



**Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de Locação de sistema informatizado integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento, em formato SaaS (Software as a Service) para gerenciamento eletrônico de documentos multiuso, com as características mínimas abaixo:

Características mínimas:

- criação de memorandos eletrônicos, para troca de informações oficiais entre setores da organização;
- criação de circular, para troca de informações internas na organização;
- criação de ofícios eletrônicos, para envio de documentos oficiais externos para e-mails cadastrados, com possibilidade de solicitação de assinaturas dos envolvidos nos documentos anexados, sem limites de usuários externos;
- disponibilização de módulo de processo administrativo, com a possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos;
- disponibilização de módulo para ouvidoria geral, possibilitando registro de manifestações por acesso externo através de portal de internet, com histórico de recebimento e tramitações, até seu encerramento;
- disponibilização de módulo para protocolo eletrônico, possibilitando registro de protocolos por acesso externo via portal de internet com histórico de recebimento e tramitações, até seu encerramento;
- disponibilização de módulo de e-SIC, com possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da Lei de Acesso à Informação por acesso externo através de portal de internet;
- plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades;
- funcionamento em ambiente nuvem com interface responsiva;
- servidor WEB com certificado de segurança SSL;



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

- servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional;
- sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida;
- possibilidade de utilizar certificados digitais próprios e/ou emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma;
- níveis de acesso diferenciados para administradores e usuários;
- permitir assinatura eletrônica de documentos com certificado próprio, amparada pela Lei 14.063/2020;
- permitir assinatura eletrônica de documentos de acordo com as normas da ICP-Brasil;
- permitir realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF;
- permitir acessar os arquivos originais assinados através da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados;
- permitir solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações;
- permitir listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;
- permitir a solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;
- permitir a realização de assinatura digital em lote de solicitações recebidas;
- permitir que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis;
- permitir a solicitação de assinatura para usuários internos ou usuários externos;
- permitir a seleção do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada;
- permitir escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil;
- permitir a pré-visualização de documentos e/ou anexos que serão assinados



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

- digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação;
- permitir visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica;
 - permitir assinar documentos digitalmente com a Assinatura Eletrônica pela inserção da senha do usuário, como método de confirmação de segurança;
 - permitir verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica;
 - permitir a visualização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento;
 - permitir o uso de contrassenha internamente, para que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;
 - permitir que os setores internos utilizem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
 - permitir a inclusão de logomarca da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual;
 - disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
 - disponibilizar relatórios de produtividade com informações gerenciais, informações sobre consumo de recursos, informações de auditoria;
 - permitir suporte ao usuário através de chat eletrônico com funcionamento em horário comercial.

Características técnicas

Toda a solução deve funcionar em ambiente nuvem.

A interface deve ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

dedicado e controle de reputação;

E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe;

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha).

Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço.

Acesso à plataforma

Acesso interno:

O acesso interno à plataforma deve ser por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.

Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.

Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.

Administrador deve ter acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;

Cadastro único de usuários para acesso a todos os módulos permitidos através de plataforma integrada;

Possibilidade de parametrizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos;

Cadastro de novos usuários deve ser feito por administradores e por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e quem o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

disponibilidade de rastreamento de informações técnicas: ip, navegador de acesso, versão;

Cadastro de usuário com informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (caso não seja preenchida, deverá ser autogerada) e foto.

Os usuários podem editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não permitir edição pelo usuário de Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.

Não permitir a exclusão do cadastro de um usuário, porém deve permitir a suspensão de seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma;

Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho;

A ferramenta deverá ter a possibilidade da divisão de permissões por usuários por níveis de acesso, sendo Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização; Administrador Local: Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual; e usuários com níveis de acesso inferiores.

Acesso externo:

Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.

Contatos externos podem utilizar certificado digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma.

Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma.



**Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”**

Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;

Usuários externos tem acesso as informações disponíveis de um documento, bem como seus anexos.

Possibilidade de fazer acesso a documentos por chave pública ou número de identificação e ano do documento, acrescidos do documento pessoal do requerente (CPF ou CNPJ);

Contatos externos têm acesso para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;

Sistema de notificação multicanais

As notificações da aplicação devem ser realizadas através de E-mail ou SMS;

As notificações externas por e-mail devem ser rastreáveis, ou seja, o sistema deve informar aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.

A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha.

Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

Não deve requerer a instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;

Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados devem ser vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.200-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-



**Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”**

autoridade certificadora;

O certificado X509 deve estar em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e ser gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma;

O certificado X509 dos usuários e contatos devem ser mantidos vinculados à própria conta do usuário e só devem ser ativados em caso de digitação e validação da senha e só devem ter validade para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização.

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):

Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOC-ICP-15-03; Possuir suporte os seguintes formatos de documentos assinados: PAdES (.PDF);

Possuir suporte a repositórios para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil;

Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para os navegadores Internet Explorer, Firefox, e Chrome, em suas versões mais recentes, nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

Possuir aplicativo móvel para permitir que usuários internos ou contatos externos possam assinar documentos digitalmente com certificados ICP-Brasil com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS;

Verificação da validade do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital.

Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

Características gerais da assinatura eletrônica:



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados.

Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações.

Disponibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.

Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento; Permitir a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatários sequenciais ou vice-versa.

A cada nova assinatura no documento deve ser enviado um e-mail informando em qual estágio o documento se encontra.

Permitir a indicação do papel dos signatários.

Permitir, em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados.

Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote de solicitações recebidas; Deve possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar.

A plataforma deve ter a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação.

Permitir criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.

Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via e-mail.



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

Disponibilidade que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.

Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção o de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:

Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;

Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data e hora e IP;

Criptografia dos documentos armazenados no sistema;

Validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil.

Disponibilidade de solicitação de assinatura para usuários internos ou usuários externos;

Disponibilidade de escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada;

Disponibilidade de criação/edição/suspensão de lista de assinantes, onde o fluxo de assinatura é salvo e fica disponível para reutilização;

Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;

Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES;

Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da mesma sub-autoridade certificadora, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência.

Possibilidade do usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).

Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP- Brasil (requer certificado digital A1 ou A3



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

emitido ICPBrasil).

Possibilidade de pré-visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação.

Possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica.

Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica deve ser necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.

Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica.

Disponibilidade de acessar os arquivos originais, versã o para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES).

Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos.

Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura.

Disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e coassinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento.

Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal.

Contrassenha

Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;

Neste caso, o usuário deve autorizar, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;

Os documentos gerados com esta funcionalidade deverão ser visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;

A contrassenha gerada deverá ter número limitado de uso definido pelo usuário



Fundação Educacional do Município de Assis
Campus “José Santilli Sobrinho”

autorizador e poderá ser cancelada antes do final do uso.

O usuário autorizador deverá ter acesso a relatório com os documentos emitidos com seu nome com contrassenha.

Hospedagem segura de anexos

Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;

Os anexos enviados aos documentos devem ficar hospedados em servidor seguro e não devem ser acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;

Deve haver possibilidade de registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado.

Luiz Ricardo Begosso

Coordenador do Centro de Pesquisa em Informática