fins, que a empresa(indicar o nome da empresa licitante)....., prestou/presta serviços de(indicar os serviços prestados que devem ser compatíveis em características com o objeto da licitação)....., utilizando a plataforma(indicar o software utilizado)....., tendo atendido satisfatoriamente os objetivos, prazos, metodologia, e cumprido a contento com as obrigações contratuais.

Nome da empresa emitente

Carimbo e Assinatura do(s) Representante(s) Legal(is)

(com identificação do(s) nome(s) completo(s), cargo(s), endereço(s) e telefone(s) de contato)

Observações:

1. Este "Atestado de Capacidade de Fornecimento" deverá ser emitido em papel timbrado das empresas ou órgãos emitentes.
2. Este documento constitui requisito de qualificação técnica, devendo ser entregue pelo licitante na fase de habilitação.
3. É necessário atender a solução completa: todas as ferramentas integradas de iBPMS, CSP/ECM, CzRM e Analytics, além de suporte técnico para implantação e customização.

ANEXO I - MACROFLUXOS DAS ATIVIDADES FINALÍSTICAS DA FAPDF

Este Anexo traz um resumo simplificado sobre os macrofluxos das atividades finalísticas da FAPDF, e tem como objetivo principal esclarecer aos interessados quais são as principais tarefas e atores envolvidos em cada macroprocesso. Tais resumos estão sujeitos a alteração e não devem servir de parâmetro para a realização da Prova de Conceito ou para as futuras parametrizações após a contratação da solução. Em ambos

os casos, deve-se observar exclusivamente as informações detalhadas/ atualizadas oportunamente pela FAPDF.

1. ELABORAÇÃO DE EDITAL: neste macrofluxo a FAPDF verifica a necessidade de realizar uma chamada pública para fomento a projetos de ciência, tecnologia e inovação (CTI). Este macrofluxo envolve o levantamento e proposição de parâmetros para o edital, a elaboração do documento, trâmites envolvendo sua aprovação, que pode envolver o Conselho Diretor e/ou Conselho Superior da FAPDF, até a publicação no Diário Oficial do Distrito Federal e no site da FAPDF.

2. RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: neste macrofluxo a FAPDF disponibiliza um canal oficial (sistema) para recebimento das propostas submetidas pelos interessados em participar do edital. A FAPDF acompanha os prazos da chamada pública, a ocorrência de eventos que possam prejudicar a participação dos interessados, esclarece dúvidas, e disponibiliza mais informações sobre o edital.

3. ANÁLISE E SELEÇÃO DE PROJETOS: neste macrofluxo a FAPDF organiza as propostas recebidas, analisa técnica e financeiramente, classificando-as segundo os critérios de seleção do edital. Conforme o tipo de edital, este macrofluxo pode envolver diferentes fases, tais como: classificação de propostas, habilitação, recursos, análise e/ou ajustes dos planos de trabalho. Envolve também a publicação dos atos no Diário Oficial do Distrito Federal e no site da FAPDF.

4. CONSULTA DE PARECERES AD HOC: este é um subfluxo que pode ser demandando durante a execução do macrofluxo de análise e seleção de projetos. Serve para submeter as propostas recebidas numa chamada pública à análise de acadêmicos e especialistas nas respectivas áreas dos projetos para emissão de parecer ad hoc. Os consultores ad hoc são agentes externos à FAPDF, oriundos das universidades, institutos de pesquisa e do mercado em geral, previamente credenciados na FAPDF para avaliar seus pares e emitir opinativos em áreas e/ou assuntos específicos. Este subfluxo envolve o controle de prazos, controle de conflito de interesses e a remuneração dos consultores ad hoc.

5. CELEBRAÇÃO DE TERMOS DE OUTORGA, CONVÊNIOS E ASSEMELHADOS: neste macrofluxo a FAPDF verifica todas as providências necessárias para a formalização dos fomentos, tais como cumprimento da legislação vigente, esferas de aprovação, documentos obrigatórios e procedimentos adotados. Este macrofluxo envolve a preparação das minutas finais dos instrumentos, manifestação jurídica, indicação orçamentária, coleta de assinaturas (inclusive dos atores externos à FAPDF), autorização para abertura da conta bancária e transferência dos recursos e publicação dos atos no Diário Oficial do Distrito Federal e no site da FAPDF.

6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE PROJETOS: neste macrofluxo a FAPDF acompanha a realização dos projetos fomentados, conforme planos de trabalho anexos aos termos de outorga, convênios e assemelhados. Envolve a designação de servidores para compor a Comissão Gestora e a Comissão de Monitoramento e Avaliação dos projetos, que deverão executar as atividades previstas no Plano de Monitoramento de cada projeto, tais como: reuniões, vistorias in loco, relatórios, esclarecimento de dúvidas e orientações, entre outros instrumentos de monitoramento e avaliação. Envolve também a publicação dos atos no Diário Oficial do Distrito Federal e no site da FAPDF.

7. PRESTAÇÃO DE CONTAS: neste macrofluxo a FAPDF recebe os documentos relativos à prestação de contas dos projetos fomentados e analisa-os, julgando se as contas foram aprovadas, com ou sem ressalvas, ou reprovadas. Envolve análise técnica e financeira dos projetos, elaboração de parecer técnico, trâmites envolvendo sua aprovação/reprovação, que pode envolver a Comissão de Tomadas de Contas Especial da FAPDF, até a publicação no Diário Oficial do Distrito Federal e no site da FAPDF.

8. RECEBIMENTO DE DEMANDAS DE OUTROS ÓRGÃO: neste macrofluxo a FAPDF recebe documentos de oficialização de demanda (DODs) de qualquer órgão ou entidade do Governo do Distrito Federal. Os DODs formalizam o pedido de apoio da FAPDF para viabilizar alguma política pública do GDF que possa ser realizada/ complementada por meio de um projeto de CT&I. Envolve o recebimento dos DODs, análise das demandas (incluindo a emissão de pareceres ad hoc quanto ao seu mérito científico), resposta aos órgãos demandas e encaminhamento das demandas para elaboração de editais e/ou convênios.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRA DO VALLE ABRAHÃO SOARES- Matr. 1693198-X, Superintendente**, em 16/06/2020, às 13:14, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DANILO DA SILVA MACIEL- Matr.1690560-1, Assessor(a)**, em 16/06/2020, às 13:22, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO FRANÇA DANTAS- Matr. 1692644-7, Diretor(a) Presidente da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal**, em 16/06/2020, às 22:21, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **41788316** código CRC= **9CA0A40D**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Granja do Torto Lote 04, Parque Tecnológico Biotic - Bairro Sobradinho - CEP 70.636-000 - DF

3462-8800

00193-00000197/2020-82

Doc. SEI/GDF 41788316

Criado por [alessandra.soares](#), versão 7 por [alessandra.soares](#) em 16/06/2020 13:13:44.