

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Pelo presente instrumento particular entre as partes, de um lado **CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO**, CNPJ nº 43.776.491/0001-70, doravante denominada simplesmente CETESB, com sede na Av. Prof. Frederico Hermann Jr., 345, nesta Capital, e de outro lado **SOFTPLAN PLANEJAMENTO E SISTEMAS S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 82.845.322/0001-04, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, com sede na Avenida Luiz Boiteux, 1302 - Bairro Cachoeira do Bom Jesus- Florianópolis – SC, infra-assinado, pelos seus respectivos representantes legais, na forma de seus Instrumentos constitutivos, com inexigibilidade de licitação, fundamentada no artigo 30, caput e inciso I, da Lei Federal nº 13.303/2016, declarada nos autos do processo nº 55/2025/302, têm entre si justo e acertado o seguinte:

CLÁUSULA 1ª – OBJETO E REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA, por este e na melhor forma do direito, obriga-se a prestar à CETESB os serviços técnicos para implantação, suporte técnico e manutenção da solução Solar BPM, denominada na Secretaria de Estado de Meio Ambiente como e-Ambiente, cujo licenciamento é extensível à CETESB, visando a gestão de processos administrativos, padronização de fluxos processuais, mapeamento e automação de processo da Companhia, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e na Proposta comercial em anexo.

Os quantitativos previstos para esta contratação estão relacionados a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quant.
1	SERVIÇOS INICIAIS		
1.1	Implantação	Serviço	1
1.2	Migração de dados	Serviço	1
2	SERVIÇOS CONTINUADOS		
2.1	Sustentação e garantia de evolução tecnológica e funcional	Mês	12
2.2	Suporte técnico personalizado – Alta complexidade	Homem/mês	12
2.3	Suporte técnico personalizado – Média complexidade	Homem/mês	12
2.4	Suporte técnico personalizado – Baixa complexidade	Homem/mês	12
3	SERVIÇOS SOB DEMANDA		
3.1	Desenvolvimento e outras atividades sob demanda	PF	240

§ 1º - O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requerida.

§ 2º - O regime de execução deste contrato é o de execução indireta.

§ 3º - A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todos os insumos necessários, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas indiretos como FGTS, férias, 13º salário, custo de rescisão, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, ferramentas de uso pessoal para apoio na execução dos serviços e capacitação de sua equipe.

CLÁUSULA 2ª - PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo deste contrato é de 12 (doze) meses, contados da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

§ 1º - Eventual prorrogação de prazo será formalizada por meio de Termo Aditivo Contratual, respeitadas as condições prescritas na redação em vigor da Lei Federal nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações da CETESB.

§ 2º - No caso dos serviços mensuráveis em Ponto por Função (PF), o prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos corresponderá ao previsto no quadro a seguir, conforme item 5.2.3.1 do Termo de Referência em Anexo:

Tamanho estimado da demanda	Prazo para entrega da especificação formal de requisitos
Até 10 PF	5 dias úteis
De 11 PF a 20 PF	9 dias úteis
De 21 PF a 30 PF	14 dias úteis
De 31 PF a 40 PF	18 dias úteis
De 41 PF a 50 PF	23 dias úteis
De 51 PF a 60 PF	27 dias úteis
De 61 PF a 70 PF	32 dias úteis
De 71 PF a 100 PF	33 dias úteis

§ 3º - O prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos a partir de 100 PF será negociado entre as partes, conforme Termo de Referência em Anexo.

§ 4º - No caso dos serviços continuados, o atendimento aos chamados para realização dos respectivos serviços requeridos deverá seguir os prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Ocorrência	Prazo para solução ou contorno
UM	Chamados de suporte técnico e sustentação da solução para	Em até 8 (oito) horas úteis
DOIS		Em até 24 (vinte e quatro) horas

Severidade	Ocorrência	Prazo para solução ou contorno
TRÊS	incidentes de produção	úteis
		Em até 40 (quarenta) horas úteis
QUATRO	Resolução de problemas	Em até 30 (trinta) dias úteis
CINCO		De acordo com o estabelecido entre as partes, para cada solicitação efetuada

São consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário padrão definido no item 12.4 do Termo de Referência em anexo.

CLÁUSULA 3ª – PREÇO E AJUSTAMENTOS

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço à vista constante das Propostas Comercial em anexo, no qual estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI), em conformidade com os seguintes valores unitários e mensais:

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Total
1	SERVIÇOS INICIAIS				
1.1	Implantação	Serviço	1	R\$ 99.792,00	R\$ 99.792,00
1.2	Migração de dados	Serviço	1	R\$ 56.160,00	R\$ 56.160,00
2	SERVIÇOS CONTINUADOS				
2.1	Sustentação e garantia de evolução tecnológica e funcional	Mês	12	R\$ 82.063,54	R\$ 984.762,48
2.2	Suporte técnico personalizado – Alta complexidade	Homem/mês	12	R\$ 30.016,00	R\$ 360.192,00
2.3	Suporte técnico personalizado – Média complexidade	Homem/mês	12	R\$ 26.312,00	R\$ 315.744,00
2.4	Suporte técnico personalizado – Baixa complexidade	Homem/mês	12	R\$ 22.526,00	R\$ 270.312,00
3	SERVIÇOS SOB DEMANDA				
3.1	Desenvolvimento e outras atividades sob demanda	PF	240	R\$ 2.400,00	R\$ 576.000,00
Total					R\$2.662.962,48

§ 1º - Alterações de escopo das demandas de manutenção de serviços mensuráveis por PF serão reajustadas conforme item 5.2.3.2 do Termo de Referência em anexo.

§ 2º - Cancelamento das demandas de manutenção mensuráveis em PF serão reajustados de acordo com item 5.2.3.3 do Termo de Referência em anexo.

§ 3º - Os serviços em que a medição em PF não se aplicar serão medidos em horas técnicas cujo fator de ajuste está especificado no item 5.2.3.4 do Termo de Referência em anexo.

§ 4º - O preço dos demais itens, serão reajustado anualmente, mediante aplicação da fórmula paramétrica a seguir, devendo ser observada a legislação vigente, bem como as disposições do Decreto Estadual nº 48.326/2003 e da Resolução CC 79/2003.

$$R = P0 \times \{(IPC/IPC0) - 1\}$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

Po = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços, ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPC0 = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

CLÁUSULA 4ª - CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados mensalmente pela CETESB em moeda corrente nacional, mediante a apresentação dos relatórios e os originais da nota fiscal/fatura eletrônica à **Divisão de Informações e Sistemas Corporativos – AIC**.

§ 1º Os pagamentos serão feitos mediante crédito aberto em conta corrente em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, de acordo com as seguintes condições:

I - Em 30 (trinta) dias após a realização dos serviços.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada.

§ 2º No caso de atraso pela CETESB, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (artigo 2º, inciso III, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023, c/c o artigo 1º do Decreto estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

§ 3º Constitui ainda condição para realização da contratação, a inexistência de registros em nome da Licitante no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL", o qual

será consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

§ 4º A CETESB poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

§ 5º O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CETESB, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS" ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês

imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

d) A não apresentação dessas comprovações assegura à CETESB o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

CLÁUSULA 5ª - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** do contrato indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - Zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – Designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com a CETESB;

III - Cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - Dar ciência imediata e por escrito à CETESB de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - Prestar à CETESB, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - Responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente à CETESB ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CETESB em seu acompanhamento;

VIII - Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 77 da Lei Federal nº 13.303/2016;

IX - Substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada prejudicial, inconveniente ou insatisfatório, de acordo com o Anexo I – Termo de Referência, a partir da solicitação justificada formulada pela CETESB;

X - Arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços.

XI - Apresentar, quando exigido pela CETESB, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho se houver) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XII - Obedecer às normas e rotinas da CETESB, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere à Cláusula 1ª deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

XIII - Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades da CETESB, respeitando suas normas de conduta;

XIV - Reexecutar os serviços sempre que solicitado pela CETESB, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XV - Guardar sigilo em relação as informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVI - Submeter à CETESB relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XVII - Se necessário, fornecer à equipe para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados às atividades, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XVIII - Indicar um supervisor para realizar mensalmente, em conjunto com a CETESB, o acompanhamento técnico das atividades, visando à qualidade da prestação dos serviços;

XIX - Será responsável pela providência de materiais, equipamentos, infraestrutura e demais componentes necessários para a prestação de serviços à CETESB, em conformidade com o Anexo I, durante todo o período vigente do contrato e seus aditivos se houver;

XX - Será responsável pela providência e instalação dos equipamentos (se necessário), bem como por todas as despesas de frete, seguro, embalagem ou outros de quaisquer naturezas, inclusive fiscais.

XXI - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CETESB ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização da CETESB em seu acompanhamento;

XXII - Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação;

XXIII - Cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 no âmbito da execução do objeto deste Contrato e observar as instruções por escrito da CETESB no tratamento de dados pessoais;

XXIV - Disponibilizar a quantidade necessária de funcionários para garantir a operação dos serviços contratados, em conformidade com o Anexo I;

XXV - Comunicar à unidade da CETESB que administra o contrato toda vez que ocorrer afastamento ou qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de qualquer elemento da equipe que esteja prestando serviços. No caso de substituição ou inclusão, a CONTRATADA deverá proceder conforme item anterior. Assegurar que todo funcionário que cometer falta disciplinar não será mantido no local de trabalho;

XXVI - Instruir seus empregados quanto às necessidades de acatar as orientações da CETESB, inclusive quanto ao cumprimento das Normas da CETESB e de Segurança e Medicina do Trabalho;

XXVII - Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito;

XXVIII - Propiciar aos prestadores de serviços as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços;

XXIX - Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de impostos, benefícios, encargos e outros;

XXX - Relatar à CETESB toda e qualquer irregularidade observada no ambiente de trabalho;

XXXI - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CETESB ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização da CETESB em seu acompanhamento;

XXXII - A CONTRATADA, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária deve proceder às anotações e registros pertinentes a todos os empregados que atuarem

nos serviços, assumindo exclusivamente todas as obrigações advindas de eventuais demandas judiciais ajuizadas em qualquer juízo que versarem sobre pleitos trabalhistas e/ou previdenciários propostos por empregados ou terceiros que alegarem vínculo com a CONTRATADA;

XXXIII - Responsabilizar-se, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CETESB, pelas obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista, acidentária, civil e criminal, em relação ao pessoal que a mesma alocar para a prestação dos serviços objeto do presente Contrato.

- a) Em caso de propositura de ação trabalhista, decorrente e relacionada com a prestação de serviços objeto deste contrato por empregado da Contratada, na qual a CETESB seja citada na condição de reclamada ou litisconsorte, em decorrência da subsidiariedade prevista na Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho, a CETESB poderá exigir da CONTRATADA que caucione o valor da condenação em primeira instância correspondente, de forma autônoma e específica, como garantia de seu pagamento, até a liquidação e/ou encerramento da ação trabalhista respectiva.
- b) Desde que expressamente autorizado pela CONTRATADA, a CETESB poderá promover a liquidação e pagamento de condenação que lhe venha a ser imposta na situação prevista na alínea anterior, mediante a compensação do valor correspondente na fatura/nota fiscal que venha a ser apresentada pela CONTRATADA para pagamento dos serviços objeto do presente contrato, até a liquidação e satisfação total e integral do crédito respectivo.

XXXIV - Comparecer na CETESB, por meio de preposto, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, sempre que convocada para esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados, que não puderem ser resolvidos remotamente.

XXXV – Cumprir exigências legais e normativas de higiene, saúde e segurança ocupacional, em especial o que determina a CLT – Decreto-Lei nº 5.452 de 01/05/1943, demais legislações e normas pertinentes.

XXXVI - Cumprir as disposições constantes do Código de Conduta e Integridade da CETESB, disponível em: <https://cetesb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/06/Codigo-de-Conduta-Etica-e-Integridade.pdf> ;

XXXVII - Efetuar as atualizações legais, fiscais e tributárias, assegurando que o sistema esteja sempre apto a cumprir todas as obrigações legais, municipais, estaduais e federais;

XXXVIII - Realizar ajustes e evolução tecnológica obrigando-se a:

- a) Atender aos chamados e iniciar o atendimento de acordo com os itens 5.2 do Termo de Referência, constante no Anexo I e do item 2.3 da proposta Orçamentária, constata no Anexo II deste instrumento contratual.

§ 1º - A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

§ 2º - Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos

contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

§ 3º - O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CETESB, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 67.301/2022.

CLÁUSULA 6ª - OBRIGAÇÕES DA CETESB

Para a execução dos serviços objeto do presente contrato, a CETESB se obriga a:

- a) Indicar formalmente o gestor para acompanhamento da execução contratual;
- b) Encaminha a liberação do pagamento das futuras prestações de serviços aprovados;
- c) Permitir o acesso de pessoal autorizado pela CONTRATADA para realização dos serviços.

CLÁUSULA 7ª – PENALIDADES

A inexecução total ou parcial do(s) contrato(s) ou cometimento de falhas de qualquer natureza que comprometam, em qualquer grau, o cumprimento das obrigações assumidas, garantida prévia defesa, sujeitará a contratada, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei, às penalidades em conformidade com a **"Portaria SEMIL SGC Nº 01, de 17 de setembro de 2025"**, e disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, artigo 83:

- a) Advertência;
- b) Multa em conformidade com a "Portaria SEMIL SGC Nº 01, de 17 de setembro de 2025", Anexo III do Contrato;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de

contratar com a CETESB, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

d) O valor correspondente à multa aplicada poderá ser, a critério da CETESB, descontado dos pagamentos devidos em decorrência da execução do contrato que ensejou a sanção ou ser descontado de eventuais créditos a receber.

e) O não pagamento das multas no prazo e formas indicados, implicará no registro de devedor no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN e na inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado para cobrança judicial.

f) A sanção de que trata o *caput* desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções”, no endereço www.esancoes.sp.gov.br e, também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS”, no endereço <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>.

g) A CETESB reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

h) A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas em conformidade com a portaria que trata o *caput* desta Cláusula.

§ 1º - As penalidades são autônomas e a aplicação de uma delas não exclui a aplicação da outra.

§ 2º - A multa, que é de caráter penal, não exclui o direito da CETESB de exigir pagamento para cobertura de perdas e danos e de outros eventuais prejuízos.

§ 3º - O valor da multa será recolhido na Tesouraria da CETESB.

CLÁUSULA 8ª – RESCISÃO

Constituem motivos para rescisão contratual, assegurado sempre o contraditório e a ampla defesa, em especial os itens a seguir expostos:

a) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

- b) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- c) A lentidão no seu cumprimento, levando a CETESB a presumir a não conclusão do serviço objeto deste contrato nos prazos estipulados;
- d) O atraso injustificado no início da execução do objeto;
- e) A paralisação da execução do objeto do contrato sem justa causa e prévia comunicação à CETESB;
- f) A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da contratada com outrem ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, que afetem a boa execução deste;
- g) O não atendimento das determinações regulares do preposto da CETESB designado para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- h) O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio;
- i) A decretação da falência ou a instauração de insolvência civil;
- j) A dissolução da sociedade;
- k) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que faça a CETESB presumir prejuízo à execução do serviço;
- l) A suspensão de sua execução, por ordem escrita da CETESB por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
- m) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- n) O não cumprimento ou o cumprimento irregular das disposições do Código de Conduta e Integridade da CETESB.

CLÁUSULA 9ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este contrato é regido pela redação em vigor da Lei Federal nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações da CETESB, pelas Normas Regulamentares e demais legislação aplicável.

CLÁUSULA 10 – SUBCONTRATAÇÃO

Não é permitida a subcontratação do objeto do presente contrato.

CLÁUSULA 11 - NOVAÇÃO

A tolerância das partes não implica em novação das obrigações assumidas neste contrato.

CLÁUSULA 12 - RECURSO ORÇAMENTÁRIO

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário de custeio, de classificação funcional programática 18542263065390000 e categoria econômica 339340.

Parágrafo Único: No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA 13 - ANEXOS

Fazem parte deste Contrato, como se nele transcritos fossem, naquilo em que não conflitar com as cláusulas deste instrumento: o Termo de Referência (Anexo I), a Proposta Comercial PC-CEN.SOLAR.2025.0118, de 29/08/2025 (Anexo II) e Portaria SEMIL SGC Nº 01, de 17 de setembro de 2025 (Anexo III) .

CLÁUSULA 14 - FORO

Fica eleito o Foro da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir eventuais questões oriundas deste contrato.

E, por se acharem justas e acordadas, as partes assinam, perante as testemunhas abaixo, o presente contrato para que produza os efeitos legais.

São Paulo,

CETESB – COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Liv Nakashima Costa
Diretora de Gestão Corporativa e
Sustentabilidade

Thomaz Miazaki de Toledo
Diretor- Presidente



SOFTPLAN PLANEJAMENTO E SISTEMAS S/A

Márcio Santana Souza
Diretor-Presidente

Testemunhas:

Cristina Andrade D'Amico

CPF: 170.761.818-60

RG: 22.141.485

Eduardo Alves Rodrigues

CPF: 198.468.038-26

RG: 21.709.316-4

“ANEXO I”

Termo de Referência

1 DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para a prestação de serviços técnicos para implantação, suporte técnico e manutenção da solução Solar BPM, denominada na Secretaria de Estado de Meio Ambiente como e-Ambiente, cujo licenciamento é extensível à CETESB, visando a gestão de processos administrativos, padronização de fluxos processuais, mapeamento e automação de processo da Companhia, de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

Desde 2016, a CETESB utiliza a solução e-Ambiente (Solar BPM) em regime compartilhado com a Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, em infraestrutura tecnológica mantida pela Secretaria. Essa configuração atendeu inicialmente à necessidade de implantação conjunta do sistema, permitindo à CETESB usufruir dos benefícios da automação de processos ambientais e do gerenciamento eletrônico de documentos.

No entanto, passados quase dez anos de utilização, verifica-se a necessidade de a CETESB dispor de infraestrutura própria e independente, que lhe assegure maior autonomia operacional, capacidade de gestão de recursos tecnológicos, flexibilidade na definição de evoluções do sistema e segurança no tratamento de informações críticas de sua competência institucional.

A motivação para a presente contratação pode ser sintetizada nos seguintes aspectos:

1. **Autonomia tecnológica:** garantir que a CETESB tenha pleno controle sobre a infraestrutura em que o sistema e-Ambiente estará hospedado, eliminando dependências operacionais da Secretaria;
2. **Segurança da informação:** assegurar que os dados sensíveis e estratégicos sob responsabilidade da CETESB sejam tratados em ambiente próprio, com governança e padrões de segurança alinhados às suas políticas internas;

3. **Continuidade operacional:** evitar riscos de indisponibilidade ou limitações técnicas decorrentes de compartilhamento de infraestrutura, preservando a qualidade da prestação de serviços ambientais à sociedade;
4. **Aprimoramento e expansão do sistema:** possibilitar que a CETESB estabeleça seu próprio plano de manutenção evolutiva e de novas funcionalidades, de acordo com suas demandas específicas;
5. **Preservação de investimentos:** manter a utilização da solução já consolidada, que conta com histórico de parametrizações, customizações e integração aos processos internos, evitando custos de transição ou substituição de plataforma.

Diante desse cenário, a contratação para implantação do e-Ambiente em ambiente tecnológico próprio da CETESB constitui medida necessária e estratégica, assegurando a continuidade do uso da solução, ao mesmo tempo em que fortalece a governança tecnológica da Companhia e potencializa os ganhos de eficiência e efetividade na gestão ambiental do Estado de São Paulo.

2.2 Justificativa da solução escolhida

A solução e-Ambiente, baseada na plataforma Solar BPM da empresa Softplan S.A., foi originalmente contratada pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, em 2016, por meio de pregão eletrônico, com previsão de licenciamento extensivo à CETESB. Desde então, o sistema vem sendo utilizado de forma compartilhada entre a Secretaria e a CETESB, instalado em infraestrutura da própria Secretaria.

Ao longo desses anos de operação, a plataforma demonstrou-se plenamente adequada às necessidades da CETESB, permitindo o gerenciamento eletrônico de processos, a automação de fluxos de trabalho, o acompanhamento de prazos e a digitalização de rotinas internas, com ganhos significativos de eficiência, transparência e rastreabilidade das atividades. Além disso, a solução já foi customizada para contemplar as especificidades dos processos ambientais conduzidos pela Companhia, acumulando histórico de uso, parametrizações e integrações que não podem ser facilmente reproduzidos em outra plataforma sem perda de continuidade e elevados custos de transição.

A adoção de uma nova solução tecnológica implicaria não apenas em investimentos adicionais com aquisição de licenças, implantação, capacitação de usuários e integração com sistemas corporativos existentes, mas também em riscos consideráveis de descontinuidade operacional e retrabalho, tendo em vista a complexidade e a sensibilidade dos processos de licenciamento e fiscalização ambiental sob

responsabilidade da CETESB.

Dessa forma, a escolha da solução e-Ambiente (Solar BPM) revela-se a alternativa mais eficiente e economicamente vantajosa, assegurando a continuidade das atividades já em andamento, a preservação dos investimentos realizados desde 2016 e a eliminação de riscos associados à substituição de plataforma. Ademais, a empresa Softplan detém exclusividade sobre a comercialização, manutenção e suporte da referida solução, circunstância que reforça a adoção do instituto da inexigibilidade de licitação para a presente contratação.

2.3 Justificativa da modalidade da Licitação

A presente contratação está amparada no disposto no artigo 74, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, que prevê a inexigibilidade de licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial nos casos de aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo.

No caso em análise, a solução tecnológica e-Ambiente, baseada na plataforma Solar BPM, é de titularidade da empresa Softplan S.A., que detém exclusividade na comercialização, implantação, manutenção evolutiva e corretiva, suporte técnico e atualização da referida plataforma. Não há, portanto, no mercado, outros fornecedores aptos a oferecer legalmente o mesmo sistema, o que caracteriza a inviabilidade de competição.

Adicionalmente, ressalta-se que a CETESB já utiliza o e-Ambiente desde 2016, em regime de compartilhamento com a Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, acumulando histórico de utilização, parametrizações específicas, integrações tecnológicas e processos customizados ao seu contexto institucional. A adoção de solução diversa implicaria em elevados custos de transição, perda de investimentos já realizados, retrabalho e riscos operacionais consideráveis, notadamente pela necessidade de migração de dados sensíveis e pela complexidade dos processos de licenciamento e fiscalização ambiental.

Assim, a contratação direta da Softplan configura-se como medida necessária, eficiente e juridicamente respaldada, garantindo a continuidade da utilização do e-Ambiente (Solar BPM), em conformidade com a legislação vigente e com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

3 DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIA

Para efeitos desta contratação, são adotadas as seguintes definições:

- CONTRATANTE: CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo;
- CONTRATADA: Softplan S.A.;
- Funcionalidades: Conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas dentro de um sistema;
- Módulos: Conjunto de funcionalidades, voltadas para a execução de uma ou mais atividades inter-relacionadas;
- Sistema: Conjunto de módulos integrados a serem fornecidos pela CONTRATADA e para os quais são requeridas as funcionalidades e os respectivos serviços para implantação e manutenção relacionados neste Termo de Referência;
- Solução: Denominação genérica dado ao conjunto formado pelos módulos relacionados no item 4 deste Termo de Referência, idealizada pela CONTRATANTE para aperfeiçoamento e a desmaterialização da gestão de processos administrativos da CETESB, e para os quais são requeridas as funcionalidades e os respectivos serviços para implantação, sustentação e manutenção relacionados neste Termo de Referência;
- Parametrização: a funcionalidade está incorporada de forma nativa no produto ofertado, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação, sem a necessidade de produção ou alteração de código-fonte. Serão admitidas parametrizações por meio de uso de *scripts*;
- Customização: quando se faz necessária alteração ou complementação no código-fonte dos aplicativos.
- Incidentes de produção: comportamentos ou eventos que não façam parte da operação normal e comportamento padrão dos aplicativos em produção, como inconsistências ou falhas, e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade da operação;
- Problema: a causa raiz para um ou mais incidentes de produção;
- Solução de contorno: qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira

temporária, utilizando-se de mecanismos como scripts, ajustes por meio de intervenções, entre outros, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação.

- Transformação de dados: operações que, para migração de dados ou integração entre sistemas, demandem criação de estruturas adicionais de banco de dados ou de rotinas externas que viabilizem o retorno da informação, tais como: objetos temporários, como por exemplo, tabelas temporárias, tabelas de mapeamento de valores (DE-PARA), tabelas para geração de relatórios de estatística de integração ou similares, *stored procedures* ou funções criadas especificamente para este fim ou ainda rotinas externas de extração, tratamento e limpeza de dados;
- Processo: É um encadeamento de subprocessos ou atividades executadas por pessoas ou máquinas para alcançar uma ou mais metas, realizado de ponta-a-ponta para a entrega de valor;
- BPM (*Business Process Management* – Gestão de Processos de Negócio): Abordagem disciplinada para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio automatizados ou não para alcançar os resultados pretendidos consistentes e alinhados com as metas estratégicas das organizações.

4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA E DEFINIÇÕES BÁSICAS

O escopo da solução a ser contratada está descrito a seguir:

- **GESTÃO DIGITAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:** deverá permitir a autuação, tramitação e rastreabilidade de processos administrativos físicos e digitais no âmbito da CONTRATANTE, com recursos para a inclusão de peças processuais e visualização dos processos de forma eletrônica. Para garantir a autoria, autenticidade e irretroatividade de documentos digitais inseridos, deve permitir o uso de certificados e assinaturas digitais em conformidade com o ICP-Brasil. Deverá ainda, por meio de recursos de *workflow* (com a utilização da notação BPMN 2.0 e formulários dinâmicos), automatizar fluxos de trabalho de forma a padronizar procedimentos relacionados a processos administrativos da Instituição;
- **PORTAL DE SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO:** deverá possibilitar aos cidadãos, realizar requisições e acompanhamento de solicitações de

informações à CONTRATANTE, em formato eletrônico pela Internet, sem a necessidade de se dirigir fisicamente aos balcões de atendimento presenciais;

- **INFORMAÇÕES GERENCIAIS:** Deverá possibilitar a transformação de informação em conhecimento estratégico, permitindo a extração de indicadores de performance, gráficos e *dashboards* para o monitoramento do tempo médio de tramitação dos referidos processos administrativos, para identificação de gargalos e entraves em procedimentos, facilitando a identificação de pontos de melhoria direcionados à sua otimização.

Os referidos módulos deverão ter plataforma tecnológica em ambiente *WEB*, com acesso facilitado via *browser* nas estações de trabalho de cada usuário. Deverão ser fornecidos na forma de produto acabado, integrados entre si e atender aos requisitos especificados no ANEXO II.

A solução requerida, para fins do presente objeto, deverá possuir:

- a) Interface de apresentação (telas do sistema e telas administrativas pertencentes ao núcleo da solução), relatórios, usabilidade e documentação homogêneos, ou seja, mesmo layout, padrão de nomes e comportamento;
- b) Procedimento uniforme de operação;
- c) Procedimento uniforme de atribuição de perfis, definição de regras de acesso, criação de usuários e demais procedimentos relativos a mecanismos de segurança.

A solução deve ser passível de customização, ou seja, deverá possibilitar, em caso de necessidade da CONTRATANTE, que sejam desenvolvidas novas funcionalidades e alterados requisitos originais da solução fornecida, conforme fundamentado neste Termo de Referência.

5 QUANTITATIVOS ESTIMADOS

Os quantitativos previstos para esta contratação estão relacionados a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quant.
1	SERVIÇOS INICIAIS		
1.1	Implantação	Serviço	1
1.2	Migração de dados	Serviço	1
2	SERVIÇOS CONTINUADOS		
2.1	Sustentação e garantia de evolução tecnológica e funcional	Mês	12
2.2	Suporte técnico personalizado – Alta complexidade	Homem/mês	12
2.3	Suporte técnico personalizado – Média complexidade	Homem/mês	12

Item	Descrição	Unidade	Quant.
2.4	Suporte técnico personalizado – Baixa complexidade	Homem/mês	12
3	SERVIÇOS SOB DEMANDA		
3.1	Desenvolvimento e outras atividades sob demanda	PF	240

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todos os insumos necessários, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas indiretos como FGTS, férias, 13º salário, custo de rescisão, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, ferramentas de uso pessoal para apoio na execução dos serviços e capacitação de sua equipe.

A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes produtos e serviços:

a) Implantação e Migração de dados, abrangendo:

- i. Instalação, configuração, migração de dados e disponibilização para uso da solução requerida;

b) Serviços continuados:

- i. Sustentação e garantia de evolução tecnológica e funcional;
- ii. Suporte técnico personalizado – Alta complexidade;
- iii. Suporte técnico personalizado – Média complexidade;
- iv. Suporte técnico personalizado – Baixa complexidade;
- v. Desenvolvimento e outras atividades sob demanda.

5.1 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1.1 Instalação, configuração e disponibilização para uso

A CETESB disponibilizará, em até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, a infraestrutura tecnológica e recursos necessários para implantação da solução e para estabelecimento de conexão remota, bem como manter linha de telecomunicação, modem, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a CONTRATADA.

Para disponibilização da solução, será necessária a instalação, configuração e parametrização nos ambientes computacionais de produção e não produção.

A CONTRATADA deverá realizar reuniões de planejamento com a equipe técnica da CONTRATANTE para estabelecer plano de trabalho contendo todas as etapas da implantação, incluindo previsão de datas de disponibilização em produção.

A disponibilização inicial da Solução contempla a execução das seguintes atividades:

- Elaboração do plano de trabalho;
- Reunião de apresentação do plano de trabalho;
- Palestra de kickoff;
- Desenvolvimento de requisitos;
- Montagem de ambientes de infraestrutura;
- Configuração de ambientes homologação, produção, business intelligence e central de ajuda;
- Parametrização da ferramenta (setores, ldap, usuários);
- Disponibilização de versão final em produção;
- Acompanhamento e monitoramento do projeto.

5.1.2 Migração de dados

A migração deverá compreender a transferência dos dados e documentos referente à CETESB existentes no banco de dados atual da Secretaria de Meio Ambiente para o novo ambiente da Solução disponibilizada.

O processo de migração deverá ser executado pela equipe da CONTRATADA, com apoio técnico da CONTRATANTE, e deverá observar o plano de trabalho previamente definido, contendo etapas, cronograma e responsáveis.

O processo de migração deverá abranger as seguintes atividades:

- Planejamento técnico e definição de escopo da migração;
- Levantamento e análise da base de dados e documentos existentes;
- Mapeamento de dados e estrutura documental;
- Desenvolvimento e execução dos scripts de extração, transformação e carga (ETL);
- Validação técnica dos dados e documentos migrados;
- Correções e reprocessamentos, quando necessário;
- Homologação e aceite formal da migração pela CETESB.

A CETESB deverá disponibilizar os acessos e as informações necessárias à execução das atividades de migração, bem como participar das validações e homologações dentro dos prazos acordados no plano de trabalho.

Quaisquer solicitações de migração de dados adicionais, alterações no escopo ou ajustes de estruturas que envolvam desenvolvimento ou customização serão avaliadas separadamente e, se aprovadas pela CONTRATANTE, executadas por meio do serviço de Desenvolvimento e Atividades sob Demanda.

5.2 SERVIÇOS CONTINUADOS

5.2.1 Sustentação e garantia de evolução tecnológica e funcional

O serviço de Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional deverá englobar as atividades de manutenção de software imprescindíveis para que a Solução continue operando, conforme detalhado a seguir.

A **Sustentação** da Solução deverá abranger as atividades realizadas pela CONTRATADA com o objetivo de manter a Solução em seu estado normal de operação, prestando o suporte à equipe técnica de TI da CONTRATANTE, provendo a atualização de versões, a orientação sobre infraestrutura e a manutenção corretiva durante a vigência contratual.

A sustentação da solução deverá contemplar as seguintes atividades e entregáveis:

Atividades	Entregáveis
1) Realizar o monitoramento remoto do ambiente, de modo a mantê-lo operacional;	1) Relatório mensal de serviços, contendo os chamados relacionados a incidentes de produção, manutenção corretiva;
2) Realizar as interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos e/ou manutenção, sempre que possível e preferencialmente, em horário fora do expediente da CETESB ou durante o final de semana e feriados;	2) Relatório de atualização de versão.
3) Investigar e analisar incidentes de produção;	
4) Atualização de versão, contendo correções disponibilizadas em novas versões dos aplicativos;	
5) Disponibilizar patches e procedimentos de correção visando resolver erros que ocasionem incidentes de produção;	
6) Prestar suporte à equipe técnica de TI da CETESB quanto às funcionalidades da solução.	

Nas situações em que a CONTRATADA identificar a necessidade de realizar manutenções corretivas visando resolver erros que ocasionem incidentes recorrentes de produção, ela deverá disponibilizar, sem ônus adicionais, os respectivos patches e procedimentos de correção. A equipe da CONTRATADA terá acesso remoto aos ambientes da CONTRATANTE para atualizar os referidos patches.

Entende-se como **Garantia de Evolução Tecnológica** o conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas pela CONTRATADA para manter a Solução utilizável no ambiente operacional próprio da CONTRATANTE, que pode sofrer mudanças, e para recepcionar as funcionalidades que venham a ser agregadas à solução como resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas pela CONTRATADA e disponibilizadas nas versões do sistema, abrangendo:

Atualização da Solução para mantê-la compatível com o ambiente computacional atual da CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deverá comunicar, apresentando solução de contorno ou justificando tecnicamente, à CONTRATANTE, em caso de impossibilidade de atualização da Solução, quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos browsers, sistemas operacionais etc.).
- A CONTRATADA deverá em até 30 (trinta) dias corridos contados da abertura do chamado, fornecer parecer de inviabilidade, indicando a solução tecnológica para substituir o item da plataforma descontinuado.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar informações atualizadas semestralmente, com os avanços tecnológicos da plataforma.
- Eventuais mudanças para outros bancos de dados, balanceadores de cargas, sistemas operacionais, servidores de aplicação, outros navegadores diversos dos atuais, deverão ter sua análise de viabilidade emitida pela CONTRATADA e posterior execução, realizadas utilizando Pontos de Função sob demanda.

Aperfeiçoamentos que a CONTRATADA venha a promover na arquitetura atual da Solução, decorrentes de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento.

A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE as melhorias de requisitos não funcionais implementados na Solução, tais como frameworks, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.

A **evolução tecnológica** deverá ser realizada de forma continuada, contemplando:

- Implementação na Solução de novos algoritmos de hash e cifragem, sempre que os utilizados sejam declarados inadequados, não recomendados ou vulneráveis pela academia e/ou instituições de referência na área de segurança digital.
- Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões da Solução, quando houver mudança que implique tal necessidade.
- Adequação e homologação da Solução para funcionamento com novas versões dos navegadores de internet (browsers), em todas as plataformas homologadas.

A **evolução funcional** deverá assegurar à CONTRATANTE o direito de receber os novos desenvolvimentos implementados e/ou agregados pela CONTRATADA.

5.2.2 Suporte técnico personalizado

O serviço de suporte técnico personalizado deverá contemplar a execução de tarefas, visando atender aos usuários internos da CONTRATANTE na operacionalização e uso da solução, a serem prestadas nas dependências do órgão.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com carga de trabalho diária de 8 (oito) horas para prestar suporte técnico especializado, nos dias e horário padrão da CONTRATANTE, exceto em dias em que não houver expediente na CONTRATANTE, conforme quantitativo a seguir:

Nível de complexidade	Quantidade de profissionais
Suporte técnico personalizado – Alta	1
Suporte técnico personalizado – Média	1
Suporte técnico personalizado – Baixa	1

A escala de atendimento neste serviço deverá ser acordada com o gestor do contrato por parte da CONTRATANTE.

As atividades que deverão ser realizadas pelo suporte técnico personalizado são:

Complexidade Alta: Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:

- Suporte técnico à equipe da CONTRATANTE visando à compreensão de novas demandas;
- Suporte técnico à equipe da CONTRATANTE para análise e levantamento de informações;
- Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área;
- Apoio na homologação das novas versões do sistema;
- Configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema em conformidade com requisições expressas da CONTRATANTE;
- Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de atendimento da CONTRATANTE possa registrar e classificar os chamados dos usuários do sistema e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes;
- Análise técnica relacionada ao mapeamento e à configuração de novos fluxos de trabalho automatizados relativos às atividades da CONTRATANTE;
- Modelagem e automação dos processos de negócio, conforme tarefas a seguir:
 - Modelagem de processos, com a identificação de atores, atividades/tarefas, eventos, documentos, informações e regras de negócio pertinentes ao cenário atual;
 - Apresentação e validação de propostas de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
 - Modelagem do processo futuro referenciando atores, atividades/tarefas, eventos, documentos, informações e regras de negócio validadas e aprovadas pela CONTRATANTE em etapa anterior;
 - Automatização de processos;
 - Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
 - Repasse para a equipe de segundo nível (sede da CONTRATADA), dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros;
 - Análise e construção de scripts de consulta em base de dados, extração de dados e fornecimento dos resultados das consultas para os relatórios da CONTRATANTE, principalmente para casos de relatórios não contemplados no sistema;
 - Prestação de apoio e suporte técnico utilizando ferramenta de

comunicação de uso institucional da CONTRATANTE para atendimentos e registro do trâmite dos chamados;

- Liderança Técnica da equipe alocada, controle da qualidade, prazos e quantitativos dos serviços a serem realizados presencialmente abrangidos no contrato, em conformidade com os níveis de eficiência mínimos;
- Liderança da instalação de versões de correção ou atualizações provenientes de manutenções solicitadas pela CONTRATANTE na solução contratada, nos ambientes de produção e não-produção;
- Gestão dos cronogramas de entrega para serviços presenciais aprovados junto a CONTRATANTE, tomando ações, quando necessário para o cumprimento das metas estabelecidas;
- Negociação e reporte contínuo ao(s) fiscal(is) técnico e administrativo da CONTRATANTE de prazos, gestão de cronograma e de entregas para atividades realizadas presencialmente;
- Atuação como ponto focal entre as equipes técnicas e operacionais da CONTRATANTE e a da CONTRATADA.

Complexidade Média: Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:

- Suporte técnico à equipe da CONTRATANTE visando à compreensão de novas demandas;
- Suporte técnico à equipe da CONTRATANTE para análise e levantamento de informações;
- Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área;
- Apoio na homologação das novas versões do sistema;
- Configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema em conformidade com requisições expressas da CONTRATANTE;
- Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de atendimento da CONTRATANTE possa registrar e classificar os chamados dos usuários do sistema e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes;
- Análise técnica relacionada ao mapeamento e à configuração de novos fluxos de trabalho automatizados relativos às atividades da CONTRATANTE;
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- Repasse para a equipe de segundo nível (sede da CONTRATADA), dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras

de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros;

- Prestação de apoio e suporte técnico utilizando ferramenta de comunicação de uso institucional da CONTRATANTE para atendimentos e registro do trâmite dos chamados;

Complexidade Baixa: Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte abaixo relacionadas:

- Atendimento dos chamados abertos;
- Avaliação inicial do chamado e registro de complementações, se necessário;
- Controle dos chamados;
- Registro das solicitações de atendimento;
- Registro de sugestões e avaliações solicitadas pelos usuários da CONTRATANTE, quanto a melhoria na usabilidade do Sistema;
- Repasse para a equipe de segundo nível (sede da CONTRATADA), dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros;
- Retorno aos usuários e fechamento dos chamados;
- Prestação de apoio e suporte técnico utilizando ferramenta de comunicação de uso institucional da CONTRATANTE para atendimentos e registro do trâmite dos chamados.

A infraestrutura necessária (recursos telefônicos, mobiliário, estrutura física, equipamentos e ferramentas, métodos, processos, peças de reposição, licenciamento de softwares, quando for o caso etc.) para a prestação dos serviços nas instalações da CONTRATANTE será fornecida por ela, cabendo à CONTRATADA disponibilizar os profissionais para a realização das atividades.

A CONTRATADA deverá atuar no suporte técnico local aos usuários internos. A CONTRATANTE será responsável pelo atendimento de suporte a chamados de seus usuários externos, avaliando a demanda, esclarecendo dúvidas e prestando orientações no uso da Solução. Caso sejam identificados incidentes de produção, a CONTRATANTE fará o escalonamento e repasse para o suporte técnico de primeiro nível, que avaliará a solicitação e adotará medidas apropriadas à sua resolução.

Em caso de substituições temporárias (afastamentos, férias), a CONTRATADA poderá disponibilizar profissional de forma remota.

5.2.3 Serviços sob demanda

Os serviços a seguir relacionados deverão ser executados sob demanda, mediante prévia solicitação e autorização da CONTRATANTE, e medidos se, e quando efetivamente executados.

Os orçamentos apresentados pela CONTRATADA para serviços realizados sob demanda deverão ter validade técnica de 60 (sessenta) dias.

Com base nas premissas e termos gerais relacionados a seguir, a CONTRATADA deverá apresentar e detalhar no Plano de trabalho requerido no item 10.1, um fluxo proposto para atendimento das solicitações de serviços sob demanda para a CONTRATANTE.

5.2.3.1 Serviços mensuráveis em Pontos por Função (PF)

Abrangem os serviços de manutenção, demandados pela CONTRATANTE, relacionados a seguir:

- a) Manutenção evolutiva: Mudanças nos requisitos funcionais da solução, abrangendo a inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de requisitos iniciais especificados neste Termo de Referência;
- b) Manutenção cosmética: Alterações de interface dos produtos contratados abrangendo, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela;
- c) Manutenção perfectiva: Alterações nos sistemas sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário;
- d) Manutenção adaptativa: Adequação dos sistemas solicitados pela CONTRATANTE à mudanças de ambiente operacional, compreendendo *hardware* e *software* básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD diferentes dos ora especificados neste Termo de Referência, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- e) Execução de testes em funcionalidades não pertencentes ao escopo da manutenção, ou seja, testes de funções transacionais indiretamente afetadas pelas implementações do projeto de manutenção solicitado pela CONTRATANTE;

- f) Incorporação de customizações específicas desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE em versões não customizadas dos módulos da solução.

A metodologia para os serviços medidos em pontos por função deverá ter por base o Roteiro de Métricas do SISP (versão 2.1) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e o Guia de Contagem de Pontos de Função (versão 4.3.1), publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*). Ocorrendo ambiguidade de definições entre este guia e o Roteiro de Métricas do SISP, devem prevalecer as regras estipuladas no Guia de Contagem de Pontos de Função.

As solicitações de manutenção serão formalizadas pela CONTRATANTE por meio da ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida no item 12.6 e detalhadas de forma que a CONTRATADA possa avaliar a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar, para cada solicitação, uma Contagem Estimativa de Pontos por Função (PF), utilizando o método estimativo desenvolvido pela NESMA.

O desenvolvimento dos serviços medidos em pontos por função deverá contemplar as macro atividades apresentadas no quadro a seguir, no qual estão relacionados também os referidos esforços que serão considerados para fins de faturamento:

Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software	Percentual de Esforço (%)
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

Para cada Contagem Estimativa solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá faturar o equivalente a 0,5 PF por solicitação.

A CONTRATADA deverá proceder à Especificação Formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada somente das Contagens Estimativas aprovadas pela CONTRATANTE.

A Contagem Detalhada deverá ter validade técnica de 90 dias. Passado este prazo sem que a CONTRATANTE tenha autorizado o seu desenvolvimento, a solicitação poderá ser considerada cancelada pela CONTRATADA.

Para fins de apuração da quantidade de PF para faturamento de cada macroetapa do processo de desenvolvimento, o respectivo percentual de esforço apresentado no quadro acima deverá ser multiplicado pelo tamanho total do desenvolvimento ou manutenção específica solicitada pela CONTRATANTE, resultante da Contagem Detalhada.

O prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos corresponderá ao previsto

no quadro a seguir:

Tamanho estimado da demanda	Prazo para entrega da especificação formal de requisitos
Até 10 PF	5 dias úteis
De 11 PF a 20 PF	9 dias úteis
De 21 PF a 30 PF	14 dias úteis
De 31 PF a 40 PF	18 dias úteis
De 41 PF a 50 PF	23 dias úteis
De 51 PF a 60 PF	27 dias úteis
De 61 PF a 70 PF	32 dias úteis
De 71 PF a 100 PF	33 dias úteis

O prazo para entrega da Especificação Formal de requisitos a partir de 100 PF será negociado entre as partes.

No caso de manutenções perfectivas, a CONTRATADA poderá medir pelo serviço a quantidade de PF transacionais multiplicada por 0,5. Para a incorporação de customizações específicas desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE em versões não customizadas dos módulos da solução, a CONTRATADA poderá medir pelo serviço a quantidade de PF da função transacional.

De forma complementar aos pontos abordados pelo Manual de Práticas e Contagens (CPM - *Counting Practices Manual*) do IFPUG e pelo Roteiro de Métricas do SISP, a CONTRATADA deverá utilizar como prática de contagem a definição e aplicação de outros itens comumente observados nos cenários de manutenção, relacionados a seguir:

Item	Tipos de Serviço	Equivalência em PF
1	Inclusão de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	1,00
2	Alteração estrutural de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	0,60
3	Alteração de conteúdo de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	0,10
4	Exclusão de tabela de dados de código (<i>code table</i>)	0,40
5	Inclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código (<i>code table</i>)	1,00
6	Alteração de funcionalidade para manutenção de dados de código (<i>code table</i>)	1,00
7	Exclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código (<i>code table</i>)	0,60
8	Inclusão/alteração de parâmetros ajustados que não alteram o comportamento funcional, e que não modificam a lógica de processamento da função transacional.	0,40

O total de PF a ser considerado para fins de faturamento corresponde à quantidade de ocorrências de cada item de serviço apresentado no quadro acima.

A CONTRATADA deverá organizar sua capacidade produtiva e os ciclos de desenvolvimento de forma a estar apta a disponibilizar novas versões dos módulos da solução, contendo manutenções sob demanda para a CONTRATANTE, com frequência mínima de 60 (sessenta) e máxima de 90 (noventa) dias, com versões com tamanho total acumulado na razão de até 40 PF/mês.

A CONTRATANTE admitirá que a CONTRATADA encerre os prazos para a submissão e aprovação de novas demandas de manutenção, em conformidade com o esforço máximo em PF acima especificado, em até 30 dias antes do encerramento de um novo ciclo de desenvolvimento.

A CONTRATADA fará a instalação da nova versão dos módulos da solução contendo as manutenções demandadas pela CONTRATANTE em ambiente de homologação.

A CONTRATANTE realizará a homologação dos serviços, tomando por base a Especificação Formal de requisitos aprovada e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias após a entrega em ambiente de homologação. Findo este prazo sem manifestação da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

A instalação e configuração da nova versão customizada homologada pela CONTRATANTE no ambiente de produção deverá ser realizada conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano de trabalho.

A repactuação de prazos de entrega, motivada por fatos supervenientes, poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após avaliação da CONTRATANTE.

5.2.3.2 Alteração de escopo das demandas de manutenção

No caso de alterações pela CONTRATANTE do escopo das manutenções solicitadas, com mudanças, inclusão ou exclusão de requisitos funcionais e/ou não-funcionais, a CONTRATADA deverá apurar os impactos sobre o serviço e apresentar evidências para aprovação pela CONTRATANTE.

Será feito o cálculo dos ajustes financeiros das entregas realizadas pela CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE, ocorridas até o momento da solicitação de alteração de escopo, com base na seguinte fórmula:

$$\text{PF Devido} = \{ [(P_i \times F_{ri}) + (P_e \times F_{re}) + (P_a \times F_{ra})] \times (P_{fe} / P_{ft}) \}$$

Onde:

- PF Devido = Quantidade de PF devida para adequação das alterações nas fases já realizadas;
- P_i = PF das funções incluídas;
- P_e = PF das funções excluídas antes das alterações de escopo;
- P_a = PF das funções alteradas antes da alteração de escopo;

- Fri = Fator de redução para funções incluídas ≈ 1 ;
- Fre = Fator de redução para funções excluídas $\approx 0,15$;
- Fra = Fator de redução para funções alteradas $\approx 0,5$;
- Pfe = Somatório da quantidade de PF das entregas autorizadas já realizadas;
- Pft = Tamanho funcional do serviço antes da alteração do escopo.

Só serão consideradas no escopo da fórmula apresentada acima as mudanças que estiverem relacionadas a alterações da Especificação Formal aprovada pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE não acatará alterações de escopo nas quais a CONTRATADA não evidenciar que houve impacto da solicitação na contagem.

As alterações de escopo das manutenções serão solicitadas e registradas pela CONTRATANTE na ferramenta de gerenciamento de chamados referenciada no item 12.6.

Para as alterações de escopo aprovadas, a CONTRATADA deverá entregar nova Especificação Formal de requisitos e nova Contagem Detalhada. Novos prazos serão renegociados entre as partes.

A CONTRATADA poderá fazer a medição das etapas cumpridas até antes da solicitação de alteração do escopo da manutenção pela CONTRATANTE. As entregas previstas, porém, não realizadas até a solicitação de mudança deverão ser ajustadas de acordo com o tamanho obtido da nova Contagem Detalhada, para efeito de medição das etapas remanescentes.

5.2.3.3 Cancelamento das demandas de manutenção

A CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda durante a Especificação Formal de requisitos. Neste caso, a CONTRATADA poderá fazer a medição do percentual equivalente ao tempo decorrido da elaboração da referida especificação, cuja quantidade será calculada da seguinte forma:

$$PF_{\text{parcial_ER}} = \frac{T_d \text{ ER}}{T_p \text{ ER}} \times 0,25 \times T_a \text{ PF1}$$

$T_p \text{ ER}$

Em que:

- $PF_{\text{parcial_ER}}$ = quantidade de PF a serem medidas quando ocorrer desistência ou cancelamento da *Especificação Formal* de requisitos;
- $T_d \text{ ER}$ = tempo investido na *Especificação Formal* de requisitos até o cancelamento;
- $T_p \text{ ER}$ = tempo total previsto para a elaboração da *Especificação Formal* de requisitos;
- $T_a \text{ PF1}$ = fim da faixa estimada na *Contagem Estimativa*, conforme quadro com estimativa de prazo para entrega da *Especificação Formal* de requisitos, acima apresentado.

A CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Neste caso, a CONTRATADA poderá fazer a medição do percentual equivalente ao esforço até então empregado para desenvolvimento da versão, cuja quantidade será calculada da seguinte forma:

$$PF_{parcial_dv} = \frac{Tdv \times 0,75 \times Ta \text{ PF2}}{N \text{ dias}}$$

Em que:

- $PF_{parcial_dv}$ = quantidade de PF a serem medidas quando ocorrer desistência ou cancelamento da demanda de desenvolvimento;
- Tdv = tempo investido no desenvolvimento da versão até o cancelamento;
- N dias = tempo total previsto para a conclusão do desenvolvimento da versão;
- Ta PF2 = total de PF da *Contagem Detalhada*.

5.2.3.4 Serviços mensuráveis em horas técnicas

Serão medidos em horas técnicas, os serviços em que a medição em PF não se aplicar, relacionados no quadro a seguir:

Item	Serviço	Fator de ajuste (PF)
1.	Atualização de <i>helps</i> e manuais dos usuários relacionados aos módulos da solução, por conta de alterações solicitadas pela CONTRATANTE.	0,15
2.	Serviços de transformação de dados, realizados remotamente pela CONTRATADA.	0,15
3.	Atendimentos de suporte técnico remoto em horários excepcionais, quando previamente demandado pela CONTRATANTE.	0,25
4.	Preparação do ambiente, execução, acompanhamento e avaliação de rotinas de migração de dados.	0,15
5.	Criação e manutenção de ambientes e base de dados adicionais, realizados remotamente pela CONTRATADA.	0,15
6.	Atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas nas instalações da CONTRATANTE, consultoria no levantamento, análise e especificação de novos requisitos, consultoria em processos, acompanhamento e consultoria por especialista da CONTRATADA no uso dos módulos adicionais, reuniões presenciais, instalação, configuração e parametrização de novas versões dos aplicativos, solicitadas pela CONTRATANTE.	0,25

Item	Serviço	Fator de ajuste (PF)
7.	Instalação, configuração e parametrização de novas versões dos módulos da solução em ambiente de produção, executados remotamente pela CONTRATADA	0,15
8.	Atividades realizadas nas instalações da CONTRATADA para a preparação de palestras e treinamentos específicos adicionais aos contratados para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE no uso da solução (e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE) e para serviços de consultoria em processos, adicionais aos contratados inicialmente.	0,15
9.	Realização nas instalações da CONTRATANTE em São Paulo/SP de palestras e treinamentos específicos adicionais aos contratados para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE para o uso da solução e/ou funcionalidades desenvolvidas sob demanda para a CONTRATANTE.	0,25
10.	Atividades de preparação de palestras e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE para a manutenção da solução, realizados nas instalações da CONTRATADA.	0,42
11.	Realização de palestras e treinamentos específicos para transferência de conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE para a manutenção da solução, realizados em São Paulo/SP.	0,64
12.	Serviços de consultoria, especificação de negócio, reuniões via webconferência solicitadas pela CONTRATANTE e/ou outras atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas remotamente	0,15

Em se tratando dos serviços prestados de forma presencial na CONTRATANTE, a demanda mínima de atividades será de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas; Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em PF. O resultado será debitado do quantitativo de PF para serviços sob demanda, provisionados nesta contratação.

5.2.3.5 Integrações da solução com outros sistemas

Integrações da solução com outros sistemas em uso pela CONTRATANTE, ou ainda alterações das interfaces de integrações e/ou de importação de dados existentes com outros sistemas, deverão ser executados a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pela CONTRATANTE, com quantitativos sob demanda, previstos nesta contratação.

Nos casos em que a CONTRATANTE demandar integrações da solução com outros

sistemas em uso pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar um orçamento estimativo prévio para aprovação pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE especificará na respectiva ordem de serviço:

- a) Se a integração deverá ser para recebimento ou envio de informações aos aplicativos, bem como qual a estrutura dos dados a serem trafegados nesta integração;
- b) As informações que deverão ser disponibilizadas ou consumidas no serviço a ser desenvolvido, bem como se existe alguma regra de transformação de dados a ser realizada;
- c) A estrutura dos dados de origem para desenvolvimento de rotinas de importação.

Os seguintes aspectos deverão ser observados para a elaboração dos orçamentos estimativos para a migração de dados e integração com outros sistemas:

- a) Integrações que não demandem transformação ou derivação de dados: os respectivos orçamentos deverão ser estimados em PF, conforme definido no Roteiro de Métricas do SISP;
- b) Quando houver necessidade de transformação ou derivação de dados, os respectivos orçamentos deverão ser estimados em horas técnicas e convertidos em PF, com base no quadro apresentado no item 5.2.3.4.

Para viabilizar integrações demandadas pela CONTRATANTE, caberá à CONTRATADA realizar as definições de padrões de *webservices* ou outras formas e tecnologias de troca de dados.

A CONTRATANTE realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores no caso de sistemas desenvolvidos por terceiros, para fornecimento de dados bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A homologação das integrações deverá ser feita por meio simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos.

A CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite formal para cada integração homologada, e autorizará o respectivo faturamento por parte da CONTRATADA.

Após a homologação, as integrações deverão ser disponibilizadas no ambiente de produção, conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano de Trabalho.

7. ACORDOS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO DO OBJETO A SER RECEBIDO

Com o objetivo mensurar a qualidade das entregas e serviços relacionados neste

Termo de Referência, serão adotados e monitorados níveis mínimos de serviço a fim de que a CONTRATADA seja remunerada conforme o fornecimento dos produtos e prestação dos serviços requeridos tenham ocorrido com a qualidade desejada, prevendo-se redutores a serem aplicados sobre os valores mensais caso não se obtenha o atingimento à eficiência mínima acordada.

7.1 SERVIÇOS CONTINUADOS

7.1.1 Sustentação da solução

Os respectivos níveis mínimos são aplicáveis exclusivamente em ambiente de produção da CONTRATANTE, não sendo aplicados aos ambientes de não-produção. O atendimento aos chamados para realização dos respectivos serviços requeridos deverá seguir os prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Ocorrência	Prazo para solução ou contorno
UM	Chamados de suporte técnico e sustentação da solução para incidentes de produção	Em até 8 (oito) horas úteis
DOIS		Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis
TRÊS		Em até 40 (quarenta) horas úteis
QUATRO	Resolução de problemas	Em até 30 (trinta) dias úteis
CINCO		De acordo com o estabelecido entre as partes, para cada solicitação efetuada

São consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário padrão definido no item 12.4.

A contagem do prazo de atendimento dos chamados registrados fora do horário de expediente da CONTRATANTE terá início na primeira hora útil subsequente à abertura do chamado.

Os níveis de severidade definidos são os apresentados a seguir:

- SEVERIDADE UM: Corresponde a incidente de produção que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização dos módulos da solução;
- SEVERIDADE DOIS: Corresponde aos incidentes de produção que acarretem a paralisação das funcionalidades críticas, relacionadas a seguir neste Termo de Referência;

- c) SEVERIDADE TRÊS: Corresponde aos incidentes de produção que acarretem a paralisação ou impossibilidade de uso que afetem funcionalidades não-críticas;
- d) SEVERIDADE QUATRO: Corresponde a resolução de problemas que que acarretem a paralisação ou impossibilidade de uso que afetem funcionalidades não-críticas ou demandem manutenções corretivas de funcionalidades cosméticas não-impeditivas (sem prejuízo à operação);
- e) SEVERIDADE CINCO: Corresponde à investigação e solução de problemas identificados em incidentes apontados em chamados de SEVERIDADE UM ou DOIS ou TRÊS.

Para fins de classificação como SEVERIDADE DOIS na abertura de chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução, serão consideradas as seguintes funcionalidades críticas:

a) GESTÃO DIGITAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:

- Impossibilidade de cadastro de processos pelos usuários;
- Impossibilidade dos usuários realizarem o trâmite de processos;
- Impossibilidade de consulta e visualização de processos;
- Impossibilidade de acesso à caixa de entrada dos usuários;
- Impossibilidade de acesso a pasta digital dos processos;
- Impossibilidade de visualização de peças de processos;
- Impossibilidade de inserção de documentos digitais em processos ;
- Impossibilidade dos usuários receberem processos;
- Impossibilidade de edição do Plano de Classificação cadastrado.

b) PORTAL DE SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO:

- Impossibilidade dos usuários realizarem seu cadastro no Portal;
- Impossibilidade dos usuários cadastrarem solicitações;

- Impossibilidade dos usuários inserirem documentos digitais quando do cadastro de solicitações.

c) INFORMAÇÕES GERENCIAIS:

- Impossibilidade de atualizar/executar consultas e análises previamente definidas;
- Resultados das consultas com dados inconsistentes ou indisponíveis;
- Dados desatualizados de acordo com a periodicidade definida para cada camada de negócio.

Mesmo nas situações em que a CONTRATADA venha a aplicar soluções temporárias ou de contorno, deverá diagnosticar e atuar na resolução dos problemas de cada incidente, ou ainda, evidenciar que os incidentes de produção reportados não estão mais ocorrendo. O prazo para a resolução de ocorrências cuja complexidade de resolução, de maneira fundamentada neste Termo de Referência e justificada pela CONTRATADA, sejam maiores dos que os previstos neste item para cada tipo de severidade, deverão ser acordados em comum acordo entre as partes.

A CONTRATANTE fará a homologação em ambiente de homologação da solução apresentada para os chamados de suporte técnico remoto e sustentação que demandem versões de correção ou soluções de contorno.

Caso a solução de contorno apresentada seja aceita pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá encerrar o chamado de suporte técnico remoto e sustentação e abrir nova ocorrência com novo enquadramento em menor severidade, conforme fundamentado neste Termo de Referência.

Nos casos em que a CONTRATANTE considerar a solução de contorno inadequada, deverá formalizar sua decisão de forma justificada à CONTRATADA, que apresentará outra solução para o chamado de suporte técnico remoto e sustentação da solução, até o término do prazo previsto no quadro acima.

Caso a CONTRATADA constate que o chamado de suporte técnico e sustentação foi enquadrado de forma equivocada em determinado nível de severidade, poderá recategorizar o chamado, de acordo com os níveis de severidade definidos e antes do término dos prazos de solução previstos no quadro acima. Se a CONTRATADA constatar que o chamado extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não lhe permita o entendimento do chamado técnico, poderá, antes do término do prazo previsto no item, cancelar o chamado. Em ambas as situações, a CONTRATADA deverá apresentar as respectivas justificativas.

Caso os incidentes de produção sejam causados por falhas de componentes de terceiros agregados à solução, os prazos de solução ou contorno serão acordados entre as partes obedecendo o critério de viabilidade da correção e compatibilidade

entre as versões dos componentes.

Os chamados técnicos abertos que comprovadamente extrapolem as responsabilidades da CONTRATADA, tais como lentidão no *link* de internet, dificuldades de acesso à rede devidos a problemas físicos ou de configuração de *firewall* ou problemas de *hardware* no ambiente computacional disponibilizado e mantido pela CONTRATANTE, entre outros, serão tornados nulos para cômputo de prazos de atendimento e aplicação das respectivas penalidades.

A CONTRATADA não estará obrigada a promover adequações da solução para contornar falhas na infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE para a instalação e operação da solução, incluindo equipamentos (*hardware*), servidores, SGBD, *browsers*, rede computacional, certificados digitais, escâneres, serviços de protocolação digital, entre outros, estando tais falhas excluídas do escopo dos serviços de suporte técnico e manutenção requeridos neste Termo de Referência.

Para efeitos de apuração do nível de serviços prestados, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis à CONTRATADA não serão computados.

A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega pela CONTRATADA da documentação comprobatória do serviço de suporte técnico remoto e sustentação da solução referida no item 6.3.4.

Será adotado o cálculo do Índice de Efetividade (IE) dos chamados encerrados no período de medição para fins de apuração dos níveis de serviços prestados, para o qual deverá ser utilizada a fórmula:

$$IE = \sum IEPARCIAL ((TP/TTR) * PS)$$

Onde:

- Tempo previsto (TP): corresponde ao somatório do prazo definido para solução ou contorno dos chamados, computado por unidade de tempo prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Tempo total realizado (TTR): representa o somatório do prazo de solução dos chamados encerrados no mês de medição, computados por unidade de tempo (ou fração) prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Peso da severidade (PS): representa o peso atribuído para cada tipo de severidade dada sua criticidade, conforme apresentado no quadro a seguir.

O quadro abaixo ilustra a metodologia de apuração do IE e informa os índices de peso da severidade relativo a cada nível de severidade previsto:

ÍNDICE DE EFETIVIDADE (IE)				
Severidade	TP	TTR	PS	IEPARCIAL
UM			35	
DOIS			25	
TRÊS			20	
QUATRO			15	
CINCO			5	
IE (Σ IEPARCIAL)				

Nos casos em que o IEPARCIAL for igual a 0 (zero) ou maior que o respectivo PS, considerar-se-á IEPARCIAL = PS.

Para fins do cálculo do IE, considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado na ferramenta de gerenciamento de chamados requerida no item 21.6 e a data e o horário do retorno, com uma solução de contorno, ou a resolução definitiva do problema.

O decurso dos prazos previstos para atendimento será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA disponibilizar e formalizar, por instrumento a ser acordado no Plano de Trabalho entre as partes, ou a resolução do problema, ou solução de contorno, ou ainda quando não houver mais evidências de ocorrência de incidentes de produção para o respectivo chamado.

Caberá aplicação de redutores e adequações nos pagamentos à CONTRATADA quando a eficiência for inferior à 95%, conforme segue:

- IE $\geq$ 90% a < 95%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado pelo respectivo IE auferido;
- IE < 90%: o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado por 0,9.

8 PROPRIEDADE DE BENS E SERVIÇOS

A propriedade intelectual dos *softwares* fornecidos pela CONTRATADA permanecerá na titularidade do respectivo fabricante.

Pertencerá à CONTRATANTE a propriedade intelectual das modificações nos *softwares* fornecidos, realizadas no escopo da contratação, desde que remuneradas pela CETESB, bem como dos dados inseridos na solução, relatórios, produtos gerados em função da migração e integração de dados. A regra está em conformidade com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a

qualquer título, destes por parte da CONTRATADA, salvo se formal e previamente autorizado pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá garantir à CONTRATANTE que o conjunto de *software* licenciado para uso não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*.

9 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, a contar do dia subsequente à sua publicação na imprensa oficial.

10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste documento, incumbe à CONTRATADA observar os seguintes requisitos:

- a) Fornecer os produtos e prestar os serviços requeridos nas condições e prazos estipulados neste Termo de Referência;
- b) Alocar profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação;
- c) Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
- d) Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;
- e) Informar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE;
- f) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, pelos encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época

própria, bem como pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação e pelos decorrentes de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

- g) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependências da CONTRATANTE;
- h) Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- i) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- j) Reportar à CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- k) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções;
- l) Encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o fator de atendimento de nível de serviços previamente validado na reunião mensal de acompanhamento, bem como comprovantes de seguros a serem prestados;
- m) Providenciar, às suas custas, *link* de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pela CONTRATANTE;
- n) Providenciar e manter a infraestrutura necessária para a sua equipe (espaço físico, computadores, ambiente de desenvolvimento, entre outros), os quais não serão objeto de repasse para a CONTRATANTE.
- o) Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados

prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

- p) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do Contrato, exceto quando autorizado formalmente pela CONTRATANTE, respeitando-se os limites e preceitos legais.
- q) Permitir o acompanhamento, pela CONTRATANTE, das atividades realizadas no escopo desta contratação.

É vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro da CONTRATANTE, ativo ou inativo há menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.

É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objeto desta contratação, bem como a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Respeitar a titularidade do direito autoral, patrimonial e comercial da CONTRATADA sobre a solução, seus componentes de *software*, suas adaptações, derivações e customizações resultantes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, comprometendo-se a não doar, ceder, disponibilizar e permitir o manuseio e utilização dos códigos-fonte e componentes de *software* por terceiros ou praticar qualquer outra forma de transferência dos aplicativos sem anuência da CONTRATADA, conforme legislação específica.
- b) Fornecer a lista de usuários da CONTRATADA, para que a mesma possa realizar o cadastramento dos servidores aos módulos da solução.
- c) Designar um servidor para acompanhar a execução e fiscalizar a prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência.
- d) Acompanhar e fiscalizar os serviços, quanto aos aspectos qualitativos e quantitativos, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas.
- e) Fornecer a infraestrutura de *hardware* e *software* necessária para a instalação e operação da solução, incluindo servidores, rede computacional, *tokens* de assinatura digital, *scanners* e outros recursos necessários, caso demandar a instalação em ambiente computacional específico da CONTRATANTE.

- f) Prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados.
- g) Tomar providências necessárias para que sejam seguidas as recomendações da CONTRATADA, concernentes às condições de uso correto da solução.
- h) Realizar os pagamentos em até 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal de prestação de serviços pela CONTRATADA. Em caso de atraso dos pagamentos por culpa exclusiva da Administração, será aplicado como índice de atualização monetária o IPCA/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo). Caso exista inadimplência por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos, a CONTRATADA poderá interromper a prestação dos serviços, sem ônus ou sanções por parte da CONTRATANTE, desde que com aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias.

12 DEFINIÇÕES GERAIS

12.1 Do ambiente computacional

A CONTRATANTE disponibilizará os seguintes ambientes para a execução dos serviços constantes deste Termo de Referência:

- a) **PRODUÇÃO:** Ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo o armazenamento das informações (dados) oficiais da CONTRATANTE, bem como ambiente no qual devem ser operacionalizadas as versões em produção dos módulos da solução.
- b) **NÃO-PRODUÇÃO**, abrangendo:
 - **SUORTE À PRODUÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo simular o ambiente oficial da CONTRATANTE, propiciando à CONTRATADA analisar incidentes críticos ocorridos no ambiente de produção;
 - **HOMOLOGAÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar a CONTRATANTE a homologação dos módulos da solução com correções e/ou alterações, sempre que novas versões forem disponibilizadas;
 - **TREINAMENTO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar a CONTRATANTE a realização de capacitações dos módulos da solução e/ou de novas versões dos mesmos.

Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos e *softwares* de apoio que necessitam de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a operação dos módulos da solução, incluindo-se também servidores de aplicação, certificados digitais, protocoladora digital, scanners, entre outros.

A CONTRATANTE permitirá acesso através de comunicação remota ao seu ambiente computacional para a realização das atividades inerentes ao cumprimento do objeto previsto neste Termo de Referência, por intermédio de conexão segura entre as redes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

A CONTRATANTE manterá isolado o ambiente de produção, pelo qual será responsável pela administração e manutenção, do de não-produção.

A CONTRATADA será responsável pela administração e manutenção dos ambientes de não-produção.

As partes definirão em conjunto, na fase de alinhamento inicial e plano de trabalho, procedimentos para que as alterações de configuração que a CONTRATANTE venha a promover no ambiente de produção possam ser documentados e repassados para a CONTRATADA replicar nos ambientes de não-produção.

A manutenção dos equipamentos (*hardware*), configurações relacionadas à segurança e à rede, bem como a instalação de softwares de apoio fornecidos pela CONTRATANTE nos equipamentos servidores dos ambientes de produção e não-produção serão providos pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos de comunicação remota entre suas instalações e os ambientes de produção e não-produção da CONTRATANTE.

12.2 Cômputo dos prazos

Os prazos previstos neste Termo de Referência serão computados da seguinte forma:

- a) Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo.
- b) Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia útil subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo, prorrogando-se automaticamente para as 24h do primeiro dia útil imediatamente subsequente, caso o último dia do prazo recaia em dia não útil;
- c) Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:
 - Quando a notificação ocorrer em dia útil, no horário padrão estabelecido no item 12.4 a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a notificação, e encerrará no último minuto do prazo.

- Quando a notificação ocorrer em horário excepcional, definido no item 12.4, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

21.2.1. Para fins do disposto neste item, entende-se por "notificação" a abertura de chamado técnico, via ferramenta de gerenciamento de chamados, relacionado no item 12.6 deste Termo de Referência.

21.2.2. Para fins de cômputo dos prazos definidos em horas úteis, não serão considerados os horários fora do padrão definido no item 12.4, feriados e finais de semana.

12.3 Condições de acesso ao ambiente computacional (*data center*) da CONTRATANTE

Para cada necessidade de acesso ao ambiente de produção da CONTRATANTE visando à atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas à solução fornecida, a CONTRATADA deverá encaminhar pedido formal à CONTRATANTE, contendo a justificativa do pedido e o período (com a data e hora de início e a data e hora de término) que se dará tal acesso.

A CONTRATANTE analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Caso deferido, a CONTRATANTE emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.

A autorização formal da CONTRATANTE permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro para acesso ao seu ambiente de produção, através de usuário específico, com níveis de acesso, prazo e critérios pré-estabelecidos.

Constatados problemas na solução disponibilizada à CONTRATANTE, resultantes de intervenção incompleta ou errônea da CONTRATADA no ambiente de produção da solução, a CONTRATADA será notificada e fará as adequações necessárias em concordância com a severidade acordada no item 7.1.1.

As consultas realizadas pela CONTRATADA na base de dados dos ambientes de produção e não-produção da solução deverão ser realizadas através de ferramenta homologada pela CONTRATANTE.

12.4 Horários, dias úteis e dias sem expediente na CONTRATANTE

Para efeitos deste contrato considerar-se-á o horário oficial de Brasília/DF. O horário padrão para prestação dos serviços será das 8h00min às 18h00min.

Serão considerados dias úteis de segunda a sexta-feira, excetos feriados municipais, estaduais e federais.

Serão consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário padrão ora definido.

Serão considerados horários excepcionais os dias sem expediente na CONTRATANTE (finais de semana, feriados, etc.) e nos dias úteis o horário compreendido entre as 18h01min e às 7h59min do dia seguinte.

12.5 Dos pedidos de prorrogação de prazos

As partes poderão, em comum acordo, estabelecer prazos de entrega diversos daqueles inicialmente estabelecidos, quando houver a conveniência da prorrogação. Nestes casos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, descrevendo e justificando o problema, e estabelecendo o cronograma necessário para a referida entrega. Os pedidos de prorrogação do prazo deverão ser formulados antes do respectivo término previsto.

12.6 Ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados

A CONTRATADA deverá disponibilizar para uso da CONTRATANTE, no início da execução dos serviços contratados e sem custos adicionais, ferramenta de gerenciamento de chamados com acesso pela Internet, que possibilite à CONTRATANTE cadastrar e detalhar solicitações de atendimento e de serviços sob demanda, acompanhar sua respectiva execução e gerar uma base histórica, contendo:

- a) Identificação do chamado técnico (número de abertura);
- b) Data de abertura;
- c) Data de encerramento;
- d) Descrição da solicitação e registro da solução apresentada;
- e) Situação da solicitação (aberta, encerrada ou em andamento);
- f) Severidade do chamado, quando aplicável.

12.7 Local de prestação dos serviços

A solução de TI contratada deverá ser instalada no Data center designado pela CONTRATANTE e em site de contingência, ambos na cidade de São Paulo/SP.

Ressalvados os casos expressamente previstos neste Termo de Referência, os serviços poderão ser realizados de forma remota, a partir das instalações da CONTRATADA.

As reuniões técnicas necessárias com a equipe da CONTRATANTE para os termos de abertura, bem como reuniões extraordinárias motivadas por uma das partes, deverão ser realizadas na CONTRATANTE, em São Paulo/SP.

“Anexo II”

CONTRATO Nº 079299



Proposta Comercial



solarBPM

Proposta para:

**Companhia Ambiental do
Estado de São Paul - CETESB**

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Responsável: Alexandre Pereira
E-mail: pereira@softplan.com.br

29 de agosto de 2025

softplan
SETOR PÚBLICO

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





Proposta Comercial



Proposta para:

**Companhia Ambiental do
Estado de São Paul - CETESB**

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Responsável: Alexandre Pereira
E-mail: pereira@softplan.com.br

29 de agosto de 2025

softplan
SETOR PÚBLICO

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





Florianópolis, 29 de agosto de 2025

À
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB
São Paulo / SP

Assunto: Proposta Comercial preliminar voltada ao fornecimento da solução Solar BPM

Prezados Senhores,

Softplan Planejamento e Sistemas S/A, inscrita no CNPJ nº 82.845.322/0001-04, com sede à Avenida Luiz Boiteux Piazza, 1302, Lote 89, Bairro Cachoeira do Bom Jesus, Florianópolis – SC, apresenta, para sua apreciação, proposta comercial preliminar para contratação de serviços voltados à Solução Solar BPM.

A proposta ora apresentada foi elaborada contemplando o escopo e funcionalidades atuais da Solar BPM, desenvolvida pela Softplan, e é apresentada em caráter preliminar, podendo ser alterada dependendo de conhecimento do termo de referência e contrato, caso haja impactos em termos de escopo, execução de serviços e regramento respectivo, após análise de eventuais impactos em termos de aderência e viabilidade, em preços e condições apresentadas.

Faz parte integrante da presente proposta, os anexos a seguir identificados:

- Anexo I PROPOSTA TÉCNICA
- Anexo II DESCRIÇÃO DE FUNCIONALIDADES
- Anexo III JUSTIFICATIVA DE PREÇOS

Sendo o que se apresenta, aproveitamos para renovar nossos protestos de estima e consideração, ao mesmo tempo em que nos colocamos à disposição para prestar esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Rafael Stabile
Diretor de Negócios PUB
(assinado eletronicamente)

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 2 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABLE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



Índice

1.	Solar BPM	4
2.	Objeto e Escopo	9
3.	Valores	18
4.	Condições Gerais	19
5.	A Softplan	21
6.	Anexos	27
Anexo I. PROPOSTA TÉCNICA		28
Anexo II. DESCRIÇÃO DE FUNCIONALIDADES		48
Anexo III. JUSTIFICATIVA DE PREÇOS		80



Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://l1d0c.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024

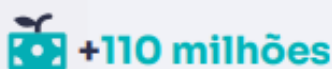


1. Solar BPM

A administração pública no Brasil tem experimentado diversas evoluções ao longo das últimas décadas. Observam-se movimentações que têm promovido gradativamente uma transição de um modelo fundamentado no trâmite de papel para outro, cada vez mais focado na produtividade, economicidade e transparência.

Com o investimento contínuo em tecnologia, as instituições buscam cada vez mais a profissionalização, organização, gestão, digitalização e automatização de rotinas para apoio aos procedimentos internos e à garantia de produtividade dos servidores.

A Solução **Solar BPM** é uma ferramenta de automação de processos na Gestão Pública, que aumenta a eficiência e a agilidade do trabalho ao virtualizar e automatizar as rotinas da operação.



+110 milhões

Economizados em materiais de escritório



+86 mil

Horas de trabalho de um servidor poupadas no protocolo, montagem e transporte



Atendemos a

+20 órgãos públicos

Através do uso de ferramentas como o Processo Digital, tecnologia BPMN 2.0 e o portal de serviços ao cidadão, a solução permite uma gestão transparente e eficiente da instituição, proporcionando modernidade e celeridade aos serviços públicos.

O órgão contará com o apoio de uma empresa qualificada e experiente na implantação bem-sucedida de soluções para a transformação digital no setor público, atendendo às diversas necessidades dos governos em todas as esferas.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 4 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



Características

A Solução Solar BPM promove a gestão automatizada e integrada dos processos, gerando um impacto na atuação das instituições públicas por meio dos seguintes **benefícios**:

-  **Transformação digital:** permite a abertura, instrução e tramitação de processos de forma 100% digital, eliminando fluxo e impressão de papel, reduzindo o tempo de tramitação, análise e conclusão, gerando significativa diminuição de tempo na prestação de serviços e de custos com transporte e armazenamento físico de processos/documentos e insumos diversos, bem como minimizando consideravelmente os impactos ambientais derivados;
-  **Fluxos de trabalho automatizados:** promove a implementação da automatização/redefinição do fluxo de informações e de rotinas internas, promovendo a racionalização e sistematização de recursos humanos e materiais;
-  **Transparência e rastreabilidade:** ferramenta de fácil rastreabilidade de processos e documentos do órgão, otimizando tempo de busca e tramitação;
-  **Agilidade e economia de tempo:** permite reduzir, ou mesmo eliminar, procedimentos administrativos manuais, a partir da racionalização de recursos e da padronização das rotinas operacionais, gerando agilidade no trâmite de informações e desincumbindo servidores de tarefas operacionais para se dedicarem a atividades mais importantes e que gerem mais valor à sociedade, promovendo, consequentemente, a valorização e o desenvolvimento de seu capital humano;
-  **Padronização:** permite 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;
-  **Acessibilidade:** disponibiliza serviços online para o público, de forma a dar mais comodidade ao cidadão, que não necessitará se deslocar até ao órgão e enfrentar filas de atendimento;

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 5 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





Portal de serviços: permite a diminuição do fluxo de atendimento presencial nas estruturas do órgão, com a disponibilização de Portal de Atendimento online ao cidadão;



Gestão de dados: fornece indicadores para monitoramento da performance da gestão de processos, que viabilizam a identificação de gargalos e entraves em procedimentos internos e pontos de melhorias direcionados à sua otimização.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 6 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1do.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024



Principais Funcionalidades

Com o Solar BPM - Gestão de Processos de Governo da Softplan Setor Público - a digitalização de processos e a automação de tarefas resultam em aumento de produtividade para os gestores públicos em diversos setores. Uma solução desenvolvida sob medida para o setor público, contemplando:

BMP Designer

A solução possibilita a modelagem e automação de processos, por meio de ferramenta visual de desenho de processos, usando a notação BPMN 2.0, a mais usada no mercado mundial, padronizando os fluxos de trabalho e ganhando mais eficiência e celeridade na execução das tarefas.

BPM Forms

É possível criar e publicar formulários personalizados com total autonomia usando uma ferramenta visual, com mecanismos de arrastar e soltar, sem necessidade de conhecimento avançado em TI.

Gestão de conteúdo

A solução concentra os documentos da organização em um local compartilhado, gerencia todo o ciclo de vida dos documentos — desde a captura, armazenamento, gerenciamento e garantia até a entrega — e possibilita o compartilhamento de informações entre sistemas internos e externos por meio de interfaces de integração padrão de mercado, garantindo simplicidade, segurança e transparência.

Portal de serviços

Facilita os serviços prestados ao cidadão, promovendo a abertura e o acesso dos processos via internet, por meio de qualquer dispositivo e de qualquer lugar, poupando tempo de deslocamento e de espera para atendimento.

Dashboards

Permite a transformação de dados em conhecimento estratégico. Com o Solar BPM é possível acessar gráficos e indicadores intuitivos para monitorar a tramitação dos

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 7 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.tdo.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





processos e execução de tarefas, identificar gargalos e apoiar na tomada de decisões baseadas em dados seguros.

Gestão processual

Gerenciamento completo de toda a fase corrente, intermediária e arquivamento dos processos administrativos, respeitando os prazos de guarda de acordo com a tabela de temporalidade do órgão. Também é possível automatizar a movimentação dos processos, com ou sem fluxo de trabalho definido, registrando, classificando e anexando documentos aos processos com facilidade.

Solar BPM permite pesquisar e localizar informações com rapidez por meio de busca avançada sobre conteúdo, além de elaborar documentos usando editores de texto online de forma integrada ao sistema.

Outras funcionalidades incluem ainda o controle dos prazos das tarefas, a segurança das informações estabelecendo níveis de sigilo aos processos, e o envio de notificações para usuários do sistema e solicitantes dos serviços.

Mobile

Acesso e gerenciamento dos fluxos de trabalho de qualquer lugar e a qualquer momento, com flexibilidade e segurança.

O aplicativo mobile do Solar BPM coloca o poder da gestão de processos na palma da sua mão. Tenha acesso completo aos seus fluxos de trabalho, mesmo longe do escritório, e mantenha sua produtividade.

-  **Acesso remoto:** Acesso a processos e documentos de forma remota, em qualquer lugar e a qualquer hora.
-  **Acompanhamento de progresso:** notificações em tempo real que informam o andamento dos processos.
-  **Fila de trabalho:** as tarefas podem ser visualizadas e gerenciadas de forma eficiente.
-  **Assinatura digital:** os documentos podem assinados com segurança e validade jurídica.
-  **Segurança e privacidade:** os padrões de segurança e privacidade do Solar BPM asseguram a proteção de dados e informações confidenciais, mesmo durante o acesso por dispositivos móveis.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 8 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABLE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



2. Objeto e Escopo

A presente proposta tem por objeto a implantação, migração e prestação de serviços para sustentação e garantia de evolução tecnológica e funcional do Solar BPM, suporte técnico personalizado e de desenvolvimento e outras atividades sob demanda, conforme escopo descrito a seguir.

É importante mencionar que esta proposta, trata de um escopo associado à disponibilização, à CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, de uma solução licenciada pela Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística (SEMIL), para fins de individualização do uso por parte desta entidade. Para viabilizar a adoção autônoma da solução pela CETESB, está sendo cedida a respectiva licença de uso e realizadas as adequações técnicas necessárias, incluindo a migração dos dados pertinentes, assegurando a continuidade do serviço e a integridade das informações previamente consolidadas no ambiente da SEMIL.

2.1. Serviços Iniciais

2.1.1. Implantação

O valor para configuração, parametrização e instalação da solução nos ambientes computacionais de produção e não produção da CETESB, em conformidade com os anexos apresentados, equivale a **R\$ 99.792,00** (noventa e nove mil setecentos e noventa e dois reais).

O valor apresentado deverá ser pago após a conclusão da instalação, configuração e parametrização. A emissão do termo de aceite respectivo deverá se dar em prazo não superior a 10 (dez) dias contados da execução do serviço, possibilitando seu faturamento.

O projeto será executado no primeiro mês de contrato, cabendo destacar que há premissas a serem atendidas/garantidas pela CETESB, as quais, em caso de não atendimento ou atraso, poderão impactar no prazo, cronograma e valor. Ressaltamos a importância de atendimento aos prazos, eventual atraso impactará todo projeto, bem como os custos da empresa por conta da mobilização e planejamento existentes.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 9 de 85

Av. Luiz Bolteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





2.1.2. Migração de Dados e Documentos

O valor para migração dos dados e documentos da CETESB da base de dados atual da SEMIL corresponde a **R\$ 56.160,00** (cinquenta e seis mil cento e sessenta reais). A migração de dados corresponde a atividade de migração de metadados dos processos e documentos associados. O valor apresentado deverá ser pago após a conclusão da migração de dados. A emissão do termo de aceite respectivo deverá se dar em prazo não superior a 10 (dez) dias contados da execução do serviço, possibilitando seu faturamento.

O prazo estimado para migração de dados é de dois meses, cabendo destacar que nas condições apresentadas na presente proposta e em seus anexos, há premissas a serem atendidas/garantidas pela CETESB, as quais, em caso de não atendimento ou atraso, poderão impactar no prazo, cronograma e valor. Ressaltamos a importância de atendimento aos prazos, eventual atraso impactará todo projeto, bem como os custos da empresa por conta da mobilização e planejamento existentes.

2.2. Serviço de Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional

A Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional guardam estreita relação entre si, por conta inclusive de entrelaçamento de algumas atividades inerentes a ambos. Para fins de estruturação contratual, opta-se pela divisão de atividades, não obstante estarem, muitas vezes, em dependência umas das outras.

O valor mensal do corresponde a **R\$ 82.063,54** (oitenta e dois mil sessenta e três reais e cinquenta e quatro centavos), que passará a ser cobrado no primeiro mês de contrato, com a emissão de faturas correspondentes no mês subsequente.

Antes de adentrar no detalhamento, cabe-nos descrever o conjunto de atividades que envolve a realização de manutenção de *software*, bem como sobre sua importância e necessidade a fim de manter o Solar BPM em pleno funcionamento para a CETESB.

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

As atividades de “manutenção de *software*” consistem na modificação de um *software* para atender a alguma finalidade. A literatura de engenharia de *software* agrupa e

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 10 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024



qualifica os tipos de manutenção em função de suas características e objetivos. Autores como Roger Pressman e Steve McConnell, bem como, instituições como a **ISO-International Standards Organization** e o **IEEE-Institute of Electrical and Electronics Engineers** concordam que cada serviço de manutenção possui peculiaridades e objetivos próprios.

A norma ISO/IEC-IEEE 14764/2006 – “*International Standard for Software Engineering - Software Life Cycle Processes - Maintenance*”, por exemplo, estabelece quatro categorias de manutenção de software, a saber:

- Manutenção Corretiva;
- Manutenção Adaptativa;
- Manutenção Perfectiva;
- Manutenção Preventiva.

A estrutura da norma ISO/IEC-IEEE 14764/2006 é coerente com aquilo que também preconiza Roger Pressman, que explica da seguinte forma as diferenças entre as quatro categorias:

- **Manutenção Corretiva:** Correção de erros no software que não foram identificados na fase teste. Em determinadas situações esses erros podem não atrapalhar a execução do *software* e não acarretar maiores preocupações, já que este pode ser solucionado por meio de simples reparos, no entanto pode haver casos mais complexos que necessitem de um reparo temporário, para apagar o incêndio com o objetivo de o *software* voltar a executar suas funções básicas e que haja tempo a seus mantenedores para conseguir solucionar o erro em sua totalidade e assim disponibilizá-lo em uma nova versão.
- **Manutenção Adaptativa:** Adaptação no *software* para acomodar as constantes mudanças ocorridas em seu ambiente externo. Essas mudanças podem ser em regras de negócio assim como a criação de uma nova plataforma de *hardware*, podendo ser uma nova geração de processadores, ou periféricos na qual o *software* consiga aproveitar seus recursos, além de uma nova versão de um sistema operacional que possa não ser totalmente compatível ao *software*.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 11 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- **Manutenção Perfectiva:** Modificações não previstas no documento de requisitos original do *software*. Tem por intuito melhorar a qualidade do *software*, acrescentando novas funcionalidades, melhorando seu desempenho, ou até mesmo modificando seu código-fonte buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação.
- **Manutenção Preventiva (reengenharia):** Alterações no *software* buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções. A manutenção preventiva parte de uma observação reconhecida pelos mantenedores sobre o que poderá gerar algum tipo de erro no *software*, desta forma tal erro será tratado antes que um problema venha a ocorrer.

Em que pese a natureza técnica destes conceitos e explicações, esta fundamentação conceitual é importante para o entendimento do escopo das manutenções envolvidas no processo de contratação em apreço. Tais atividades são indivisíveis e imprescindíveis para que o Solar BPM continue operando.

Passamos ao detalhamento do serviço para o Solar BPM proposto para a CETESB.

Sustentação

A Sustentação inclui as atividades de suporte técnico remoto à equipe técnica da CETESB e a manutenção corretiva do Solar BPM, remotamente executados, utilizando-se para tanto do amplo conhecimento da empresa na solução e nas regras de negócio respectivas.

O suporte técnico remoto tem por objetivo prestar apoio à equipe técnica da CETESB quanto a dúvidas e orientações relativas ao Solar BPM, prestado através da abertura de chamados técnicos por meio do portal de serviços disponibilizado pela Softplan, a fim de atender os seguintes casos:

- Repasse de orientações sobre otimizações no ambiente operacional, rede, acessibilidade, domínio e grupos de usuários, instalação, configuração e atualizações dos servidores de aplicação e banco de dados, quando estes estiverem relacionados aos sistemas objeto desta proposta comercial;

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 12 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABLE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Definição de procedimentos, para a operacionalização de tarefas vinculadas ao ambiente computacional, relacionados aos sistemas;
- Orientação sobre a utilização do sistema, esclarecendo dúvidas à equipe técnica da CETESB, a respeito da configuração de parâmetros e demais requisitos necessários ao seu adequado funcionamento, e a explicação do impacto e regras de negócio associadas às funcionalidades dos sistemas.

Já a manutenção corretiva tem por objetivo manter o Solar BPM em seu estado normal de operação, atuando diante do aparecimento de incidentes que possam dificultar ou impossibilitar a utilização de funcionalidades do sistema, através da investigação e tratamento de tais eventos, compreendendo as seguintes fases:

- Diagnóstico;
- Análise;
- Disponibilização de solução de contorno, quando aplicável;
- Disponibilização de versão de correção, quando necessária.

Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional - GETF

As atividades compreendidas na GETF são importantes para manter o *software* operando a contento, mesmo diante das mudanças frequentes no ambiente operacional.

Além disso - e tão importante quanto - estas ações viabilizam o avanço da solução, de forma segura e sustentável, preservando a qualidade interna dos códigos, a robustez da arquitetura e a integridade da solução em seu todo.

A Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional assegurará à CETESB melhorias continuadas. Para tanto, incluem-se no escopo, as seguintes atividades, entre outras:

- Melhorias em usabilidade, qualidade, desempenho, confiabilidade e escalabilidade do sistema;
- Modificações no código fonte, buscando obter melhor legibilidade ou adequação aos mais recomendados paradigmas de programação;

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 13 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

- *Refactoring* (reescrita) de partes do Solar BPM que não estão mais adequadas a receberem novas modificações ou adição de novas funcionalidades. Isso é importante pois alguns de seus componentes podem se tornar incompatíveis ou de difícil adequação para receber novas funcionalidades. Nestes casos, torna-se necessário reescrever partes do código fonte do sistema para habilitação e recepção.
- Ações permanentes e continuadas visando a adaptação do *software* para acomodar as frequentes mudanças ocorridas no ambiente externo. Também guardam relação com a necessidade de manter o sistema funcional perante o surgimento de atualizações na plataforma em que o sistema opera, tais como, novas versões de sistemas operacionais, servidores de aplicação e navegadores, entre outros. E podem relacionar-se a adaptações de uso da solução, com o aumento de número de usuários, à quantidade de processos que demandem uma performance otimizada da solução.
- Assegura o recebimento das implementações de iniciativa da Softplan em funcionalidades existentes e em novas funcionalidades previstas em *roadmap* contínuo do produto.

A título de esclarecimento e melhor contextualização, ressalta-se que as ações realizadas, principalmente aquelas oriundas de necessidades de manutenções adaptativas e preventivas, não são realizadas apenas por demanda proveniente de iniciativa/requisição dos clientes. A Softplan dispõe de uma equipe que, proativa e permanentemente, atua em pesquisas, análises e codificações, de forma a se antecipar às necessidades e tendências do negócio e do mercado.

Além de benéfica, esta postura proativa permite que as alterações ou adequações se façam em tempo hábil, mitigando riscos à continuidade e eficiência do uso do sistema. Assim, há trabalhos para os quais o próprio cliente não possui uma entrega percebível, pois simplesmente conta com antecipação de solução de problemas, e acaba por não sentir sua execução: constataria sua falta quando da efetivação de problemas, caso não fossem evitados.

Igualmente há trabalhos que também não equivalem a uma entrega correspondente materializada, eis que há equipes voltadas a P&D, com pesquisas e estudos de impactos

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 14 de 85

Av. Luiz Boileux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABLE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1doc.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024



e de necessidade de desenvolvimento de soluções, independentemente de ao final revelarem-se concretizáveis. Todo este trabalho é destinado a um sistema onde quaisquer impactos que dificultem ou impossibilitem sua operação traduzir-se-ão em sérios prejuízos aos usuários e à sociedade. Não por outro motivo, nosso serviço consiste em mais do que uma atividade operacional: consiste numa garantia da empresa de que as evoluções tecnológicas e funcionais serão tratadas de acordo com a necessidade apresentada. A empresa assume uma obrigação, e a CETESB um direito, convergentes para a plena funcionalidade do sistema.

2.3. Suporte Técnico Personalizado

O processo de apoio à resolução de dúvidas, orientação e demandas da equipe técnica e dos usuários internos da Solução requer atendimento especializado e personalizado, a fim de dar maior segurança e celeridade àqueles que dependem da utilização da solução.

Neste sentido, a Softplan oferece o serviço de Suporte Técnico Personalizado, executado por profissionais capacitados, prestando atendimento direto à equipe técnica da CETESB e aos usuários internos da Solução. O serviço será executado por meio de canais de comunicação disponibilizados pela CETESB, ou presencialmente, conforme se mostrar conveniente e mais bem adequado.

O Serviço de Suporte Técnico Personalizado compreende ainda a utilização, de forma parcial, da equipe de profissionais especialistas da Softplan, que poderão ser acionados para atuar em demandas de maior complexidade, quando necessário, para apoiar os profissionais alocados na CETESB, objetivando garantir maior assertividade e qualidade dos serviços contratados. Neste serviço, nossos colaboradores alocados contarão com canal de atendimento direto com a equipe de especialistas nas regras de negócios e funcionalidades da Solução, complementando o serviço prestado pelos profissionais alocados.

A Softplan sugere a contratação de 4 (quatro) profissionais, com carga de trabalho diária de 08 (oito) horas para prestar Suporte Técnico Personalizado, nos dias e horário comercial, exceto dias em que não houver expediente na CETESB, ao valor mensal de R\$

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 15 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



78.854,00 (setenta e oito mil oitocentos e cinquenta e quatro reais), conforme tabela a seguir:

Complexidade	Un.	Quant/mês.	Valor un. (R\$)	Valor mensal (R\$)
Alta	Homem/mês	1	30.016,00	30.016,00
Média	Homem/mês	1	26.312,00	26.312,00
Baixa	Homem/mês	1	22.526,00	22.526,00
Total mensal				78.854,00

O item **2.4 do Anexo I** apresenta a relação de atividades previstas para cada uma das complexidades ofertadas.

O serviço deverá ser pago a mensalmente, com início previsto para o primeiro mês de contrato, de acordo com a disponibilidade dos profissionais, com faturamento no mês subsequente de acordo com a disponibilização dos profissionais à CETESB. A emissão do termo de aceite respectivo deverá se dar em prazo não superior a 10 (dez) dias contados da execução do serviço, possibilitando seu faturamento.

Os profissionais serão disponibilizados em um prazo não superior a 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato, podendo ser gradual a disponibilização, e respectivo pagamento, no citado período.

2.4. Desenvolvimento e Outras Atividades Sob Demanda

Para a execução de atividades não previstas/abarcadas nos serviços recorrentes contratados, a empresa oferece aos seus clientes a contratação de serviços na modalidade sob demanda, executados somente quando solicitados pelo cliente, contemplando:

- Modificações nos requisitos funcionais do Solar BPM, com a adição de novas funcionalidades, alteração naquelas já existentes ou desenvolvimento de integrações, mensurados e realizados pela métrica de Pontos de Função;
- Execução de atividades técnicas cuja aferição não é possível de ser realizada pela métrica de pontos de função, cujo esforço é estimado e executado em horas técnicas, destinados a atividades relacionadas ao Solar BPM, como consultorias, capacitações, migrações, implantações em novas unidades, especificação de negócio, entre outras atividades.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 16 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABLE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





O valor unitário do ponto por função ofertado pela empresa equivale a **R\$ 2.400,00** (dois mil e quatrocentos reais), totalizando R\$ 576.000,00 (quinhentos e setenta e seis mil) para ser utilizado no período de vigência contratual conforme definição da CETESB (20 pontos de função mensais, 240 para 12 meses).

Em caso de contratação de serviços cuja métrica não corresponda ao ponto de função, os serviços serão orçados em hora, com a proporção, em relação ao ponto de função, estabelecida no quadro adiante apresentado. Esclarecemos que, para os serviços cotados em horas e prestados presencialmente, a quantidade mínima a ser cobrada equivale a 40 (quarenta) horas, de forma a comportar acréscimo de despesas tais como deslocamento, hospedagem, entre outras.

Unidade	Fator de ajuste para PF
Hora Técnica Remota	0,13 PF
Hora Técnica Presencial	0,27 PF

O valor apresentado deverá ser pago a cada mês, conforme o quantitativo demandados pela CETESB e entregues pela empresa, com faturamento no mês subsequente. A emissão do termo de aceite respectivo deverá se dar em prazo não superior a 10 (dez) dias contados da execução do serviço, possibilitando seu faturamento.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 17 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024



3. Valores

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Total
SERVIÇOS INICIAIS					
1	Implantação	Serviço	1	R\$ 99.792,00	R\$ 99.792,00
2	Migração de dados	Órgão	1	R\$ 56.160,00	R\$ 56.160,00
SERVIÇOS RECORRENTES					
3	Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	Mês	12	R\$ 82.063,54	R\$ 984.762,48
4	STP – Alta (1 profissional*)	Homem/Mês	12	R\$ 30.016,00	R\$ 360.192,00
5	STP – Média (1 profissional*)	Homem/Mês	12	R\$ 26.312,00	R\$ 315.744,00
6	STP – Baixa (1 profissional*)	Homem/Mês	12	R\$ 22.526,00	R\$ 270.312,00
SERVIÇOS SOB DEMANDA					
7	Desenvolvimento e Outras Atividades sob Demanda	PF	240	R\$ 2.400,00	R\$ 576.000,00
TOTAL					R\$ 2.662.962,48

* Quantidade sugerida, a ser definida pela CETESB.

Valor Total

R\$ 2.662.962,48

Dois milhões seiscentos e sessenta e dois mil novecentos e sessenta e dois reais e quarenta e oito centavos

Conforme condições e prazos apresentados nos itens **item 2 (Escopo)**, e **item 4 (Condições Gerais)** e anexos da presente proposta.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 18 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1dox.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



4. Condições Gerais



Propriedade Intelectual

Os direitos de propriedade, incluída a intelectual e comercial, relativos à Solução, seus módulos, funções, códigos-fontes, layout, dentre outros artefatos pertencem, com exclusividade, à Softplan. Sendo assim, é vedado à CETESB reproduzir, alugar, emprestar, sublicenciar, vender ou comercializar por qualquer modo, reinstalar, decompilar ou fazer engenharia reversa nos programas de computador de titularidade da SOFTPLAN. Eventuais adaptações e modificações na Solução realizadas pela Softplan, mesmo que a pedido e remunerado pela CONTRATANTE, serão de propriedade e titularidade da SOFTPLAN.



Pagamentos

A presente proposta considera o pagamento pelos serviços prestados em até 10 (dez) dias a contar do recebimento das respectivas notas fiscais.

Em caso de atraso nos pagamentos, o valor deverá ser atualizado monetariamente.

Nos preços cotados estão inclusos valores pertinentes à execução dos serviços, incluindo-se despesas de locomoção, tributos e recursos humanos.



Reajuste

Os valores propostos serão reajustados a cada 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da presente proposta comercial, mediante aplicação da variação apontada por índice oficial entre o mês anterior ao da apresentação da proposta até o mês anterior ao do reajuste, conforme previsto na Lei 10.192/01 e Lei 14.133/21.

Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo. (parágrafo único, do art. 389, do Código Civil brasileiro).

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 19 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





Considerações

A presente proposta foi elaborada contemplando o escopo e funcionalidades atuais da solução SOLAR, desenvolvida pela Softplan, e é apresentada em caráter preliminar, podendo ser alterada dependendo de conhecimento do termo de referência e contrato, caso haja impactos em termos de escopo, execução de serviços e regramento respectivo, após análise de eventuais alterações em termos de aderência e viabilidade, em preços e condições apresentadas.

Eventuais atrasos decorrentes de providências não afetas à empresa não poderão ser à mesma imputadas.

Em caso de atraso nos pagamentos, o valor deverá ser atualizado monetariamente.



Validade

Esta proposta tem **validade de 60 (sessenta) dias** a partir da data de emissão.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 20 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
 SETOR PÚBLICO

5. A Softplan

Softplan é uma empresa de tecnologia especializada em **criar soluções de software que simplificam e geram mais valor a diversos segmentos importantes para a sociedade**. Com mais de 33 anos de história, somos uma das **maiores desenvolvedoras de software do país** e nossas soluções estão **presentes em todos os estados brasileiros e em diversos países da América Latina**. Pioneira na implementação de processos digitais no Setor Público, a Softplan desenvolve soluções que promovem **mais agilidade, transparência e eficiência nos serviços prestados ao cidadão**. São tecnologias que impulsionam a **transformação digital**, atendendo às diversas necessidades dos governos em todas as esferas.

+33 anos
de atuação

+15 mil
clientes

+3,1 mil
colaboradores

A Softplan é **parceira de reconhecidos atores da tecnologia**, como AWS, Microsoft e IBM, tendo, inclusive, recebido premiações de reconhecimento mundial no **IBM Beacon Awards**



Nossa atuação no **ecossistema da Justiça** já foi referenciada pelo ranking **LegalTech500**, que destacou a Softplan como uma das **empresas de tecnologia mais influentes do planeta**.

Ao tornarmos setores fundamentais mais eficientes, **impactamos positivamente a realidade de milhões de pessoas**. Com o desafio de simplificar mercados tão complexos combinando tecnologia e criatividade, envolvemos colaboradores, mercado, *startups* e outros *stakeholders* para criar um ecossistema de soluções que geram eficiência e resolvem problemas reais.

Há 8 anos, a Softplan figura entre as **melhores empresas para se trabalhar no Brasil**, em diversas categorias, conforme a certificação internacional **Great Place to Work**.



PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 21 de 85

Av. Luiz Bolteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
 Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



O nosso compromisso com a sociedade

As práticas da Softplan visam incentivar a inovação e o desenvolvimento sustentável tendo como objetivo máximo alinhar nossas ações ao planejamento estratégico e objetivos de nossos clientes tendo como foco promover eficiência, efetividade e eficácia em suas missões. Nesse sentido, estruturamos um programa de ESG em consonância com metodologias internacionais e os 17 objetivos do desenvolvimento sustentável da Agenda 2030 da ONU, para que sejamos mais transparentes e responsivos às expectativas de nossos *stakeholders*.

ESG é um acrônimo que aglutina ações, práticas e frentes de trabalho relacionadas às temáticas de **Meio ambiente (Environmental), Social e Governança**. Representa um guarda-chuva ao qual as empresas **agrupam, medem e comunicam suas iniciativas voltadas à sustentabilidade, o bem-estar de colaboradores e comunidades, e relacionamento com o mercado e clientes**.

A inovação é um fator determinante nesse contexto e a tecnologia representa um habilitador crucial para as práticas ESG, cujos princípios foram incorporados em nossas ações, ao desenvolver soluções que trazem **benefícios diretos à sociedade, ao meio ambiente, à governança transparente e à economia**, a través de uma estratégia composta por **três pilares**:



Soluções inovadoras

Utilizamos a tecnologia para acelerar a eficiência nos negócios e propor soluções que promovam inovação e impactos positivos para os clientes, a sociedade e o meio ambiente.



Relações transformadoras

Acreditamos no poder transformador do conhecimento, por isso fomentamos um ecossistema que promova o desenvolvimento e a inclusão de colaboradores e comunidades.



Operações confiáveis

Temos foco contínuo na execução precisa, segura e ética de todas as atividades, garantindo a confiabilidade e a consistência em cada processo.



PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 22 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



Central de Indicadores ESG

Uma das principais iniciativas do nosso programa de ESG é a criação da **Central de Indicadores ESG**, uma ferramenta que colabora diretamente com a **prestação de contas dos resultados obtidos para a sociedade e os clientes de forma clara e transparente**, além de promover a **discussão estratégica contínua com nossos stakeholders sobre como as nossas soluções podem maximizar os seus impactos positivos**.



Prestação de
contas



Promoção de
discussões
estratégicas contínuas



Geração de métricas e
conteúdo



Visibilidade dos
resultados



Acompanhamento
da evolução

A ferramenta apresenta os indicadores das soluções Softplan com base nos principais **temas de impacto** no Setor Público, os quais foram definidos seguindo a metodologia do **Global Reporting Initiative (GRI)** e validados em parceria com nossos clientes.



Maior eficiência da organização

seja por aumento de produtividade, celeridade, facilidade de acesso, transparência, economicidade ou qualidade dos serviços prestados pela instituição.



Redução do impacto ambiental

ao proporcionar a realização das atividades sem papel e tramitar processos, procedimentos, pareceres e interações entre os envolvidos de forma 100% digital



Ampliação e melhoria de acessos externos

aos cidadãos que demandam ou acompanham demandas gerenciadas por ela ou consultam serviços, de forma mais ágil, completa e transparente



Evolução tecnológica da solução

inovação e estabilidade, com o emprego das melhores técnicas e abordagens, de forma que a solução evolua em termos de recursos e tecnologia utilizada, arquitetura e desempenho



Fomento da transformação digital

pela difusão de conhecimento sobre tecnologias, técnicas e ferramenta, conhecimento de negócio e disponibilização de dados e estatísticas que apoiam o processo decisório

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 23 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

Os dados da Central de Indicadores são coletados semestralmente e apresentados aos clientes para fins de **prestação de contas, análise crítica de resultados e calibragem de objetivos**. A coleta, apuração e disponibilização das métricas e dados são realizadas pela equipe da Softplan de forma **voluntária e sem custo adicional**. As informações estão disponíveis para acesso e consulta em um painel de *business intelligence* disponibilizado aos clientes e existe uma versão consolidada publicada no site da Softplan, seguindo as **boas práticas de privacidade de dados e segurança da informação**.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 24 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



Compromissos de Integridade Empresarial

Estamos comprometidos com a execução precisa, segura e ética das nossas atividades, garantindo a aderência da nossa operação às principais iniciativas nacionais e internacionais de integridade e combate à corrupção.

Atualmente, a Softplan é signatária das seguintes iniciativas:



Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

criado para unir empresas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção.

Mais informações sobre a iniciativa [aqui](#)



Pacto Brasil pela Integridade Empresarial da CGU

estimula empresas que atuam no país a assumir, voluntariamente, compromisso público com a integridade empresarial.

Mais informações sobre a iniciativa [aqui](#)



Programa Uma Empresa Ética

visa ajudar na construção de um ambiente de negócios no Brasil propício à inovação, ético, dinâmico e competitivo globalmente.

Mais informações sobre a iniciativa [aqui](#)



MISEC – Movimento de Integridade do Setor de Engenharia e Construção

busca a transformação do setor de Engenharia e Construção com boas práticas de compliance e integridade.

Mais informações sobre a iniciativa [aqui](#)

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 25 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



Compliance

O **Programa de Compliance** do **Grupo Softplan** encontra-se em constante aprimoramento, frente à evolução dos negócios.

Nosso **Portal de Compliance** disponibiliza o **Código de Conduta**, **Políticas Anticorrupção** e **Canal de Ética**, cujo programa conta com os seguintes pilares:

- **Código de Conduta e Políticas de Compliance**, incluindo Práticas Anticorrupção, que definem as diretrizes aos colaboradores e demais *stakeholders*, além de regramentos normativos e controles internos que assegurem o cumprimento das normas e procedimentos e monitoramento.
- **Canal de Ética, investigação e Consequência** é o meio oficial para comunicação segura e sigilosa, exclusivo para relato/denúncia de fatos relacionados a comportamentos inadequados que ferem os valores e os princípios éticos definidos no Código de Conduta do Grupo Softplan, bem como, legislações aplicáveis, em especial a Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção Brasileira, a Lei Colombiana nº 1778/16, e a Lei Americana – FCPA.
- **Processo de diligências de integridade** avalia riscos reputacionais, de integridade, corrupção e tratamento de dados pessoais e ou sensíveis sob responsabilidade do Grupo Softplan, decorrentes do relacionamento com terceiros e potenciais colaboradores.
- **Gestão dos Riscos de Compliance** para acompanhamento dos objetivos da empresa alinhamento de estratégia do negócio.
- **Controles Internos** como mecanismos para assegurar o cumprimento das normas e procedimentos por meio de controles e monitoramento a fim de mitigar riscos operacionais e de Compliance.
- **Monitoramento e Auditoria**: nosso programa é avaliado de forma independente e visa o aprimoramento contínuo.
- **Comunicação e Treinamento** reforça a cultura de integridade e conformidade sobre a temática Compliance.

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 26 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



6. Anexos

Os anexos da presente proposta foram preparados com o objetivo de fornecer uma visão dos serviços oferecidos, através de informações detalhadas e complementares.

Estes anexos são:

- Anexo I PROPOSTA TÉCNICA
- Anexo II DESCRIÇÃO DE FUNCIONALIDADES
- Anexo III JUSTIFICATIVA DE PREÇOS

PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 27 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



Anexo I. PROPOSTA TÉCNICA

A presente proposta considerou as condições apresentadas no presente documento, conforme modelo de serviços prestados pela empresa com outros clientes, considerados para formulação da proposta comercial preliminar, contemplando os seguintes serviços:

- Implantação;
- Migração de Dados e Documentos;
- Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional;
- Suporte Técnico Personalizado;
- Desenvolvimento e Outras Atividades Sob Demanda.

1. Premissas

Caberá à CETESB atender aos requisitos estabelecidos abaixo, para que a SOFTPLAN possa fornecer os serviços propostos no escopo e prazos apresentados, conforme segue:

- 1.1. Disponibilização pela CETESB, em até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, da infraestrutura tecnológica e recursos necessários para implantação da solução e para estabelecimento de conexão remota, bem como manter linha de telecomunicação, modem, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a SOFTPLAN;
- 1.2. Fornecimento, em tempo hábil, informações e documentos técnicos, de acordo com o cronograma estabelecido entre as Partes, no plano de trabalho;
- 1.3. Controlar e verificar os resultados/produtos gerados pela Solução de modo a identificar eventual erro que possa ser sanado pela SOFTPLAN. Em qualquer caso, as informações transmitidas à SOFTPLAN ou inseridas na Solução e os respectivos resultados produzidos serão de responsabilidade da CETESB;
- 1.4. Comunicar à SOFTPLAN, imediatamente, na ocorrência de eventual erro, fornecendo informações necessárias para diagnóstico e solução;
- 1.5. Responsabilizar-se pelas senhas de acesso aos sistemas e serviços licenciados

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 28 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABLE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





pela SOFTPLAN, que protegem contra acessos indevidos aos serviços providos pela SOFTPLAN e resguardam as áreas de acesso exclusivo da CETESB;

- 1.6. Manter atualizadas as suas informações cadastrais com a SOFTPLAN, como, mas não só, números de telefone, endereços eletrônicos, entre outros.

1.7. Sobre o local para prestação dos serviços

- 1.7.1. Os valores para os serviços ofertados consideram a execução forma remota, exceto para atividades tipicamente presenciais e identificadas presente documento.

- 1.7.2. Horário padrão: para os serviços, foi considerada a execução no horário entre as 08h00min e as 18h00min de segunda a sexta-feira (oficial de Brasília), exceto nos dias sem expediente para a sede da CETESB e em feriados municipais, estaduais e/ou federais, considerando as datas relativas ao município da CETESB.

- 1.7.3. Os prazos informados no presente documento, quando não especificados de forma diferente, serão computados em dias úteis.

1.8. Sobre o portal de atendimento ao cliente

- 1.8.1. A SOFTPLAN disponibilizará, sem custos adicionais, ferramenta para abertura e gerenciamento de chamados com acesso pela Internet, no formato de Portal de Atendimento ao Cliente, que lhe possibilite cadastrar e detalhar solicitações de atendimento, acompanhar sua respectiva execução e gerar base histórica., contando com as seguintes informações:

- 1.8.1.1. Identificação do chamado técnico (número de abertura);

- 1.8.1.2. Data de abertura;

- 1.8.1.3. Data de encerramento;

- 1.8.1.4. Descrição da solicitação e registro da solução apresentada;

- 1.8.1.5. Situação da solicitação (aberta, encerrada ou em andamento);

- 1.8.1.6. Severidade do chamado, quando aplicável.

- 1.8.2. O Portal de Atendimento ao Cliente será a ferramenta oficial de comunicação

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 29 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



entre a SOFTPLAN e a CETESB e nele deverão ser registradas todas as demandas de atendimento. Solicitações não registradas no Portal não poderão ser alvo de contestação por qualquer das partes.

2. Serviços

2.1. Implantação

- 2.1.1. Para disponibilização da solução, é necessária a instalação, configuração e parametrização nos ambientes computacionais de produção e não produção.
- 2.1.2. Para configuração e parametrização do sistema, será necessário que a equipe da SOFTPLAN realize reuniões de planejamento com a equipe técnica da CETESB para estabelecer plano de trabalho contendo todas as etapas da implantação, incluindo previsão de datas de treinamento e operação assistida e previsão de datas de disponibilização em produção.
- 2.1.3. Também será necessária a realização de reuniões de validação, para que seja possível definir os parâmetros a serem utilizados pelo sistema.
- 2.1.4. A disponibilização inicial da Solução contempla a execução das seguintes atividades:
 - 2.1.4.1. Elaboração do plano de trabalho;
 - 2.1.4.2. Reunião de apresentação do plano de trabalho;
 - 2.1.4.3. Palestra de kickoff;
 - 2.1.4.4. Desenvolvimento de requisitos;
 - 2.1.4.5. Montagem de ambientes de infraestrutura
 - 2.1.4.6. Configuração de ambientes homologação, produção, business intelligence e central de ajuda
 - 2.1.4.6.1. Parametrização da ferramenta (setores, ldap, usuários)
 - 2.1.4.6.2. Disponibilização de versão final em produção;
 - 2.1.4.6.3. Acompanhamento e monitoramento do projeto.
- 2.1.5. Ressaltamos que a configuração e parametrização do sistema não podem ser confundidas com customização. Este último caracteriza-se por necessidade

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 30 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024





de alteração do sistema, criando ou alterando comportamentos ou funcionalidades e não fazem parte do escopo deste serviço, podendo ser contratado mediante o serviço de Desenvolvimento e Atividades sob Demanda, de acordo com interesse da CETESB.

- 2.1.6. Durante todo período de execução, haverá acompanhamento/gestão do projeto por profissional especializado e designado pela empresa para essa finalidade.

2.2. Migração de Dados e Documentos

- 2.2.1. A migração compreende a transferência dos dados e documentos referente a CETESB existentes no banco de dados atual da SEMIL para o novo ambiente da Solução disponibilizada.

- 2.2.2. O processo de migração será executado pela equipe da SOFTPLAN, com apoio técnico da CETESB, e observará plano de trabalho previamente definido, contendo etapas, cronograma e responsáveis.

- 2.2.3. O prazo estimado para conclusão integral da migração é de até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de disponibilização da Solução no ambiente de produção. Ressalta-se que este prazo está condicionado a fatores técnicos que podem impactar a duração da atividade, tais como:

- 2.2.3.1. Volume total de dados e documentos a serem migrados;
- 2.2.3.2. Complexidade das estruturas de dados e formatos documentais;
- 2.2.3.3. Qualidade e integridade dos dados existentes;
- 2.2.3.4. Velocidade de leitura e gravação dos ambientes de origem e destino;
- 2.2.3.5. Disponibilidade e estabilidade dos ambientes envolvidos no processo.

- 2.2.4. A priorização na migração seguirá o seguinte critério cronológico:

- 2.2.4.1. Inicialmente, serão migrados os dados e documentos vinculados aos processos mais recentes (ano vigente);
- 2.2.4.2. Em seguida, será realizada a migração gradual, conforme a capacidade técnica e planejamento *definido em conjunto*.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 31 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- 2.2.5. O processo de migração abrangerá as seguintes atividades:
- 2.2.5.1. Planejamento técnico e definição de escopo da migração;
 - 2.2.5.2. Levantamento e análise da base de dados e documentos existentes;
 - 2.2.5.3. Mapeamento de dados e estrutura documental;
 - 2.2.5.4. Desenvolvimento e execução dos scripts de extração, transformação e carga (ETL);
 - 2.2.5.5. Validação técnica dos dados e documentos migrados;
 - 2.2.5.6. Correções e reprocessamentos, quando necessário;
 - 2.2.5.7. Homologação e aceite formal da migração pela CETESB.
- 2.2.6. A CETESB deverá disponibilizar os acessos e as informações necessárias à execução das atividades de migração, bem como participar das validações e homologações dentro dos prazos acordados no plano de trabalho.
- 2.2.7. Não serão objeto desta migração os dados e documentos classificados como inativos ou obsoletos, cuja relevância operacional não seja justificada no plano de trabalho acordado entre as partes.
- 2.2.8. Quaisquer solicitações de migração de dados adicionais, alterações no escopo ou ajustes de estruturas que envolvam desenvolvimento ou customização serão avaliadas separadamente e, se aprovadas, executadas por meio do serviço de Desenvolvimento e Atividades sob Demanda.
- 2.2.9. Durante todo o período da migração, haverá acompanhamento e gestão técnica do processo por profissional da SOFTPLAN designado para essa finalidade, em conjunto com a equipe de projeto da CETESB.
- 2.3. **Serviço de Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional**
- 2.3.1. O serviço de Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional engloba as atividades de manutenção de software imprescindíveis para que o Solar BPM continue operando, conforme detalhado a seguir.
 - 2.3.2. A **Sustentação** da solução irá abranger as atividades realizadas pela SOFTPLAN com o objetivo de manter a Solução em seu estado normal de

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 32 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1do.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024





operação, prestando o suporte à equipe técnica de TI da CETESB, provendo a atualização de versões, a orientação sobre infraestrutura e a manutenção corretiva durante a vigência contratual.

2.3.2.1. A sustentação da solução contemplará as seguintes atividades e entregáveis:

Atividades	Entregáveis
1) Realizar o monitoramento remoto do ambiente, de modo a mantê-lo operacional;	1) Relatório mensal de serviços, contendo os chamados relacionados a incidentes de produção, manutenção corretiva;
2) Realizar as interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos e/ou manutenção, sempre que possível e preferencialmente, em horário fora do expediente da CETESB ou durante o final de semana e feriados;	2) Relatório de atualização de versão.
3) Investigar e analisar incidentes de produção;	
4) Atualização de versão, contendo correções disponibilizadas em novas versões dos aplicativos;	
5) Disponibilizar <i>patches</i> e procedimentos de correção visando resolver erros que ocasionem incidentes de produção;	
6) Prestar suporte à equipe técnica de TI da CETESB quanto às funcionalidades da solução.	

2.3.2.2. O serviço não cobre situações que não sejam de responsabilidade da SOFTPLAN, dentre elas:

2.3.2.2.1. Falhas ocasionadas por problemas no ambiente computacional da CETESB;

2.3.2.2.2. Configuração de ambiente computacional;

2.3.2.2.3. Problemas relacionados a operação incorreta do sistema por parte da CETESB.

2.3.2.3. As situações em que a SOFTPLAN identificar a necessidade de realizar manutenções corretivas visando resolver erros que ocasionem incidentes recorrentes de produção, disponibilizará, sem ônus adicionais, os respectivos patches e procedimentos de correção. A equipe da SOFTPLAN deve ter acesso remoto aos ambientes da CETESB para atualizar os referidos patches.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 33 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



2.3.2.4. Ficam excluídas dos serviços as alterações no Software originárias de necessidades da CETESB, que impliquem desenvolvimento de novas funcionalidades. Nesses casos, a SOFTPLAN fará previsão do número de pontos de função necessários para o desenvolvimento sob demanda e encaminhará proposta à CETESB com prazos e custos.

2.3.2.5. Prazos e Severidades para atendimento dos chamados:

2.3.2.5.1. Propomos a utilização de um indicador de performance para atendimento dos chamados abertos para o serviço de sustentação.

2.3.2.5.2. O indicador proposto a ser avaliado é o prazo para resolução dos incidentes em produção.

2.3.2.5.3. O atendimento aos chamados para realização dos respectivos serviços seguirá os prazos estabelecidos no quadro a seguir:

Severidade	Ocorrência	Prazo para Resolução do Incidente
UM	Chamados para tratamento de incidentes em produção	Em até 4 (quatro) horas úteis
DOIS		Em até 3 (três) dias úteis
TRÊS		Em até 10 (dez) dias úteis
DÚVIDA	Chamados para esclarecimento de dúvidas	Em até 3 (três) dias úteis

2.3.2.5.4. Os níveis de severidade definidos são os apresentados a seguir:

2.3.2.5.4.1. SEVERIDADE UM: Corresponde a incidente de produção que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização da Solução;

2.3.2.5.4.2. SEVERIDADE DOIS: Corresponde a incidente de produção que acarrete a paralisação das funcionalidades críticas, relacionadas neste documento a seguir;

2.3.2.5.4.3. SEVERIDADE TRÊS: Corresponde aos incidentes de produção que atingem uma funcionalidade em uma situação específica, não previstas nas severidades UM e DOIS.

2.3.2.5.5. Ao resolver o incidente, a SOFTPLAN estabelecerá o prazo para solução dos problemas identificados pelo respectivo incidente.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 34 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



2.3.2.5.6. Os prazos previstos contemplam os Incidentes em ambiente de produção.

2.3.2.5.7. Para fins de classificação como SEVERIDADE DOIS na abertura de chamados para tratamento de incidentes de produção, serão consideradas as seguintes funcionalidades críticas:

2.3.2.5.7.1. Impossibilidade de cadastro de processos pelos usuários;

2.3.2.5.7.2. Impossibilidade de os usuários realizarem o trâmite de processos;

2.3.2.5.7.3. Impossibilidade de consulta e visualização de processos;

2.3.2.5.7.4. Impossibilidade de acesso à fila de trabalho dos usuários;

2.3.2.5.7.5. Impossibilidade de acesso a pasta digital dos processos;

2.3.2.5.7.6. Impossibilidade de visualização de peças de processos;

2.3.2.5.7.7. Impossibilidade de inserção de documentos digitais em processos;

2.3.2.5.7.8. Impossibilidade de os usuários receberem processos.

2.3.2.5.7.9. Impossibilidade de os usuários realizarem seu cadastro no Portal;

2.3.2.5.7.10. Impossibilidade de os usuários cadastrarem solicitações;

2.3.2.5.7.11. Resultados das consultas com dados inconsistentes ou indisponíveis.

2.3.2.6. **Computo dos Prazos**

2.3.2.6.1. O decurso do prazo para atendimento dos chamados relacionados a incidentes de produção com severidade UM se dará da seguinte forma:

2.3.2.6.1.1. Se o chamado for aberto em dia útil, no horário padrão, o prazo iniciará no minuto seguinte ao cadastro do chamado no Portal de Atendimento ao Cliente;

2.3.2.6.1.2. Se o chamado for aberto em dia não útil, ou fora do horário padrão estabelecido no presente documento, o prazo iniciará no primeiro minuto do próximo dia/horário útil.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 35 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0238-7024> e informe o código B9CA-D185-0238-7024





2.3.2.5.6. Os prazos previstos contemplam os Incidentes em ambiente de produção.

2.3.2.5.7. Para fins de classificação como SEVERIDADE DOIS na abertura de chamados para tratamento de incidentes de produção, serão consideradas as seguintes funcionalidades críticas:

- 2.3.2.5.7.1. Impossibilidade de cadastro de processos pelos usuários;
- 2.3.2.5.7.2. Impossibilidade de os usuários realizarem o trâmite de processos;
- 2.3.2.5.7.3. Impossibilidade de consulta e visualização de processos;
- 2.3.2.5.7.4. Impossibilidade de acesso à fila de trabalho dos usuários;
- 2.3.2.5.7.5. Impossibilidade de acesso a pasta digital dos processos;
- 2.3.2.5.7.6. Impossibilidade de visualização de peças de processos;
- 2.3.2.5.7.7. Impossibilidade de inserção de documentos digitais em processos;
- 2.3.2.5.7.8. Impossibilidade de os usuários receberem processos.
- 2.3.2.5.7.9. Impossibilidade de os usuários realizarem seu cadastro no Portal;
- 2.3.2.5.7.10. Impossibilidade de os usuários cadastrarem solicitações;
- 2.3.2.5.7.11. Resultados das consultas com dados inconsistentes ou indisponíveis.

2.3.2.6. Computo dos Prazos

2.3.2.6.1. O decurso do prazo para atendimento dos chamados relacionados a incidentes de produção com severidade UM se dará da seguinte forma:

- 2.3.2.6.1.1. Se o chamado for aberto em dia útil, no horário padrão, o prazo iniciará no minuto seguinte ao cadastro do chamado no Portal de Atendimento ao Cliente;
- 2.3.2.6.1.2. Se o chamado for aberto em dia não útil, ou fora do horário padrão estabelecido no presente documento, o prazo iniciará no primeiro minuto do próximo dia/horário útil.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 35 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- 2.3.2.6.2. O decurso do prazo para atendimento dos chamados relacionados a incidentes de produção com severidade DOIS e TRÊS e DÚVIDAS se iniciará no primeiro minuto do próximo dia útil.
- 2.3.2.6.3. Os chamados técnicos abertos que comprovadamente extrapolem as responsabilidades da SOFTPLAN, tais como lentidão no link de internet, dificuldades de acesso à rede devidos a problemas físicos ou de configuração de firewall ou problemas de hardware no ambiente computacional disponibilizado e mantido pela equipe de suporte ao ambiente de TI da CETESB, entre outros, serão tornados nulos para cômputo de prazos de atendimento e aplicação das respectivas penalidades.
- 2.3.2.7. **Nível Mínimo de Serviço**
- 2.3.2.7.1. A apuração dos níveis de serviço acordados será realizada mensalmente. No relatório mensal de acompanhamento, a SOFTPLAN apresentará o registro dos chamados técnicos, contendo o detalhamento dos chamados e a apuração dos índices de cumprimento.
- 2.3.2.7.2. A eficiência mínima requerida para o serviço de sustentação será mensurada pelo indicador apresentado a seguir:

Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho na execução dos chamados dentro do prazo previsto.
Meta a cumprir	90% das entregas realizadas dentro do prazo estabelecido
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de acompanhamento.
Mecanismo de cálculo	Mecanismo de cálculo = $(TP/TTR) * 100$ TP: Tempo previsto para atendimento das demandas, por severidade. TTR: Tempo decorrido para atendimento das demandas, por severidade. * O decurso dos prazos previstos para atendimento se encerra a partir

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 36 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
 Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

	da data e hora em que a contratada disponibilizar, em ambiente de produção, a resolução da solicitação.
Faixas de ajuste no pagamento	De 90% até 100% – Pagamento integral da fatura mensal correspondente; De 70% a 90% – Glosa de 2% sobre o valor da respectiva fatura mensal referente aos serviços; De 50% a 70% – Glosa de 4% sobre o valor da respectiva fatura mensal referente aos serviços; Abaixo de 50% – Glosa de 5% sobre o valor da respectiva fatura mensal referente aos serviços de suporte remoto.

- 2.3.2.7.3. O período de até 90 (noventa) dias corridos, após o início da prestação do serviço, será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas para a execução, período em que não serão aplicados os redutores nas parcelas previstas pelo não cumprimento dos acordos de níveis mínimos de serviço.
- 2.3.2.7.4. Os prazos originais de cada entrega estimados pela SOFTPLAN e aceitos poderão ser revistos mediante a existência de fatos supervenientes devidamente justificados pela SOFTPLAN, ou como acordado entre as partes. Neste caso, novo prazo será negociado em comum acordo entre as partes, e o decurso do prazo será reiniciado para a apuração dos níveis de serviço.
- 2.3.2.7.5. Os respectivos níveis mínimos são aplicáveis exclusivamente em ambiente de produção da CETESB, não sendo aplicados aos ambientes de não-produção.
- 2.3.2.7.6. A CETESB fará a homologação da solução apresentada para os chamados de tratamento de incidentes de produção que demandem versões de correção ou outras soluções de contorno.
- 2.3.2.7.7. A SOFTPLAN não estará obrigada a promover adequações da Solução para contornar falhas na infraestrutura disponibilizada pela CETESB para a sua operação, incluindo equipamentos (hardware), browsers, rede computacional, certificados digitais, escâneres, entre outros, estando tais falhas excluídas do escopo do serviço proposto nesta Proposta.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 37 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024



2.3.2.7.8. Para efeitos de apuração do nível de serviços prestados, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis à SOFTPLAN não serão computados.

2.3.2.8. **Pedidos de Prorrogação**

2.3.2.8.1. Nos casos em que a complexidade de resolução de um incidente implique em prazos maiores do que os previstos nesta proposta, para cada tipo de severidade, deverão ser realizados ajustes em comum acordo entre as partes de novos prazos, os quais serão parâmetro para a aplicação das regras estabelecidas.

2.3.2.8.2. Caso os incidentes de produção sejam causados por falhas de componentes de terceiros agregados à Solução, os prazos de solução ou contorno serão acordados entre as partes obedecendo ao critério de viabilidade da correção e compatibilidade entre as versões dos componentes.

2.3.3. Entende-se como **Garantia de Evolução Tecnológica** o conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas pela SOFTPLAN para manter o Solar BPM utilizável no ambiente operacional próprio da CETESB, que pode sofrer mudanças, e para recepcionar as funcionalidades que venham a ser agregadas à solução como resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas pela SOFTPLAN e disponibilizadas nas versões do sistema, abrangendo:

2.3.3.1. Atualização do Solar BPM para mantê-lo compatível com o ambiente computacional atual da CETESB.

2.3.3.1.1. A SOFTPLAN deverá comunicar, apresentando solução de contorno ou justificando tecnicamente, à CETESB, em caso de impossibilidade de atualização do Solar BPM, quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos (browsers, sistemas operacionais etc.).

2.3.3.1.2. A SOFTPLAN deverá em até 30 (trinta) dias corridos contados da

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 38 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



abertura do chamado, fornecer parecer de inviabilidade, indicando a solução tecnológica para substituir o item da plataforma descontinuado.

- 2.3.3.1.3. A SOFTPLAN deverá disponibilizar informações atualizadas semestralmente, com os avanços tecnológicos da plataforma.
- 2.3.3.1.4. Eventuais mudanças para outros bancos de dados, balanceadores de cargas, sistemas operacionais, servidores de aplicação, outros navegadores diversos dos atuais, deverão ter sua análise de viabilidade emitida pela SOFTPLAN e posterior execução, realizadas utilizando Pontos de Função.
- 2.3.3.2. Aperfeiçoamentos que a SOFTPLAN venha a promover na arquitetura atual do Solar BPM, decorrentes de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento.
- 2.3.3.3. A SOFTPLAN deverá disponibilizar à CETESB as melhorias de requisitos não funcionais implementados no Solar BPM, tais como frameworks, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.
- 2.3.3.4. **A evolução tecnológica** se dará de forma continuada, contemplando:
- 2.3.3.4.1. Implementação no Solar BPM de novos algoritmos de hash e criptografia, sempre que os utilizados sejam declarados inadequados, não recomendados ou vulneráveis pela academia e/ou instituições de referência na área de segurança digital.
- 2.3.3.4.2. Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões do Solar BPM, quando houver mudança que implique tal necessidade.
- 2.3.3.4.3. Adequação e homologação do Solar BPM para funcionamento com novas versões dos navegadores de internet (browsers), em todas as plataformas homologadas.
- 2.3.3.4.4. As atualizações motivadas por mudanças no ambiente da CETESB, serão precedidas de solicitação de análise de viabilidade. Quando viável, as ações serão objeto de processo de mudança. Contempla as seguintes

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 39 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





situações:

2.3.3.4.4.1. Novas versões do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e equipamentos servidores de aplicação da CETESB e demais componentes do ambiente computacional.

2.3.3.4.4.2. Novas versões dos softwares básicos (sistemas operacionais, etc.), das estações de trabalho clientes e equipamentos servidores, utilizados pela CETESB.

2.3.3.4.5. **Prazos de Solução**

2.3.3.4.5.1. Para cálculo dos níveis mínimos dos serviços das adaptações solicitadas pela CETESB, mediante verificação de análise de viabilidade, serão considerados os prazos a partir da data da abertura do chamado técnico pela CETESB.

2.3.3.4.5.2. Emissão do relatório de viabilidade: em até 30 (trinta) dias corridos.

2.3.3.4.5.3. Adequação e homologação do Solar BPM quando o relatório indicar parecer favorável à adaptação: prazo acordado.

2.3.3.4.5.4. Em caso de atraso na entrega do Relatório de Viabilidade, será aplicado o redutor de 0,5% sobre o valor mensal, por dia que ultrapasse o prazo, até o limite de 20 dias.

2.3.3.5. **A evolução funcional contempla:**

2.3.3.5.1. O serviço de evolução funcional assegurará à CETESB o direito de receber os novos desenvolvimentos implementados e/ou agregados pela SOFTPLAN, conforme descritos a seguir:

2.3.3.5.1.1. Desenvolvimentos de iniciativa da SOFTPLAN e/ou de outros clientes que utilizem o sistema, englobando as atividades de:

2.3.3.5.1.2. Análise e criação de parâmetros no Solar BPM para funcionamento das implementações recebidas.

2.3.3.5.1.3. Testes e homologação visando pleno funcionamento das implementações recebidas.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 40 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



2.4. Suporte Técnico Personalizado

2.4.1. O serviço de suporte técnico personalizado contemplará a execução de tarefas, visando atender aos usuários internos da CETESB na operacionalização e uso da solução, a serem prestadas nas dependências do órgão.

2.4.2. A SOFTPLAN disponibilizará profissionais com carga de trabalho diária de 8 (oito) horas para prestar suporte técnico especializado, nos dias e horário padrão definidos nesta proposta, exceto em dias em que não houver expediente na CETESB, conforme quantitativo a seguir:

Nível Complexidade	Profissionais
Suporte Técnico Personalizado – Baixa	1
Suporte Técnico Personalizado – Média	1
Suporte Técnico Personalizado – Alta	1

2.4.3. A escala de atendimento neste serviço será acordada com o gestor do contrato por parte da CETESB.

2.4.4. As atividades que compõem o suporte técnico personalizado especializado encontram-se abaixo relacionadas.

2.4.5. **Complexidade Baixa:** Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte abaixo relacionadas:

2.4.5.1. Atendimento dos chamados abertos;

2.4.5.2. Avaliação inicial do chamado e registro de complementações, se necessário;

2.4.5.3. Controle dos chamados;

2.4.5.4. Registro das solicitações de atendimento;

2.4.5.5. Registro de sugestões e avaliações solicitadas pelos usuários da CETESB, quanto a melhoria na usabilidade do Sistema;

2.4.5.6. Repasse para a equipe de segundo nível (sede da SOFTPLAN), dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 41 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0238-7024> e informe o código B9CA-D185-0238-7024



regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros;

2.4.5.7. Retorno aos usuários e fechamento dos chamados;

2.4.5.8. Prestação de apoio e suporte técnico utilizando ferramenta de comunicação de uso institucional da CETESB para atendimentos e registro do trâmite dos chamados;

2.4.6. **Complexidade Média:** Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:

2.4.6.1. Suporte técnico à equipe da CETESB visando à compreensão de novas demandas;

2.4.6.2. Suporte técnico à equipe da CETESB para análise e levantamento de informações;

2.4.6.3. Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área;

2.4.6.4. Apoio na homologação das novas versões do sistema;

2.4.6.5. Configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema em conformidade com requisições expressas da CETESB;

2.4.6.6. Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de atendimento da CETESB possa registrar e classificar os chamados dos usuários do sistema e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes;

2.4.6.7. Análise técnica relacionada ao mapeamento e à configuração de novos fluxos de trabalho automatizados relativos às atividades da CETESB;

2.4.6.8. Participar de reuniões com equipes da CETESB quando solicitado;

2.4.6.9. Repasse para a equipe de segundo nível (sede da SOFTPLAN), dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros;

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 42 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- 2.4.6.10. Prestação de apoio e suporte técnico utilizando ferramenta de comunicação de uso institucional da CETESB para atendimentos e registro do trâmite dos chamados;
- 2.4.7. **Complexidade Alta:** Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:
- 2.4.7.1. Suporte técnico à equipe da CETESB visando à compreensão de novas demandas;
- 2.4.7.2. Suporte técnico à equipe da CETESB para análise e levantamento de informações;
- 2.4.7.3. Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área;
- 2.4.7.4. Apoio na homologação das novas versões do sistema;
- 2.4.7.5. Configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema em conformidade com requisições expressas da CETESB;
- 2.4.7.6. Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de atendimento da CETESB possa registrar e classificar os chamados dos usuários do sistema e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes;
- 2.4.7.7. Análise técnica relacionada ao mapeamento e à configuração de novos fluxos de trabalho automatizados relativos às atividades da CETESB;
- 2.4.7.8. Modelagem e automação dos processos de negócio, conforme tarefas a seguir:
- 2.4.7.8.1. Modelagem de processos, com a identificação de atores, atividades/tarefas, eventos, documentos, informações e regras de negócio pertinentes ao cenário atual;
- 2.4.7.8.2. Apresentação e validação de propostas de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- 2.4.7.8.3. Modelagem do processo futuro referenciando atores,

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 43 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

atividades/tarefas, eventos, documentos, informações e regras de negócio validadas e aprovadas pela CETESB em etapa anterior;

- 2.4.7.9. Automatização de processos;
- 2.4.7.10. Participar de reuniões com equipes da CETESB quando solicitado;
- 2.4.7.11. Repasse para a equipe de segundo nível (sede da SOFTPLAN), dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros;
- 2.4.7.12. Análise e construção de scripts de consulta em base de dados, extração de dados e fornecimento dos resultados das consultas para os relatórios da CETESB, principalmente para casos de relatórios não contemplados no sistema;
 - 2.4.7.12.1. Não faz parte do escopo a avaliação na base de dados quando houver incidentes de primeiro nível que requeiram consultas na base de dados, e fornecimento de subsídios ao grupo gestor quando solicitadas informações, visando otimizar a solução. Incidentes que demandem intervenção e/ou análises mais complexas, especialmente os que dependem do Suporte Nível 2, de equipes de desenvolvimento ou de DBAs da SOFTPLAN ou da CETESB, não fazem parte do escopo, e deverão seguir o fluxo de incidentes no serviço de sustentação ou sob demanda.
- 2.4.7.13. Prestação de apoio e suporte técnico utilizando ferramenta de comunicação de uso institucional da CETESB para atendimentos e registro do trâmite dos chamados;
- 2.4.7.14. Liderança Técnica da equipe alocada, controle da qualidade, prazos e quantitativos dos serviços a serem realizados presencialmente abrangidos no contrato, em conformidade com os níveis de eficiência mínimos consignados nesta Proposta;
- 2.4.7.15. Liderança da instalação de versões de correção ou atualizações provenientes de manutenções solicitadas pela CETESB na solução

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 44 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/B9 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- contratada, nos ambientes de produção e não-produção;
- 2.4.7.16. Gestão dos cronogramas de entrega para serviços presenciais aprovados junto a CETESB, tomando ações, quando necessário para o cumprimento das metas estabelecidas;
- 2.4.7.17. Negociação e reporte contínuo ao(s) fiscal(is) técnico e administrativo da CETESB de prazos, gestão de cronograma e de entregas para atividades realizadas presencialmente;
- 2.4.7.18. Atuação como ponto focal entre as equipes técnicas e operacionais da CETESB e a da SOFTPLAN.
- 2.4.8. A infraestrutura necessária (recursos telefônicos, mobiliário, estrutura física, equipamentos e ferramentas, métodos, processos, peças de reposição, licenciamento de softwares, quando for o caso etc.) para a prestação dos serviços nas instalações da CETESB será fornecida por ela, cabendo à SOFTPLAN disponibilizar os profissionais para a realização das atividades.
- 2.4.9. A SOFTPLAN atuará apenas no suporte técnico local aos usuários internos. A CETESB será responsável pelo atendimento de suporte a chamados de seus usuários externos, avaliando a demanda, esclarecendo dúvidas e prestando orientações no uso da Solução. Caso sejam identificados incidentes de produção, a CETESB fará o escalonamento e repasse para o suporte técnico de primeiro nível, que avaliará a solicitação e adotará medidas apropriadas à sua resolução, conforme termos desta Proposta.
- 2.4.10. Em caso de substituições temporárias (afastamentos, férias), a SOFTPLAN poderá disponibilizar profissional de forma remota.

2.5. Desenvolvimento e Outras Atividades Sob Demanda

- 2.5.1. Entende-se como desenvolvimento e outras atividades sob demanda aquelas que impliquem em modificações nos requisitos funcionais do Sistema, demandadas pela CETESB, com a adição de novas funcionalidades, alteração naquelas já existentes ou desenvolvimento de integrações, bem como a execução de outros serviços mensurados em horas.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 45 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



2.5.2. Para cada solicitação de serviço sob demanda, a CETESB elaborará orçamentos estimativos baseados na métrica de pontos de função, para prévia aprovação da CETESB, contendo:

- 2.5.2.1. Detalhamento da solução;
 - 2.5.2.2. Critérios de aceite;
 - 2.5.2.3. Restrições e premissas;
 - 2.5.2.4. Estimativa de esforço (quando pertinente);
 - 2.5.2.5. Cronograma físico e financeiro estimado para a entrega dos produtos e execução dos serviços requeridos sob demanda, conforme entregas e prazos estabelecidos entre as partes.
- 2.5.3. A medição dos serviços sob demanda em pontos por função corresponderá ao quantitativo final executado e os produtos entregues, conforme as macroatividades apresentadas na tabela a seguir, no qual estão relacionados também os referidos esforços que serão considerados para fins de faturamento:

Macroatividades do Processo de Desenvolvimento de Software	Percentual de Esforço
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

2.5.4. Para as atividades que não sejam passíveis de medição utilizando a métrica de pontos de função, será adotada a estimativa em horas, cujo quantitativo será convertido por fator de ajuste em pontos de função, conforme tabela abaixo:

Unidade	Fator de ajuste para PF
Hora Técnica Remota	0,13
Hora Técnica Presencial*	0,27

2.5.5. Para atividades realizadas presencialmente quantidade mínima a ser contratada por demanda será de 40 (quarenta) horas.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 46 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
 Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0238-7024> e informe o código B9CA-D185-0238-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

- 2.5.6. A conversão será realizada pela multiplicação do quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em pontos de função e o resultado será abatido do banco de pontos de função.
- 2.5.7. NãoNo caso de migração de dados, a SOFTPLAN, em seu orçamento em pontos de função, avaliará os dados a serem migrados e detalhará o formato de como a migração será realizada.
- 2.5.8. A extração de dados dos sistemas de origem será de responsabilidade da CETESB, assim como eventuais necessidades de "higienização", complementação ou documentação dos dados a fim de serem entendidos pela SOFTPLAN durante a etapa de migração para o novo sistema.
- 2.5.9. Para os serviços de integração com outros sistemas, a SOFTPLAN avaliará a demanda e detalhará em seu orçamento o formato e envio e/ou recebimento de dados, estrutura de comunicação, tratamentos de exceções e periodicidade.
- 2.5.10. Havendo a necessidade de comunicação e acordos com outras entidades e/ou respectivos fornecedores no caso de sistemas desenvolvidos por terceiros, para fornecimento de serviços e/ou dados, a CETESB deverá fazer essa negociação. O orçamento elaborado pela SOFTPLAN irá prever os prazos relacionados aos terceiros, conforme orientação a ser dada pela CETESB.
- 2.5.11. A homologação das migrações e/ou integrações será feita por meio simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos.
- 2.5.12. A CETESB poderá desistir ou cancelar serviços Sob Demanda durante qualquer das fases do seu desenvolvimento. Neste caso, a SOFTPLAN realizará a medição do percentual referente às atividades já executadas até o cancelamento.

Anexo I - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 47 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024



Anexo II. DESCRIÇÃO DE FUNCIONALIDADES

Este anexo apresenta as principais funcionalidades da solução Solar BPM. A descrição das funcionalidades da solução permitirá uma visão ampla e concreta dos benefícios e as vantagens de seu uso.

1. Gestão de Processos Administrativos

- A solução disponibiliza de uma interface de cadastro de processo administrativo padrão, sem necessidade de criação de formulário especialista, e registrar a data de abertura do processo, o assunto (classe processual do plano de classificação), os interessados e um detalhamento resumido da solicitação.
- O sistema gera/registra automaticamente o número do processo administrativo quando é concluído o cadastramento do processo.
- Ao registrar um processo, é gerado automaticamente um documento que contenha: data de registro, unidade de origem, interessado e assunto. O documento gerado é inserido automaticamente na aba anexo do processo.
- Ao cadastrar um processo, é disponível a opção de pesquisar e navegar na estrutura do plano de classificação através de uma interface gráfica, exibindo os nomes dos assuntos de forma hierárquica.
- O sistema permite a busca de assuntos a serem cadastrados por área.
- Na busca dos assuntos a serem cadastrados possui a informação se o assunto a ser selecionado ele possui um fluxo ou não.
- Além do cadastramento e da gestão dos processos eletrônicos, a solução também é capaz de fazer a gestão dos processos que atualmente tramitam em papel, e permite acompanhar sua localização e o histórico de tramitação.
- A solução permite transformar um expediente previamente protocolado em um processo administrativo.
- O sistema dispõe de funcionalidade de encaminhamento do processo administrativo, registrando para tal: usuário que está encaminhando, setor de origem, setor de destino, data e hora do encaminhamento, prazo e parecer.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 48 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

- É possível ao encaminhar o processo selecionar se deseja ou não assinar o termo de encaminhamento.
- Quando o processo administrativo for encaminhando para uma unidade de destino, os usuários associados àquela unidade podem acessar o processo e realizar as ações necessárias.
- O sistema permite o encaminhamento de um processo administrativo para um usuário específico.
- Permite devolver um processo administrativo para a unidade/setor/usuário de origem do último trâmite, identificando automaticamente a unidade para o qual será devolvido.
- Permite tramitar o processo para a unidade responsável sem a necessidade de informar qual é a unidade de destino.
- É possível criar modelos de encaminhamento padrão para facilitar o uso do parecer nas tramitações.
- É possível encaminhar processos em lote.
- Possui um mecanismo semelhante a áreas/mesas de trabalho, onde cada novo processo possa ser compartilhado por múltiplos usuários.
- Permite, através da fila de trabalho do usuário, a visualização de todos os processos que não estão associados a um workflow, agrupados por: meus processos, processos recebidos, processos não recebidos.
- Permite a separação dos processos que são de tramitação interpessoal para os processos que são tramitados para o setor.
- Permite a busca de processos através de um único campo, no qual podem ser pesquisados os seguintes dados: número do caso, unidade de encaminhamento, unidade atual.
- Para identificar processos que não estão associados a um fluxo de trabalho, o sistema mostra ao usuário: número do processo, origem do processo, prazo.
- É possível pela fila de trabalho receber processos individualmente ou em lote.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 49 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Permite a recusa de processos em lote.
- Dentro da fila de trabalho do usuário é possível personalizar a ordenação dos processos e quantidade de processos por páginas.
- O sistema disponibiliza funcionalidade de fila de tarefas dos usuários/setores.
- Acessando a fila de tarefas/atividades, o usuário pode pesquisar os processos pelo tipo da tarefa, número do processo, assunto, prazo, data da criação da tarefa e usuário atribuído.
- Gerencia as tarefas da fila de trabalho de modo que, quando o ator de uma tarefa/atividade for uma unidade, todos os usuários associados à unidade possam executar determinada tarefa, se atribuindo a ela.
- O sistema gerenciar a fila de trabalho (tarefas/atividades) de modo que, ao se finalizar uma tarefa/atividade, o sistema já dispare as próximas tarefas do fluxo na fila de trabalho dos próximos responsáveis.
- O sistema permite a criação de atividades nos processos com fluxo de negócio automatizado associado, e para os processos de tramitação livre, informando para tal: tipo de atividade, descrição da atividade, prazo e responsável.
- Permite o paralelismo, criando atividades simultâneas em um mesmo processo para vários usuários ao mesmo tempo.
- Permite associar um ou mais setores/usuários a uma atividade do processo.
- Na atividade, é possível indicar em qual data ela passará a aparecer na fila de tarefas dos usuários/setores.
- É possível editar/alterar uma atividade criada em um processo.
- É possível cancelar uma atividade de um processo.
- Disponibiliza funcionalidade para que o usuário possa se atribuir a uma tarefa/atividade que esteja na fila de trabalho do seu setor.
- É possível também liberar uma atividade, ou seja, se desatribuir daquela atividade.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 50 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- É possível, ao usuário que recebeu uma atividade de um processo, rejeitá-la, avisando o criador da tarefa sobre o rejeite.
- É possível encerrar as atividades, informando a descrição da finalização e a data.
- O sistema envia notificação por e-mail aos interessados do processo administrativo.
- O sistema disponibiliza funcionalidade para interação eletrônica do órgão com os interessados dos processos administrativos ("comunique-se"), visando permitir solicitação de complementação de documentação ou de informações que estejam faltando na demanda solicitada.
- Quando enviada uma pendência ("comunique-se") a um interessado do processo, o sistema permite a solicitação de confirmação de leitura da pendência.
- Em processos que possuem fluxo definido, não é necessário que o usuário informe a próxima unidade/usuário que receberá a tarefa do processo.
- Com perfil de administrador é possível cadastrar os tipos de tarefas que poderão ser usados no sistema.
- É possível juntar processos administrativos por apensamento, e após juntar, o sistema gera um termo de juntada.
- O sistema garante que, quando dois processos forem juntados por apensamento, eles passam a tramitar juntos, quando tramitar o processo principal, o processo juntado acompanha a tramitação.
- Quando um processo for juntado ao outro, as peças do processo juntado passam a compor as peças do processo principal.
- No processo que foi juntado não é possível realizar ações de anexar peças, criar tarefas, encaminhamento.
- É possível separar processos juntados por apensamento.
- Disponibiliza funcionalidade e controle de vinculação de processos administrativos. Diferente da juntada por apensação, na vinculação os processos mantem suas tramitações independentes.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 51 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Um processo administrativo que estiver associado a um fluxo de negócio automatizado, será arquivado automaticamente pelo fluxo, exceto se for explicitamente informado no diagrama que não deve fazer isso. Já um processo de tramitação livre, permite que o usuário realize manualmente o arquivamento.
- Permite o arquivamento dos processos administrativo. Uma vez arquivados não é possível dar andamento, adicionar ou anular documentos do processo.
- Ao arquivar um processo administrativo o sistema assegura que a operação se propague aos processos juntados a ele.
- O sistema além de cadastrar e fazer a gestão dos novos processos digitais, permite que sejam gerenciados também os processos do legado que tramitam em papel. Para esses processos antigos, quando for feito seu arquivamento, o sistema registra o número caixa, da estante, prateleira, pasta número da ordem e despacho do processo arquivado.
- O sistema permite realizar o arquivamento de processos em lote, e realiza o desarquivamento em lote.
- É possível reabrir um processo administrativo já arquivado.
- O sistema possibilita o cancelamento de processos administrativos ativos. Quando realiza o cancelamento o sistema registra o motivo, usuário que cancelou, data e hora. Um processo cancelado não é tramitado, juntado, arquivado ou aberto para inclusão de novos anexos/peças.
- O sistema garante que, ao se cancelar um processo administrativo, cancele também os processos juntados, caso haja.
- Permite reativar processos administrativos cancelados. Os seguintes dados são registrados: motivo, usuário e a data da reativação.
- O sistema garante que, ao se reativar um processo administrativo, são reativados também os processos juntados, caso haja.
- A solução permite criação de dados de negócio (texto, número e data) não só para os processos automatizados, mas também para os processos de tramitação livre.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 52 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Nos processos de tramitação livre (não automatizados), os dados de negócio podem ser alterados ou excluídos.
- Permite o cadastro de interessados, de forma que um interessado já cadastrado na base de dados seja associado a um ou mais processos quando necessário.
- Permite a identificação dos interessados através dos seguintes documentos: CPF para pessoas físicas; CNPJ para pessoas jurídicas; Passaporte para estrangeiros.
- Sistema garante que todo processo administrativo tenha pelo menos um interessado.
- Nas telas do sistema onde aparecer o campo de busca de interessado, é disponibilizada rotina de pesquisa fonética, garantindo a correta localização dos nomes, e evitando duplicação de cadastros.
- É possível ao usuário consultar o histórico completo das atividades realizadas nos processos para os quais ele tem acesso, tal como assinaturas realizadas, tarefas criadas e finalizadas e encaminhamentos.
- A consulta do histórico de atividades do usuário contempla filtros para refinar o resultado, sendo minimamente, por período ou palavra-chave.
- A consulta do histórico de atividades do usuário permite que uma pesquisa realizada seja salva, para posterior utilização dos filtros configurados.
- A consulta do histórico de atividades do usuário exibe em seu resultado links de acesso rápido ao protocolo/processo, tarefas e documentos correspondentes.

2. Gestão de Documentos e Assinaturas Digitais

- A solução disponibiliza funcionalidade para inserir uma nova peça (arquivo/documento) no processo administrativo.
- A solução permite a gestão de processos administrativos e documentos de um modo geral em formato totalmente digital, sem necessidade de pastas físicas de processos tramitando em paralelo.
- Permite a importação de arquivos digitais localizados na máquina do usuário para fazer parte do processo selecionado.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 53 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Permite a importação em lote de arquivos digitais que estão na máquina do usuário.
- Permite a inserção de documentos no arquivo digital do processo administrativo com as seguintes extensões doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpe, png, ods, docx, xml, html, zip, ppt, avi, wav, mp4, dwg, dxf.
- Na pasta digital do processo administrativo é possível inserir quaisquer tipos de arquivos e, para os formatos doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpg, png e docx. O sistema faz a conversão automática para PDF mantendo armazenado também a versão original do arquivo.
- A pasta digital do processo administrativo possui uma funcionalidade onde se possa visualizar todas as peças do processo em ordem cronológica, uma embaixo da outra, onde se possa ter acesso direto ao conteúdo clicando na página desejada e visualizando seu conteúdo em painel lateral. Não é obrigatório baixar os anexos/documentos por meio de links para baixar no computador e poder ler o conteúdo.
- É possível a pré-visualização dos anexos do processo administrativos sem necessidade de baixar os documentos no computador do usuário, tendo a possibilidade de exibir o documento em modo de apresentação, tela cheia.
- Os anexos/peças do processo administrativo que contiverem textos, como por exemplo, documento padrão Office, documentos de textos, planilhas e apresentações, tem seu conteúdo indexado automaticamente pelo sistema, e disponibilizados para consulta textual em ferramenta própria.
- A solução contempla mecanismos incorporados a ferramenta que permitam a visualização de anexos no formato de vídeo (MP4), assim como, a reprodução de arquivos no formato de áudio (MP3), sem a necessidade de fazer download dos arquivos e sem a utilização de outro software.
- Ao visualizar documentos usando a rolagem do mouse, os documentos e páginas subsequentes são carregados automaticamente de acordo com a ordem estabelecida.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR2025.0118

Página 54 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Na pasta digital do processo administrativo é possível visualizar o histórico de cópia, e na visualização é possível filtrar inserindo o período e pelos tipos: Download, Materialização, Cópia. O resultado traz quem foi o usuário que executou a ação e qual data e horário realizado.
- Na pasta digital do processo administrativo é possível personalizar a pasta digital, permitindo criar subpastas e vincular os documentos dentro de cada subpasta.
- Na pasta personalizada da pasta digital, é possível alterar a ordem dos documentos dentro de cada subpasta, lembrando que essa ordenação de documentos não interfere na ordenação real das peças inseridas no processo administrativo.
- Na pasta personalizada da pasta digital, é possível visualizar os documentos dentro da organização das subpastas, facilitando a identificação dos tipos de documentos.
- O sistema permite abrir a pasta digital em nova aba, podendo visualizar os documentos em tela cheia, sem necessidade de realizar o download.
- O sistema permite o cancelamento de peças de um processo administrativo. Quando uma peça for cancelada, ela será substituída por um termo informando o número de páginas canceladas, qual usuário cancelou, a data e o motivo do cancelamento. A peça original é mantida armazenada, mesmo sem efeito, no banco de dados do sistema.
- É possível visualizar as peças que foram desentranhadas da pasta digital do processo, e na visualização das peças contém uma informação constando que é sem efeito.
- Permite o envio do processo com seus rascunhos para que outros usuários possam validar ou editar o rascunho.
- Garante que as minutas não sejam apresentadas como documento oficial do processo administrativo até que sejam publicadas. Somente após a publicação o documento torna-se parte integrante do processo.
- Permite assinar um rascunho de documento.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 55 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

- Uma vez assinado, permanece no status de rascunho". Quando publicado, o rascunho poderá manter as assinaturas existentes. Os rascunhos cujo conteúdo for modificado terão todas as assinaturas descartadas."
- A solução disponibiliza ferramenta para assinatura digital de documentos conforme políticas de segurança da ICP-Brasil.
- A solução permite que os novos anexos em pdf sejam assinados no momento da sua inclusão na pasta digital do processo administrativo.
- Na inserção de documentos na pasta digital do processo, caso o documento possua alguma assinatura digital realizada, é possível importar essa assinatura junto com o documento ao processo, é possível escolher se deseja ou não importar a assinatura.
- Os documentos do processo administrativo podem ser assinados por mais de uma pessoa.
- Na pasta digital do processo administrativo é possível assinar documentos individualmente ou em lote.
- A solução disponibiliza funcionalidade para enviar solicitação de assinaturas de usuários para um ou mais documentos do processo administrativo.
- O sistema permite a assinatura eletrônica de documentos PDF utilizando os dados de usuário e senha do próprio sistema.
- A solução exibe em cor diferente quando um documento está pendente para assinatura, e é possível visualizar no documento, qual usuário está pendente para assinar o documento
- O visualizador de documentos incorporado a solução, apresenta as assinaturas digitais dos documentos, demonstrando minimamente o nome do assinador, data de assinatura, tipo de certificado e data de validade do certificado.
- Ao imprimir documentos assinados com certificado digital, exiba uma faixa lateral com pelo menos as seguintes informações: link para verificação de autenticidade na Internet, número do arquivo e código de verificação.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 56 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- A solução permite que em anexos assinados digitalmente, o usuário tenha a possibilidade de exportá-los com a assinatura eletrônica no metadados do arquivo, ou seja, o anexo ao ser aberto em outro software como o Adobe Reader, exiba as assinaturas no respectivo painel.
- A pasta digital do processo administrativo disponibiliza funcionalidade para exportar todos os documentos do processo em um único PDF numerado automaticamente pelo sistema.
- O sistema oferece funcionalidade para realizar a materialização dos processos, gerando um único pdf com todas as páginas do processo. Ao solicitar a materialização do processo o sistema tem uma tela onde esteja registrado todas as materializações realizadas.
- O sistema oferece na tela materializações realizadas, opção para consultar todas as materializações executadas, podendo filtrar, pelo número do processo, data da materialização. E é possível realizar o download do documento.

3. Gestão de Sigilo de Processos e Documentos

- O sistema dispõe de política de sigilo e segurança dos processos administrativos que considere a identidade do usuário, os atributos de segurança associados aos assuntos dos processos e aos próprios processos.
- Assegura que os usuários tenham acesso aos processos desde que estejam em grupos devidamente autorizados para aquele nível de sigilo.
- Garante que a alteração do nível de sigilo de um processo só possa ser realizada por usuários devidamente autorizados.
- Disponibiliza funcionalidade para cadastramento dos modelos de sigilo que só é cadastrado por usuário administrador do sistema.
- Permite que apenas usuários autorizados adicionem, modifiquem ou excluam modelos de segurança predefinidos. A modificação de um modelo de segurança não permite a modificação de segurança de processos já registrados com a versão anterior do modelo.
- Permite restrição de acesso aos processos por usuário ou por unidade.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 57 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Permite a consulta de processos sensíveis caso o usuário conectado tenha permissão para consultar os dados básicos; caso contrário, não é possível a visualização do processo.
- Permite vinculação de tipos de regras de sigilo a classes de processo.
- Permite que o usuário selecione um modelo de confidencialidade pré-definido ao registrar um processo administrativo. A classificação do nível de acesso é aplicada imediatamente no registro do processo administrativo.
- O sistema disponibiliza de regras de sigilo de documentos para serem utilizadas nos documentos pertencentes ao processo administrativo.
- Para realizar a inserção de sigilo nos documentos o usuário necessita ter a permissão devida para executar a ação, caso não possua, é bloqueado a opção de inserção de sigilo.
- Ao selecionar um documento para inserir o sigilo é possível definir quais usuários ou setores terão acesso e visualização do documento.
- É possível na inserção de sigilo do documento inserir quais usuários ou setores estarão restritos de visualização do documento.
- Na visualização de um documento com sigilo se o usuário que está consultando o documento específico não possuir permissão de visualização do documento, o sistema substitui o nome do documento por 'peça sigilosa' e ao clicar no documento para visualizar o mesmo fica como restrito.
- Se o usuário possuir a permissão devida é possível consultar qual é a regra de sigilo inserida no documento consultado, e é possível visualizar quais usuários ou setores que estão na regra e qual foi o motivo da inserção de sigilo no documento.
- É possível aplicar o sigilo ao documento, restringindo o interessado do processo de visualização. E a partir da inserção do sigilo ao interessado, se o usuário externo consultar processo pelo portal do cidadão, não terá visualização do documento que foi inserido o sigilo.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 58 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Ao consultar os documentos de um processo na pasta digital, é possível identificar quais possuem sigilo. Se um documento for confidencial, mas o usuário que o está consultando tiver permissão para visualizá-lo, é possível visualizar normalmente.
- O sistema possui um relatório onde é inserido o número do processo e retorna todos os documentos desse processo que possui sigilo e qual usuários ou setores estão dentro de cada regra e o motivo do sigilo no documento. Esse relatório é possível visualizar dentro do sistema e exportar para PDF.

4. Consulta de Processos

- Um processo administrativo pode ser localizado consultando pelo seu número identificador.
- Permite a realização de busca textual indexada sobre os metadados do processo administrativo, sobre os dados de negócio definidos para o processo, e sobre o texto dos documentos PDF anexados à pasta digital e que possuem conteúdo com reconhecimento literal.
- Permite a consulta de processos utilizando combinação de filtros informando várias opções de dados como: unidade atual/ unidade responsável/ Interessado/ Classificação/ Usuário de cadastro / período de entrada.
- Permite a impressão da lista dos números de processos consultados, contendo na lista os seguintes dados: Número do Processo, Interessado, Detalhamento, Entrada, Unidade atual.
- Permite restabelecer o parâmetro da consulta com a apenas um clique.
- Quando um único registro é retornado na busca, o sistema apresenta diretamente dados detalhados do processo.
- Permite favoritar os processos mais utilizados, e possui um local que seja possível consultar todos os processos marcados como favoritos.
- A solução demonstra ao usuário todos os processos consultados / acessados pelo respectivo usuário logado, facilitando assim a localização desses.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 59 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- A consulta permite a obtenção de informações sobre um determinado processo, tais como: data de abertura do processo, órgão, tipo (físico ou digital), órgão e unidade onde se encontra o processo, assunto, detalhes, status (em andamento, arquivado), nome dos interessados, data de recebimento, data de envio e tarefas.

5. Gestão de Classificação e Tabela de Temporalidade

- A solução disponibiliza funcionalidade para o cadastro do plano de classificação.
- A funcionalidade do cadastro do plano de classificação permite até seis níveis na hierarquia de assuntos (classes processuais) do plano.
- No cadastro do plano de classificação existe um indicador de que determinado assunto do plano poderá ser usado para classificar um processo administrativo ou para simples organização do plano.
- Permite a desativação de um assunto do plano de classificação.
- No cadastro do plano de classificação, existe regra de integridade para não permitir a exclusão de um item do plano de classificação (assunto) quando este estiver atribuído a algum processo administrativo.
- O cadastro do plano de classificação disponibiliza funcionalidade que possibilite a movimentação de determinado item, juntamente com todos os itens hierarquicamente abaixo deste, para uma outra posição na hierarquia do plano.
- Todos os itens do plano de classificação são representados por um código numérico.
- Permite a consulta do plano de classificação pelo código da disciplina completo ou parte dele.
- O plano de classificação é apresentado e consultado por meio de interface gráfica hierarquizada.
- Para cada item do plano de classificação é possível registrar a temporalidade de guarda e a destinação dos documentos ou processos que forem associados a esses itens do plano.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 60 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/B9 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- A informação da destinação dos processos no plano de classificação contém as opções “eliminação” e “guarda permanente”.
- O prazo de guarda dos documentos ou processos é composto por um número inteiro de dias E/OU um número inteiro de meses E/OU um número inteiro de anos.
- No cadastro do plano de classificação, para cada item do plano, é possível registrar as seguintes informações referentes à tabela de temporalidade: prazo de guarda da fase corrente, prazo de guarda da fase intermediária, destinação final, observações adicionais, nome do evento que determina o início da contagem do prazo de retenção na fase corrente, a partir do arquivamento.
- Permite a associação do departamento ao assunto, para que quando o processo for registado o sistema identifique automaticamente os assuntos desse departamento.
- Permite a associação de um formulário especializado ao assunto, para que quando o processo for cadastrado, o sistema exiba internamente o formulário correspondente.
- Ao registrar um processo, permite a seleção de uma questão processual do plano de classificação da organização.
- No plano de classificação possui a possibilidade de vincular a um determinado perfil, sendo que somente usuários com esse perfil consegue realizar o cadastro de processo.
- É possível associar um diagrama de fluxo/processo de negócio a um assunto do plano de classificação, com isso, o sistema poderá iniciar automaticamente uma instância do fluxo ao informar o assunto do processo no seu cadastramento.
- No cadastro do assunto é possível informar qual área o assunto estará disponível no cadastro de processos.

6. Gestão de Modelo de Documentos

- Permite a criação de modelos em um editor de texto integrado com a inserção de campos para a mesclagem de dados entre a aplicação e o editor. Assim, uma das

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 61 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://verificacaoB9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





formas de inserção de anexos/peças ao processo administrativo é por meio geração de documentos utilizando modelos previamente cadastrados diretamente na solução.

- Permite a criação de modelos de documentos utilizando um editor de texto integrado, que pode ser um dos editores abaixo: Office ou Libre Office.
- Na inclusão de anexos/peças ao processo administrativo, por meio da geração de documentos utilizando modelos previamente cadastrados, o sistema faz a substituição automática de campos e variáveis (lacunas) do modelo por informações do processo.
- Permite a geração de uma nova peça no processo utilizando o editor de texto integrado à solução.
- O documento gerado a partir do editor é ser inserido como parte do processo com status de rascunho. Os documentos gerados a partir de templates entram no processo com status de rascunho, permitindo sua publicação por usuários autorizados.
- Na criação de um modelo de documento é possível criar variáveis dinâmicas.
- É possível vincular as variáveis dinâmicas criadas dentro do modelo de documento.
- Permite a associação de um modelo de documento a unidades, para que apenas as unidades a ele associadas possam utilizá-lo.
- Na criação de um modelo de documento, é possível reservá-lo para o usuário logado. Como resultado, outros usuários não serão possíveis editar o modelo.
- Em um processo com fluxo automatizado é possível utilizar o modelo de documento que foi elaborado, e ao abrir o modelo no processo em questão, o sistema mescla os nomes das variáveis pelos valores que foram informados no processo. Essa mesclagem é feita automaticamente, identificando nas variáveis do processo qual é o valor de cada variável.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 62 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- O Sistema permite que o modelo de documento elaborado seja aberto em uma tarefa do fluxo para que o usuário possa complementar e validar o documento que será inserido no processo.
- Em um modelo de documento que o usuário está trabalhando na tarefa do processo administrativo, o usuário tem a possibilidade de inserir comentários em um campo apartado do modelo, para que seja visualizado por outros usuários. E esse comentário não é visualizado no documento final.
- O sistema permite gerar automaticamente um documento a partir do modelo e esse documento ser preenchido com os valores das variáveis do processo, e esse documento vai de maneira automática para a pasta digital do processo.

7. Relatórios

- Nos relatórios da solução, é disponibilizado a opção para geração em formato PDF ou XLS.
- Permite a emissão de um relatório com o resumo do processo, contendo as informações básicas como dados básicos, lista de interessados, tramitações e junções.
- Permite extrair relatório gerencial contendo as totalizações de aberturas de processos em seus estágios da seguinte forma: Filtro: Data Inicial e Data Final, permitindo agrupar os processos por órgão, unidade atual, classificação, interessado.
- Possui relatório para identificação de processos com prazo vencido.
- O sistema tem embutido uma ferramenta de B.I, sendo possível criar e desenvolver relatórios personalizados.

8. Formulários Dinâmicos

- Disponibiliza ferramenta para construção de formulários, em ambiente web, que serão associados às atividades a serem executadas pelos usuários internos ou externos.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 63 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- É ser possível a construção de formulários especialistas via desenvolvimento LowCode (sem programação), e esses formulários poderão ser associados a uma classe processual do plano de classificação, para que no momento do cadastro do processo, ao informar a classe, o sistema já apresente o formulário especialista ao invés do formulário de cadastro de processo padrão.
- Na ferramenta de construção dinâmica de formulários o sistema disponibiliza objetos como: título; entrada de texto do tipo: única linha, múltiplas linhas, somente números, somente moeda, data, campo com máscara, CPF, CNPJ e senha; tabela editável; parágrafo de texto; botões de seleção formato rádio e check; upload de arquivos; link; imagem; botão de ação.
- A ferramenta de construção dinâmica de formulários permite validar se o valor preenchido pelo usuário é compatível com a máscara definida para o campo.
- A ferramenta de construção dinâmica de formulários permite a definição de informações de ajuda nos objetos do formulário.
- Permite que os formulários realizem integrações com outros sistemas, via REST, para apoio no preenchimento de campos, por exemplo.
- Permite a inclusão de rotinas de javascript nos formulários para executar validações mais complexas entre os objetos.
- Disponibiliza o formulário criado como modelo para que ao criar um formulário possa aproveitar o que está disponibilizado como modelo para realizar a criação.
- Na criação dos formulários é possível inserir mapa, e o sistema reconhece a localização do usuário que está fazendo a solicitação. Sendo possível inserir o marcador em outra localidade, desenhar um retângulo ou um polígono, e o sistema traz os dados de latitude e longitude do que foi selecionado.
- Na criação de um formulário é possível exibir os campos de acordo com a opção que o usuário selecionar, caso selecione outra opção exibir outros campos.
- É possível criar um formulário com várias páginas, permitindo organizar melhor sua visualização.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 64 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Nos formulários que são utilizados dentro do fluxo de trabalho, é possível salvar o preenchimento dele, para que em outro momento volte a preencher e formulário e as informações que havia sido preenchida estejam salvas.
- Permite realizar a exportação do fluxo criado e a extensão do mesmo exportado é json.
- Permite realizar a importação de fluxo de ambiente de homologação na extensão json.
- Permite a criação de classes de dados nas quais possa ser realizado operações de CRUD de dados (criação, consulta, atualização e exclusão) sem necessidade de programação, por meio de interface gráfica acessível a usuários habilitados.
- O sistema permite a criação de tabelas dinâmicas, criando tabelas para que seja populada e depois consumidas nos processos de trabalho. Para criar uma tabela é possível inserir o nome da tabela e a descrição dela.
- O sistema permite popular as tabelas dinâmicas criadas, para que essa ação seja realizada, informando qual tabela deseja popular, e em seguida, inserir os valores que deseja, preenchendo as linhas da tabela.
- O sistema permite no preenchimento da tabela dinâmica, importar um arquivo no formato json para que possa popular automaticamente os campos das tabelas.
- Permite que os CRUDs criados possam ser reaproveitados nos processos automatizados de forma nativa, sem necessidade de duplicação para reuso.
- O sistema permite inativar e excluir algum valor de uma tabela dinâmica populada. E caso o campo esteja inativo não é visível para o usuário na consulta da tabela em um formulário.

9. BPM (Business Process Management)

- Disponibiliza módulo visual para diagramação do processo de negócio (BPM), com os principais elementos da notação BPMN (2.0), realizando validação em tempo de desenvolvimento do diagrama do processo, não permitindo conexões inválidas de elementos.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 65 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- No módulo de BPM os fluxos ficam organizados em pastas, por área de negócio.
- Permite o desenho de fluxos de trabalho para que os processos possam ser automatizados através de um motor específico.
- Disponibiliza barra de elementos gráficos da notação BPMN para utilização na diagramação dos processos de negócio.
- O módulo de BPM disponibiliza um editor visual do fluxo do processo contendo os seguintes elementos da notação BPMN: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, múltiplas instâncias em paralelo, subprocesso e gateway exclusivo.
- No módulo de BPM é possível inserir no diagrama, mover e reposicionar os elementos da notação por recursos de arrastar e soltar.
- Assim como na diagramação do processo de negócio não é necessária utilização de codificação/programação, também para disponibilizar uma versão do processo em ambiente de produção não pode ser necessário qualquer tipo de compilação de código.
- A solução permite a diagramação/automação de ilimitado número de processos de negócios, e ilimitadas atividades para cada processo modelado/automatizado.
- Durante a diagramação do processo de negócio, disponibiliza funcionalidade para definir dados de negócio (variáveis que representam dados específicos do processo), e esses dados de negócio podem ser exibidos aos usuários durante a execução do processo e, também, apresentar nos formulários das tarefas.
- As variáveis definidas como dados de negócio podem ter seu valor alterado durante a execução de uma instância do processo.
- Permite que uma mesma atividade possa ser modelada para execução múltipla ("multi instance activity"), a partir do recebimento, em tempo de execução, de uma quantidade de execuções através de uma variável do processo.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 66 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Possibilita que uma mesma tarefa/atividade possa ser disparada mais de uma vez durante a execução do processo, utilizando de estruturas de laços de repetição ou fluxos de retrabalho.
- Possibilita que os processos, os subprocessos, ou os formulários, possam ser reaproveitados em outros processos de negócios. E sempre que quaisquer um desses elementos individualmente seja alterado, que a mudança se reflita em todos os processos que o utilizam.
- Permite a utilização de formulários criados no editor visual nas atividades do usuário definidas no fluxo de trabalho.
- A solução possui a opção de configurar uma tarefa de assinatura para qualquer usuário, sendo possível o usuário assinar utilizando certificado ICP e também sendo possível utilizar usuário e senha do sistema.
- É possível configurar pontos de decisão e suas respectivas expressões de decisão baseadas nas variáveis disponíveis no fluxo.
- Permite configurar um ciclo de tempo no evento de timer, indicando de quanto em quanto tempo o evento é executado. Permite configurar o evento de timer com dias, horas e minutos em ciclo de tempo.
- Permite a configuração de serviços REST e variáveis de entrada e saída em uma tarefa de serviço.
- Permite o registro de serviços de integração REST para uso em atividades de serviço de fluxo com as seguintes informações: nome, URL, credenciais de autenticação e parâmetros para cada operação definida.
- Permite o registro de consultas SQL para uso em atividades de serviço, com pelo menos as seguintes informações: nome da consulta, descrição e script SQL.
- Permite o uso de consultas SQL nas atividades de serviços e atores.
- Permite a criação de atores para execução das tarefas de usuário, informando nome do ator, descrição e tipo de ator (usuário, unidade, ator dinâmico).
- Permite configurar o ator, o formulário e as variáveis em uma tarefa de usuário.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 67 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Permite personalizar as notificações dos atores das tarefas, utilizando variáveis do fluxo.
- Permite no fluxo configurar uma atividade e nela definir qual é o prazo que o usuário tem para executar a determinada atividade
- O módulo de BPM permite cadastrar e gerenciar as versões dos fluxos de negócio. Uma alteração em um fluxo de negócio desencadeia uma nova versão daquele fluxo. Os processos já instanciados no fluxo original (ou anterior) respeitam este fluxo, e os novos processos a serem instanciados depois da publicação da nova versão, respeitarão o fluxo da nova versão.
- Durante a execução de um fluxo de negócio, quando um processo está efetivamente instanciado, o sistema permite a visualização gráfica do caminho do fluxo que já foi percorrido, e quais caminhos o processo ainda poderá seguir nas próximas tarefas/atividades.
- No módulo BPM, ao criar o fluxo é possível criar tarefas para que possa comunicar com o usuário externo, e essa tarefa é visível pelo portal de serviços.
- A solução possui recursos de documentação do processo e de cada um dos elementos do diagrama que compõe, totalmente integrada à modelagem.
- A solução permite que ao documentar um fluxo, possa disponibilizar um modelo de documentação previamente criado na solução.
- Permite a inclusão de imagens e tabelas nos textos de documentação do processo.
- Permite a criação de hiperlinks para documentos de qualquer formato disponíveis em ambientes internos (Intranet) ou externos (Internet) e ainda para aqueles artefatos armazenados na própria solução.
- Disponibiliza painel centralizado de monitoramento do status da execução dos processos com fluxos.
- Disponibiliza funcionalidade para o administrador do sistema monitorar o status dos processos que estão em execução, exibindo separados os processos em execução, com erro, em espera, finalizadas, canceladas.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 68 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1.doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Para cada processo, é possível extrair informações tais como: autor que executou a tarefa do processo, data e hora do início e conclusão do processo, data e hora do início e fim das tarefas.
- Permite a rastreabilidade da execução dos processos, possibilitando identificar onde uma instância de processos está parada, em tempo de execução de processos, por meio de interface para visualização gráfica.
- O usuário administrador do módulo de BPM tem a permissão de interferir nas instâncias dos fluxos em execução, realizando ações como cancelar, suspender, reativar e modificar o valor de uma variável não bloqueada
- No caso de erros de execução em fluxos instanciados, o usuário administrador pode executar ação de "tentar novamente" ou "ignorar".
- A solução permite identificar as instâncias de fluxos com erros de execução.
- A solução permite a exportação do fluxo criado e configurado para que possa ser importado em outro ambiente de produção.

10. Gestão de Órgão e Setores

- Permite o cadastramento do órgão que administra os processos.
- Permite o registo hierárquico das unidades do órgão de administração com os seguintes atributos: sigla, nome, formalidade e indicador de capacidade para processar procedimentos administrativos.
- A solução disponibiliza uma funcionalidade que apresente a estrutura organizacional em forma de árvore hierárquica, contendo todo o cadastro dos setores do Órgão. Cada setor pode estar relacionado ao seu setor pai, e a seus setores filhos, sendo possível mover setores de lugar na estrutura arrastando e soltando com o mouse.
- É possível cadastrar unidades ou locais que não fazem parte da estrutura organizacional formal, sendo possível marcar esses "setores" como informais, e informar se será possível ou não tramitar um processo para aquele local.
- A solução possibilita o versionamento da estrutura organizacional.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 69 de 85

Av. Luiz Boileux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- O cadastro de novos setores será feito em versões em aberto da estrutura organizacional, ou seja, em versões em elaboração. Alterações são bloqueadas depois que a versão da estrutura for publicada.
- Disponibiliza funcionalidade para registro de revisões na estrutura/hierarquia da organização, agrupando um conjunto de alterações, como criação ou inativação de unidades.
- Permite alterações incrementais em uma estrutura organizacional revisada até que a revisão seja publicada.
- O módulo de cadastro da estrutura organizacional permite informar o motivo de alterações nos setores da estrutura.
- As versões da estrutura organizacional que estiverem sendo elaboradas podem ser publicadas ou descartadas.
- Permite a modificação dos seguintes metadados sem a necessidade de criação de revisão: formalidade (formal ou informal) e autorização para processamento de arquivos administrativos.
- O sistema garante que, quando uma nova versão/revisão da estrutura organizacional for publicada, a versão até então em uso seja inativada.
- O sistema permite cadastrar os níveis que serão vinculados no cadastro de setores.

11. Gestão de Usuários

- O sistema permite a integração com uma solução de login único integrando com AD (Active Directory).
- A solução disponibiliza módulo de segurança que permita configurar as permissões de acesso por usuário.
- Somente um usuário com perfil especial de administrador da solução, tem acesso a todas as funcionalidades irrestritamente e tem a possibilidade de cadastrar órgãos, setores e usuários em todas as unidades da organização.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 70 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- O cadastro de usuários no sistema é único e centralizado, refletindo essas configurações para todos os módulos da solução.
- É possível associar usuários autorizados por módulos do sistema, ou seja, definir quais usuários têm permissão de acessar quais funcionalidades.
- A solução disponibiliza de mecanismo onde pode realizar a cópia das permissões de um usuário para o outro, e essa ação é realizada por usuário administrador.
- Na ferramenta é possível associar setores ao usuário e informar alguns dos setores como setor padrão do usuário.
- É possível na ferramenta configurar o menu, permitindo inserir outras telas, e até outros links, para que apareçam junto ao menu do sistema. E a inserção de novos links é feito via low-code.
- A solução possui relatório de auditoria de login, sendo possível consultar os dias e horários que o usuário acessou o sistema.
- A solução possui relatório de auditoria, sendo possível consultar pelas operações: Inclusão, Alteração e Exclusão.
- O sistema permite uma tela onde é gerado um relatório de auditoria de login, demonstrando no relatório a data / login usado / Login correto / IP do browser/ proxy.

12. Gestão de Serviços Externos

- Disponibiliza um módulo de gestão de serviços para uso interno da organização, para que sejam configuradas as informações necessárias ao funcionamento do Portal.
- O módulo de gerenciamento do portal de serviços permite configurar quais serviços serão disponibilizados no portal à sociedade, informando nome do serviço, órgão responsável, área de interesse, descrição resumida e detalhada, pré-requisitos para realizar a solicitação do serviço e links relacionados.
- Permite a configuração de uma lista de documentos obrigatórios para solicitação de determinado serviço.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 71 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- O sistema permite na configuração do serviço informar se irá exibir a documentação e o diagrama para que o usuário externo possa visualizar ao solicitar o serviço qual será o fluxo que irá percorrer a solicitação.
- Permite a associação de um assunto a um serviço do portal, para que quando o processo for cadastrado através do portal de serviços, o sistema registre o processo com o assunto vinculado ao serviço.
- Na criação de um novo serviço para o usuário externo, é possível informar para qual tipo de Perfil será criado esse serviço, exigindo no mínimo os perfis: Cidadão, Empresa, Visitante.
- Permite o cadastro, edição, eliminação e consulta de áreas de interesse para os cidadãos. Estas áreas serão utilizadas para categorizar os serviços apresentados no portal.

13. Portal de Serviços Externo

- Permite a prestação dos seguintes serviços no portal externo: consulta de processos; visualização de documentos; verificação de autenticidade de documentos assinados com certificado digital; cadastro de usuário externo; alterar a senha do usuário; abertura de processos.
- O portal de serviços possibilita o cadastramento de pessoas físicas e jurídicas que desejem usufruir dos serviços ofertados pelo órgão. Seu cadastro contempla CPF/CNPJ, nome, e-mail, telefone, endereço e senha.
- O sistema envia um link de confirmação/ativação ao e-mail dos usuários cadastrados pelo portal de serviços.
- Permite a mudança de senha.
- Garante que, para solicitar um serviço através da Internet, o usuário tem sessão iniciada no Portal e está associado a um dos perfis permitidos para esse serviço.
- No portal de serviços, quando um cidadão ou uma empresa selecionarem um serviço que desejem solicitar, serão exibidas informações/instruções que foram configuradas no módulo de gestão de serviços.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 72 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- A solução disponibiliza no portal de serviços um painel de pendências do interessado, por onde ele poderá resolver suas pendências informando dados solicitados ou enviando anexos ao processo.
- Por meio do painel de pendências do portal de serviço, o interessado pode visualizar as respostas dadas pelo órgão às suas pendências encerradas.
- Possui uma funcionalidade de Busca de Serviços no Portal de Serviços ao Cidadão, através do auto-complete, ou seja, quando o usuário iniciar a digitação do nome do serviço, apresentará todos os serviços que contenham aquela descrição.
- Ao realizar uma busca específica por um serviço para acessar sua necessidade, o sistema exibe por categorias, facilitando aos usuários externos a busca pelo serviço que desejam solicitar.
- No portal de serviços, é possível disponibilizar documentos para download por parte dos interessados pela abertura dos serviços.
- No portal de serviços, se o serviço a ser solicitado possuir fluxo é possível visualizar a documentação e o desenho do fluxo será solicitado.
- No portal de serviços, é possível informar qual formulário de abertura de processo (que é construído na própria ferramenta de forma dinâmica) estará associado à determinado serviço a ser oferecido no portal.
- No portal de serviços, após o preenchimento do formulário pelo usuário solicitante, o sistema realiza: cadastrar automaticamente o processo eletrônico com seu respectivo número; criar a peça em PDF com os dados preenchidos pelo solicitante no formulário de abertura do processo/serviço e incluir na pasta digital; incluir na pasta digital do processo administrativo os documentos anexados no formulário pelo solicitante.
- Os serviços abertos pelo portal de serviços, quando associados a um fluxo de BPM automatizado, será seguido os passos do fluxo conforme diagrama elaborado na ferramenta de BPM desta solução.
- É disponível à sociedade a consulta de processos, informando o número deste no portal de serviços.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 73 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.idoc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- Ao pesquisar algum serviço a ser aberto, o sistema disponibiliza a visualização por categorias, facilitando o usuário externo encontrar o serviço que deseja solicitar.
- No portal de serviços, os cidadãos ou as empresas, tem a possibilidade de consultar os processos administrativos nos quais figuram como interessados.
- A solução disponibiliza uma funcionalidade no portal de serviços para conferência/autenticação de documentos assinados digitalmente e que tenham sido impressos. Estes documentos, quando impressos, serão apresentados uma tarja com a informação de um código de autenticação, que será usado para sua conferência em funcionalidade própria.
- Ao informar no portal de serviços o código de conferência do documento assinado digitalmente e impresso, o sistema exibe o documento original digital e as assinaturas contidas nele, informando nome do assinador e data da assinatura.
- Os usuários do portal de serviços podem acessar os documentos para os quais forem concedidos acesso externo.

14. Mobile

- A solução disponibiliza, ainda, aplicativo móvel (chamado aqui de App) compatível com plataforma IOS e Android, e disponíveis nas respectivas lojas virtuais.
- Permite fazer login no App usando um código QR CODE gerado pela aplicação web ou por meio de e-mail do usuário e senha da aplicação web.
- O App permite a consulta de processos administrativos por meio de número de processo, nome do interessado ou classificação.
- Os resultados da consulta de processo no App exibem os seguintes dados: número do documento/processo administrativo; nome do interessado; classificação; descrição; data de cadastro do processo.
- Ao consultar um processo no app, é possível inserir anexos que se encontre no armazenamento do dispositivo móvel.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 74 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



- No App é possível a visualização detalhada dos processos/documentos, contendo dados básicos, histórico de tramitações; lista de tarefas; lista de anexos.
- Na visualização de processos do App, os dados básicos são exibidos o órgão, descrição, classificação, interessados, status do processo e status do fluxo.
- No App, o histórico de tramitações do processo é exibido: a unidade origem, despacho, data de encaminhamento e data de recebimento.
- A lista de tarefas do processo no App, exibe nome da tarefa, situação, data de criação e tipo (tarefa de fluxo ou de tramitação livre).
- A lista de anexos do processo no App, exibe o nome de cada anexo, o usuário de criação do anexo, data de criação e extensão do arquivo.
- É possível a visualização do conteúdo do anexo dentro do próprio App.
- É possível fazer o download dos anexos de um processo no App.
- É possível assinar digitalmente os anexos de um processo no App.
- No App, assim como na solução web, é possível a geração do PDF completo do processo administrativo, com todos os anexos do processo em ordem cronológica. As páginas dos documentos que foram assinados digitalmente contêm uma tarja com as informações de quem assinou, endereço para conferência/autenticação na internet (portal de serviços), número do processo e código de verificação.
- No App é possível marcar e desmarcar um processo como favorito.
- É disponibilizado no App um espaço para visualização dos processos marcados como favoritos.
- No App é disponibilizado um espaço para visualização dos processos pendentes de assinatura.
- No espaço da fila de assinaturas, que é visualizada no App, é apresentado o nome do anexo a ser assinado, número do processo, usuário solicitante da assinatura, data da solicitação, prazo e descrição da solicitação.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 75 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/B9 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



softplan
SETOR PÚBLICO

- O App permite a assinatura individual ou em lote de processos/documentos.
- Na fila de assinatura do App é possível recusar, individualmente ou em lote, os documentos recebidos para assinatura.
- Na fila de assinaturas do App, é possível pesquisar os anexos por nome do anexo, nome do solicitante e número do processo.
- A fila de assinaturas do App permite a ordenação dos anexos por data de solicitação, número do processo, nome do documento ou prazo.
- O App disponibiliza funcionalidade para alteração do seu visual (cor e logomarca) de acordo com os padrões de identidade visual do Órgão.
- No APP é possível consultar o processo que já está pinado, sendo possível desfazer o pinar pelo app ou pinar outro processo no app.
- No app é possível visualizar a Fila trabalho do usuário, contendo os Processos e as tarefas.
- Na fila de trabalho onde consta os processos, é possível filtrar os processos por: Recebidos / Não recebidos / Tramitados por mim / Para alguém setor / Para meu setor / A vencer / Vencidos / Sem prazo
- É possível na fila de trabalho do app receber ou recusar processos que se encontram na fila de não recebidos
- É possível na fila de trabalho do app encaminhar processos para outra unidade.
- É possível na fila de trabalho do app arquivar um ou mais processos em uma única ação.
- Na fila de trabalho onde consta as tarefas é possível filtrar as tarefas por: Atribuídas / Sem atribuição / Minhas tarefas / Do meu setor / A vencer / Vencidos / Sem prazo.
- No app é possível realizar o cadastro de processo, sendo que é liberado no portal se o assunto irá aparecer no app ou não.
- No cadastro de um processo no app, os campos de preenchimento são únicos contendo as seguintes informações: Unidade Responsável / Interessado /

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 76 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





Detalhamento / Controle de acesso e a opção de inserir anexos que consta no dispositivo móvel.

- Após realizar o cadastro do processo pelo app, é aberto o processo cadastrado com as informações que foram inseridas.

15. Gestão de Integrações

- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar as funções de cadastro protocolo de processo e documento.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de cadastro e alterações de interessados, estando aptos a serem utilizados em protocolos.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de inserção de anexos em processos e documentos.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de desentranhar anexos de um processo ou documento.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de cadastrar processos ou documentos em lote a partir de um arquivo CSV.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de imprimir /materializar em PDF todos os anexos do processo ou documento selecionado. Contemplando numeração de páginas, tarja de assinatura e página de verificação de assinatura.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de encaminhar processo ou documento para um setor ou pessoa, assim como, é realizado pela aplicação;
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de RECEBER um processo ou documento.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de criar tarefas em processos ou documentos.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 77 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de cadastrar usuários na solução ofertada.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de consultar informações de usuários cadastrados na solução.
- A solução, de forma nativa, dispõe de conectores (webservices) capazes de executar a função de consultar os interessados de um processo ou documento a partir de um número de identificação.

16. Educação a Distância

- A plataforma disponibiliza central de ajuda com videoaulas das principais funcionalidades do sistema.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como cadastrar interessados dos processos.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como realizar o cadastramento de processos e documentos.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como realizar autuação de documentos.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como realizar exclusão e desentranhamento de documentos dos processos.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como utilizar o editor online do sistema.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como realizar o cadastro de uma tarefa.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como utilizar as filas de tarefas.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como saber quais processos estão em carga para meu setor.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como visualizar a pasta digital do processo.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 78 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- Na central de ajuda está disponível treinamento de como cadastrar uma pendência para o cidadão/empreendedor.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como realizar a vinculação de processos.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como arquivar um processo.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como tramitar um processo.
- Na central de ajuda está disponível treinamento de como realizar assinatura digital de um documento.

Anexo II - PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 79 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024



Anexo III. JUSTIFICATIVA DE PREÇOS

1. Implantação

O valor fixo para implantação da solução nos ambientes da CETESB corresponde a **R\$ 99.792,00**, decorre da quantidade de horas necessária para execução das etapas é de 294 horas, das quais 270 remotas e 24 presenciais, aos valores unitários de **R\$ 312,00** (trezentos e doze reais) e **R\$ 648,00** (seiscentos e quarenta e oito reais), respectivamente, valores esses compatíveis com o praticado pela empresa, conforme constatado nos comparativos a seguir:

Hora Remota

Descritivo	MPM	PGEAM	SECTI/ES
Contrato	38/2023	012/2024	2025.000036.32101.01
Data referência	jul/24	ago/24	fev/25
Valor hora remota (R\$)	R\$ 302,90	R\$ 296,33	R\$ 305,24
Percentual atualização IPCA*	5,62%	5,22%	3,09%
Valor hora remota atualizado(R\$)	R\$ 319,92	R\$ 311,80	R\$ 314,67

MPM: valor hora remota conforme Item 4.10.1.6. do Caderno de Especificações Técnica e Item 6. da proposta, correspondendo a 0,13 PF/h (R\$ 2.330*0,13).

PGEAM: valor hora remota conforme Item 5.4. do Termo de Referência e Item 4. da proposta, correspondendo a 0,13 PF/h (R\$ 2.279,47*0,13).

SECTI/ES: valor hora remota conforme Item 2.3. da proposta, correspondendo a 0,13 PF/h (R\$ 2.347,98*0,13).

Hora Presencial

Descritivo	MPM	PGEAM	SECTI/ES
Contrato	38/2023	012/2024	2025.000036.32101.01
Data referência	jul/24	ago/24	fev/25
Valor hora remota (R\$)	R\$ 629,10	R\$ 615,46	R\$ 633,95
Percentual atualização IPCA*	5,62%	5,22%	3,09%
Valor hora remota atualizado(R\$)	R\$ 664,46	R\$ 647,58	R\$ 653,54

MPM: valor hora presencial conforme Item 4.10.1.6. do Caderno de Especificações Técnica e Item 6. da proposta, correspondendo a 0,27 PF/h (R\$ 2.330*0,27).

PGEAM: valor hora presencial conforme Item 5.4. do Termo de Referência e Item 4. da proposta, correspondendo a 0,27 PF/h (R\$ 2.279,47*0,27).

SECTI/ES: valor hora presencial conforme Item 2.3. da proposta, correspondendo a 0,27 PF/h (R\$ 2.347,98*0,27).

Anexo III- PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 80 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D165-0239-7024> e informe o código B9CA-D165-0239-7024



Atividade	Hora	Quant.	Valor un.	Valor total
Kickoff interno	Remota	16	R\$ 312,00	R\$ 4.992,00
Elaboração de plano de trabalho	Remota	36	R\$ 312,00	R\$ 11.232,00
Reunião de apresentação de plano de trabalho	Presencial	16	R\$ 648,00	R\$ 10.368,00
Preparação de palestra kickoff	Remota	8	R\$ 312,00	R\$ 2.496,00
Palestra de kickoff	Presencial	8	R\$ 648,00	R\$ 5.184,00
Configuração de ambientes	Remota	100	R\$ 312,00	R\$ 31.200,00
Parametrização da ferramenta	Remota	72	R\$ 312,00	R\$ 22.464,00
Gestão da Implantação	Remota	38	R\$ 312,00	R\$ 11.856,00
Total				R\$ 99.792,00

Esclarecemos que a quantificação de horas embasa a precificação, cujo valor ofertado

2. Migração de Dados e Documentos

O valor fixo para migração de dados e documentos dos ambientes da SEMIL para CETESB corresponde a **R\$ 56.160,00**, decorre da quantidade de horas remotas necessárias para execução de 180 horas, ao valor unitário de R\$ 312,00 (trezentos e doze reais), valor esse compatível com o praticado pela empresa, conforme demonstrado no item 1. do presente anexo. Esclarecemos que a quantificação de horas embasa a precificação, cujo valor ofertado

3. Suporte Técnico Personalizado

Para o serviço de Suporte Técnico Personalizado foram cotados os seguintes valores unitários mensais de acordo com a complexidade dos profissionais sugeridos a serem disponibilizados exclusivamente à CETESB:

Profissional	Unidade	Quant./mês	Valor Unitário (mensal)
Complexidade Alta	Homem/Mês	12	R\$ 30.016,00
Complexidade Média	Homem/Mês	12	R\$ 26.312,00
Complexidade Baixa	Homem/Mês	12	R\$ 22.523,00

A compatibilidade pode ser constatada na comparação com os valores contratados apresentados na tabela a seguir, atualizados pelo IPCA.

Anexo III- PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 81 de 85

Av. Luiz Boiteux Piazza | n°1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/89CA-D185-0239-7024> e informe o código 89CA-D185-0239-7024



Coordenador

Cliente		Piracicaba	Ribeirão Preto
Contrato		069/2023	292/2020
Unidade		UST-1	UST-1
Nota Fiscal	Número	834236	849615
	Mês ref.	abr/25	jun/25
	Valor (a)	R\$ 28.433,76	R\$ 28.983,36
	Quant. UST/mês ref. (b)	148	152
Valor UST (c=a/b)		R\$ 192,12	R\$ 190,68
Valor 160 UST (d=c*160)		R\$ 30.739,20	R\$ 30.508,80
Data-base última atualização		nov/24	ago/24
Percentual de atualização IPCA (jul/25)		4,20%	5,22%
Valor atualizado		R\$ 32.030,25	R\$ 32.101,36

* Valores contratados em UST, multiplicados por 160 para fins de comparação com a disponibilização mensal do profissional.

Profissionais de Complexidade Alta, Média e Baixa

Cliente		SEMIL			Diadema	Piracicaba
Contrato		18/2021			082/2022	069/2023
Unidade		UST-1	UST-2	UST-3	UST-1	UST-2
NF	Número	858142			849873	834238
	Mês ref.	jun/25	jun/25	jun/25	jun/25	abr/25
	Valor (a)	R\$ 19.939,36	R\$ 22.959,60	R\$ 24.926,48	R\$ 23.232,84	R\$ 52.844,34
	Quant. UST/mês ref. (b)	152	152	152	163,6	308,4
Valor un. UST (c=a/b)		R\$ 131,18	R\$ 151,05	R\$ 163,99	R\$ 142,01	R\$ 171,35
Valor 160 UST (d=c*160)		R\$ 20.988,80	R\$ 24.168,00	R\$ 26.238,40	R\$ 22.721,60	R\$ 27.416,00
Data-base última atualização		jul/23	jul/23	jul/23	jul/23	nov/24
Percentual de atualização IPCA (jul/25)		10,09%	10,09%	10,09%	10,09%	4,20%
Valor atualizado		R\$ 23.106,57	R\$ 26.606,55	R\$ 28.885,85	R\$ 25.014,21	R\$ 28.567,47

* Valores contratados em UST, multiplicados por 160 para fins de comparação com a disponibilização mensal do profissional.

4. Serviço de Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional

Para o serviço de Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional, o valor mensal corresponde a de **R\$ 82.063,54**, e engloba todas as despesas da empresa para execução dos serviços.

Para o valor ofertado, foram considerados os seguintes fatores em relação ao contrato firmado com a SEMIL:

- Aumento de 50,7% no tamanho funcional da solução (2021: 1949 PF / 2025: 2939 PF);

Anexo III- PC-CEN.SOLAR.2025.0118

- Atualização IPC-FIPE;
- Impacto da reoneração da folha de pagamento.

O valor mensal ofertado equivale a aproximadamente 1,16% do valor do sistema, considerando tamanho funcional atual do Solar.BPM de 2.939 Pontos de Função (PF), o que equivale a R\$ 7.053.600,00 (valor ponto de função R\$ 2.400,00).

Este percentual está abaixo dos parâmetros de mercado para serviços de sustentação de *software*, que tradicionalmente variam entre 1,5% e 2,5% do valor do ativo de *software* mensurado em pontos de função. O percentual posiciona-se abaixo desta faixa, demonstrando competitividade e equilíbrio entre qualidade do serviço e vantajosidade econômica para a Administração Pública.

Além disso, vale destacar que tal percentual contempla escopo significativamente maior do que o convencionalmente abrangido pelo serviço de sustentação ofertado no mercado no mercado. Enquanto a sustentação ofertada no mercado limita-se à manutenção corretiva e suporte técnico, nossa proposta incorpora as atividades de **Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional**, que normalmente são contratados separadamente e a custos adicionais.

Sustentação Tradicional de Mercado (1,5% e 2,5% do valor do software)	Nossa Proposta (1,16% do valor do software)
• Suporte técnico remoto • Manutenção corretiva básica • Resolução de incidentes • Orientações operacionais limitadas	• Todos os serviços da sustentação tradicional, MAIS: • Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional proativa ◦ <i>Refactoring</i> de código ◦ Modernização contínua de interfaces (UX/UI) ◦ Adequação a novas plataformas e tecnologias ◦ Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) dedicado ◦ Antecipação e mitigação de riscos tecnológicos ◦ Recebimento de novas funcionalidades e novos desenvolvimentos implementados e/ou agregados pela Softplan.

As atividades da sustentação contemplam:

Anexo III- PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Av. Luiz Boiteux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Página 83 de 85

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- **Suporte técnico especializado** com conhecimento profundo das regras de negócio específicas do órgão público;
- **Manutenção corretiva** com ciclo completo de diagnóstico, análise e correção;
- **Orientações técnicas especializadas** sobre otimizações de ambiente, configurações e parametrizações;
- **Soluções de contorno** para minimizar impactos operacionais durante correções.

Já as atividades voltadas para a garantia de evolução tecnológica e funcional inclui:

- **Modernização proativa** da arquitetura e componentes do sistema;
- **Recebimento de versões atualizadas do Solar**, com novas funcionalidades, incluindo funcionalidades de orçamentos e custos já disponíveis e que podem ser agregadas de acordo com o interesse da Infraero;
- **Refactoringsistemático** para manutenção da qualidade do código;
- **Atualizações tecnológicas contínuas** para compatibilidade com novas plataformas;
- **Melhorias de performance e escalabilidade** antecipando necessidades futuras;
- **Equipe dedicada de P&D** para pesquisa e desenvolvimento de soluções inovadoras.

O serviço assegura que os investimentos no Solar.BPM sejam continuamente protegidos e valorizados através de:

- Mitigação da defasagem tecnológica;
- Redução de riscos operacionais e de segurança;
- Manutenção da competitividade tecnológica do sistema;
- Redução de custos de reengenharia ou substituição do sistema.

A abordagem proativa da garantia de evolução tecnológica e funcional resulta em:

- **Menor incidência de problemas** através da antecipação e correção preventiva;
- **Maior produtividade dos usuários** com interfaces modernas e intuitivas;
- **Redução de custos indiretos** relacionados a ineficiências operacionais;

Anexo III- PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 84 de 85

Av. Luiz Boileux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1do.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





- **Continuidade dos serviços públicos** sem interrupções por problemas tecnológicos.

A precificação proposta demonstra **equilíbrio entre qualidade, abrangência de serviços e economicidade**, atendendo ao princípio da vantajosidade da contratação pública e garantindo a sustentabilidade tecnológica de longo prazo do Solar.BPM.

5. Desenvolvimento e outros serviços executados sob demanda

Para os serviços sob demanda, foi cotado o valor unitário do ponto de função (PF) corresponde a **R\$ 2.400,00**, cuja compatibilidade pode ser constatada na comparação com os valores contratados apresentados na tabela a seguir:

Descritivo	MPM	PGEAM	SECTI/ES
Contrato	38/2023	012/2024	2025.000036.32101.01
Data Data-base última atualização	jul/24	ago/24	fev/25
Valor PF (R\$)	R\$ 2.330,00	R\$ 2.279,47	R\$ 2.347,98
Percentual de atualização IPCA (jul/25)	5,62%	5,22%	3,09%
Valor PF atualizado(R\$)	R\$ 2.460,95	R\$ 2.398,46	R\$ 2.420,53

Anexo III- PC-CEN.SOLAR.2025.0118

Página 85 de 85

Av. Luiz Boileux Piazza | nº1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

Assinado por 1 pessoa: RAFAEL STABILE
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024> e informe o código B9CA-D185-0239-7024





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: B9CA-D185-0239-7024

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



RAFAEL STABILE (CPF 044.XXX.XXX-80) em 29/08/2025 12:13:15 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://softplan.1doc.com.br/verificacao/B9CA-D185-0239-7024>

“Anexo III”

PORTARIA SEMIL SGC nº 01, DE 17 DE SETEMBRO DE 2025

Dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal Nº 14133/2021, no âmbito da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística, e prevê providências correlatas.

O SUBSECRETÁRIO DE GESTÃO CORPORATIVA DA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE, INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA, no uso de suas atribuições legais, haja vista o disposto nos autos do processo sob nº 020.00006039/2024-41 e Considerando as disposições da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021; e Considerando a importância de padronizar os procedimentos sancionatórios no âmbito da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística,
DECIDE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - No âmbito da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística, a aplicação das sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, a que se referem os incisos I, II, III e IV do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, obedecerá às normas estabelecidas na presente portaria.

Artigo 2º - A aplicação das sanções observará os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Artigo 3º - As disposições desta portaria abrangem também as infrações cometidas por proponentes, adjudicatários e detentores de atas de registro de preços, bem como aquelas cometidas nos processos de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

CAPÍTULO II

DAS INFRAÇÕES

Artigo 4º - Comete infração administrativa, nos termos da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o licitante e o contratado que, com dolo ou culpa:

I - der causa à inexecução parcial do contrato;

II - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - der causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro, pelo agente de contratação ou pelo agente público durante o certame;

V - salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:

a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

d) deixar de apresentar amostra, caso exigida na documentação que integra o edital de licitação ou no aviso de contratação; ou

e) apresentar amostra em desacordo com as especificações, caso exigida na documentação que integra o edital de licitação ou o aviso de contratação;

VI - não celebrar o contrato, ou a ata de registro de preços, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, sem justificativa, no prazo e condições estabelecidas pela Administração;

VII - recusar-se, sem justificativa, a assinar termo aditivo ao contrato, no prazo e condições estabelecidos pela Administração;

VIII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

IX - apresentar declaração ou documentação falsa exigida no certame licitatório, no processo de contratação direta ou durante a execução do contrato;

X - fraudar a licitação, o processo de contratação direta ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

XI - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;

c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

XII - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação ou da contratação direta;

XIII - praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

CAPÍTULO III

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I

ASPECTOS GERAIS

Artigo 5º - Com fundamento na Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

I - advertência;

II - multa, não inferior a 0,5% (cinco décimos por cento), nem superior a 30% (trinta por cento) do valor atualizado do contrato ou daquele estimado para a contratação, conforme o caso;

III - impedimento de licitar e contratar, por prazo não superior a 3 (três) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

Artigo 6º - Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Artigo 7º - As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

Artigo 8º - A aplicação das sanções tratadas nesta portaria não exclui, em hipótese nenhuma, a obrigação de reparação do dano causado à Administração.

SEÇÃO II

DA SANÇÃO DE ADVERTÊNCIA

Artigo 9º - A sanção de advertência será aplicada quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato e não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

SEÇÃO III

DA SANÇÃO DE MULTA

Artigo 10 - A sanção de multa será aplicada após regular processo administrativo e calculada com observância dos seguintes parâmetros:

I - No caso das infrações a seguir elencadas, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) até o limite de 30% (trinta por cento) do valor atualizado do contrato ou daquele estimado para a contratação:

a) apresentar declaração ou documentação falsa na licitação, no processo de contratação direta ou durante a execução do contrato;

b) praticar ato fraudulento durante a licitação, no processo de contratação direta ou na execução do contrato;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação ou do processo de contratação direta; ou

5. praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

II - No caso das infrações a seguir elencadas, será aplicada multa de 5% (cinco por cento) até o máximo 20% (vinte por cento) do valor estimado da contratação:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro, pelo agente de contratação ou pelo agente público durante o certame;

b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, em especial quando:

1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

4. deixar de apresentar amostra; ou

5. apresentar amostra em desacordo com as especificações do mesmo.

III - Será aplicada multa de 10% (dez por cento) até o máximo de 20% (vinte por cento) do valor atualizado do contrato, quando:

a) a vencedora da licitação não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, ou não formalizar a ata de registro de preços;

b) a contratada recusar-se, sem justificativa, a assinar o termo aditivo no prazo e condições estabelecidos pela Administração;

c) não puder ser formalizado o contrato, o termo aditivo ou a ata de registro de preços em razão da não manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação ou no procedimento de contratação direta.

IV - No caso de inobservância do prazo fixado para a execução do objeto do contrato ou de obrigação acessória será aplicada multa de 1% (um por cento) até 5% (cinco por cento) do valor atualizado da parcela contratual correspondente, acrescida de:

a) 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso sobre o valor atualizado da parcela contratual correspondente quando o atraso se limitar a 50% (cinquenta por cento) do prazo inicialmente previsto para a entrega do objeto, de sua parcela ou da obrigação acessória relacionada;

b) 0,4% (quatro décimos por cento) por dia de atraso sobre o valor atualizado da parcela inadimplida quando o atraso exceder o período previsto na alínea "a" deste inciso.

V - No caso de inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia:

a) será aplicada multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato;

b) ocorrerá extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, conforme dispõe o inciso I do caput do artigo 137 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

c) e após o prazo mencionado na alínea "b" deste inciso V, a Administração poderá decidir, motivadamente, por conceder prazo adicional de até 15 (quinze) dias antes da extinção do contrato.

VI - No caso de inexecução parcial do objeto do contrato ou de obrigação acessória a este, será aplicada multa de 10% (dez por cento) até o máximo 20% (vinte por cento) do valor atualizado da parcela inadimplida do contrato, ressalvado o quanto previsto no inciso VIII deste artigo.

VII - No caso de inexecução total do contrato, será aplicada multa de 10% (dez por cento) até o máximo 20% (vinte por cento) do valor atualizado do contrato.

VIII - No caso de inexecução parcial ou total do contrato ou de obrigação acessória a ele, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, será aplicada multa de 30% (trinta por cento) do valor atualizado do contrato ou da parcela inadimplida.

§ 1º - Ensejará a extinção do ajuste o atraso que corresponder ao total do prazo inicialmente previsto para entrega do objeto contratual, salvo decisão fundamentada da autoridade competente justificando a vantajosidade de manutenção da avença, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

§ 2º - A atualização do valor do contrato, da ata de registro de preços e do valor estimado da contratação será efetuada pela variação do índice da Unidade Fiscal do Estado de São Paulo - UFESP entre a data da infração e a data do efetivo pagamento da multa.

§ 3º - Considera-se obrigação acessória qualquer descumprimento das obrigações assumidas na contratação e que não se refiram diretamente ao objeto do contrato, exemplificativamente, porém não se limitando a esse rol:

1. o atraso ou o não pagamento de obrigações trabalhistas aos prestadores de serviços disponibilizados pela contratada para execução do objeto contratual;
2. a não disponibilização ou o atraso no envio de materiais ou insumos em quantidade e qualidade suficiente para execução do objeto do contrato;
3. o atraso em substituir equipamento, material ou mão de obra que não se mostre adequada ou com qualidade para execução do objeto contratado;
4. a não manutenção, durante a vigência do contrato, das condições que culminaram com sua habilitação;
5. o desatendimento às solicitações da Administração no prazo por ela determinado.

Artigo 11 - O valor correspondente à multa aplicada será descontado dos pagamentos devidos em decorrência da execução do contrato que ensejou a sanção.

§ 1º - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Administração, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida no edital.

§ 2º - Inexistindo a possibilidade de desconto a que se refere o caput deste artigo, o correspondente valor deverá ser recolhido através de depósito bancário, em conta corrente em nome da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística, no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da notificação.

§ 3º - Não logrando êxito no recebimento da multa aplicada será efetuada a cobrança judicialmente.

Artigo 12 - A sanção de multa pode ser aplicada conjuntamente com as sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Artigo 13 - O não pagamento das multas no prazo e formas indicados implicará no registro de devedor no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais - CADIN e na inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado para cobrança judicial.

Artigo 14 - A aplicação de multa não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções.

SEÇÃO IV

DA SANÇÃO DE IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR

Artigo 15 - São hipóteses para aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato, causando grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, nos termos do artigo 155, II, c.c. artigo 156, § 4º, da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro, pelo agente de contratação ou pelo agente público durante o certame;

IV - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado em especial quando:

1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
4. deixar de apresentar amostra, caso exigida na documentação que integra o edital ou o aviso de contratação; ou
5. apresentar amostra em desacordo com as especificações exigidas no instrumento convocatório;

V - não celebrar o contrato, a ata de registro de preços, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VI - não celebrar o termo aditivo no prazo estipulado pela Administração nos casos de alteração unilateral e naqueles em que houve anuência da contratada;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.

Parágrafo único - A dosimetria da sanção de impedimento de licitar e contratar será aferida caso a caso, levando em consideração a gravidade do ato em si e o impacto gerado à Administração.

SEÇÃO V

DA SANÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Artigo 16 - A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada nas hipóteses do § 5º do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

§ 1º - A ocorrência das infrações a seguir descritas ensejarão a aplicação de declaração de inidoneidade por um período de 3 (três) a 6 (seis) anos:

I - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

II - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

3. caso exigida na documentação que integra o edital ou o aviso de contratação, apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

IV - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

V - praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§ 2º - A ocorrência das infrações a seguir descritas, quando justificada a imposição de penalidade mais grave em relação à sanção de impedimento de licitar e contratar, ensejarão a aplicação de declaração de inidoneidade por um período de 3 (três) a 4 (quatro) anos:

1. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

2. dar causa à inexecução total do contrato;

3. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

4. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

5. não celebrar o contrato, a ata de registro de preços, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

6. não celebrar o termo aditivo no prazo estipulado pela Administração;

7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.

§ 3º - A dosimetria da pena de declaração de inidoneidade será aferida caso a caso, levando em consideração a gravidade do ato em si e o impacto gerado à Administração.

CAPÍTULO IV

DAS CIRCUNSTÂNCIAS AGRAVANTES E ATENUANTES

SEÇÃO I

DAS CIRCUNSTÂNCIAS AGRAVANTES

Artigo 17 - São circunstâncias agravantes:

I - a prática da infração com violação de dever inerente a cargo, ofício ou profissão;

II - o conluio entre licitantes ou contratados para a prática da infração;

III - a apresentação de documento falso no curso do processo administrativo de apuração de responsabilidade;

IV - a reincidência;

V - o cometimento de mais de uma infração em uma mesma licitação ou relação contratual.

§ 1º - Verifica-se a reincidência quando o acusado comete nova infração, depois de condenado definitivamente por idêntica infração anterior.

§ 2º - Para efeito de reincidência:

1. considera-se a decisão proferida no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta dos de todos os entes federativos, se imposta a pena de declaração de inidoneidade de licitar e contratar;

2. não prevalece a condenação anterior, se entre a data da publicação da decisão definitiva dessa e a do cometimento da nova infração tiver decorrido período de tempo superior a 5 (cinco) anos;

3. não se verifica, se tiver ocorrido a reabilitação em relação a infração anterior.

§ 3º - Na hipótese do inciso V do caput, o infrator estará sujeito à sanção cabível para a infração mais grave entre elas, ou, se iguais, à somente uma delas,

sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

Artigo 18 - Configurada a situação agravante, o valor da multa e o período previsto para a sanção de impedimento de licitar e contratar serão acrescidos de 100% (cem por cento).

§ 1º - o acréscimo mencionado no caput deste artigo, no caso de multa fica limitado a 30% (trinta por cento) do valor atualizado do contrato, da ata de registro de preços ou daquele estimado para a contratação.

§ 2º - o acréscimo mencionado no caput deste artigo, no caso de sanção de impedimento de licitar e contratar fica limitado a 6 (seis) anos.

SEÇÃO II

DAS CIRCUNSTÂNCIAS ATENUANTES

Artigo 19 - Serão consideradas circunstâncias atenuantes, resultando na redução de 50% (cinquenta por cento) da sanção calculada nos termos desta portaria, quando a licitante, a detentora da ata de registro de preços ou o contratado, antes do julgamento:

I - confessar a autoria da infração;

II - comprovar que procurou evitar ou minorar as consequências da infração;

III - reparar o dano.

§ 1º - As circunstâncias atenuantes, tratadas neste artigo, não terão efeito cumulativo entre si para obtenção de redução adicional do percentual de sanção a ser aplicada.

§ 2º - A redução da sanção, mencionada no caput deste artigo, não poderá reduzir a dosimetria da pena abaixo do limite mínimo estabelecido nos §§ 3º e 5º do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

CAPÍTULO V

DA COMPETÊNCIA

Artigo 20 - A competência para aplicar as sanções previstas nos incisos I, II e III do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, é do Subsecretário de Gestão Corporativa da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística.

Artigo 21 - A competência para declarar a inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração, prevista no inciso IV do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, é do Titular da Pasta.

Artigo 22 - No caso de contratação decorrente de Sistema de Registro de Preços - SRP, compete:

- I - ao Órgão Gerenciador: aplicar as penalidades relacionadas ao procedimento licitatório, à ata de registro de preços e às próprias contratações; e
- II - ao Órgão Participante / Não Participante: aplicar as penalidades decorrentes do contrato celebrado.

CAPÍTULO VI

DOS PRAZOS E PROCEDIMENTO

SEÇÃO I

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO

Artigo 23 - A apuração de responsabilidade por infrações que possam ensejar a aplicação das sanções de advertência e multa, previstas nos incisos I e II do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ocorrerá em processo administrativo simplificado, a ser conduzido por agente público designado pelo Subsecretário de Gestão Corporativa da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística.

§ 1º - A intimação conterá, no mínimo:

- 1. a descrição dos fatos imputados;
- 2. o dispositivo pertinente à infração;
- 3. a identificação do proponente, do detentor da ata de registro de preços, do contratado ou dos elementos pelos quais se possa identificá-los; e
- 4. os efeitos da revelia.

§ 2º - Faculta-se a defesa do proponente, do detentor da ata de registro de preços ou do contratado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

§ 3º - No processo administrativo simplificado fica dispensada a manifestação da Consultoria Jurídica da Pasta, exceto se houver dúvida jurídica específica.

§ 4º - O relatório final conclusivo, a ser remetido ao Subsecretário de Gestão Corporativa, para julgamento, deverá:

- 1. descrever sucintamente os fatos imputados;
- 2. informar os dispositivos legais e regulamentares infringidos;
- 3. indicar as penas a que está sujeito o infrator;
- 4. relacionar as peças principais dos autos;
- 5. conter a análise das manifestações da defesa; e

6. indicar as provas que fundamentaram a conclusão, fazendo-se referência aos documentos do processo em que se encontram.

§ 5º - Caso identificada, no curso do processo administrativo simplificado, a prática de conduta que possa caracterizar infração punível com as sanções de impedimento de licitar ou contratar ou de declaração de inidoneidade, previstas nos incisos III e IV do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, será instaurado o processo de responsabilização.

SEÇÃO II

DO PROCESSO DE RESPONSABILIZAÇÃO

Artigo 24 - A apuração de responsabilidade por infrações que possam ensejar a aplicação das sanções de impedimento de licitar ou contratar ou de declaração de inidoneidade, previstas nos incisos III e IV do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ocorrerá por meio do processo de responsabilização de que trata o artigo 158 do mesmo diploma legal, a ser conduzido por Comissão Processante, permanente ou ad hoc.

§ 1º - O ato de instauração do processo será subscrito pelo Subsecretário de Gestão Corporativa e deverá constar:

1. os fatos que ensejam a apuração;
2. o enquadramento dos fatos às normas pertinentes à infração;
3. a identificação do proponente, do detentor da ata de registro de preços ou do contratado, ou os elementos pelos quais se possa identificá-los; e
4. na hipótese do § 2º deste artigo, a identificação dos administradores ou sócios, pessoa jurídica sucessora ou empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito.

§ 2º - Quando a personalidade jurídica for utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos, poderá ser desconsiderada, nos termos do artigo 160 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Artigo 25 - A Comissão Processante será composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis ou empregados públicos, com atribuição de conduzir o processo e praticar todos os atos necessários para elucidação dos fatos.

§ 1º - No caso de a Comissão Processante ser composta por empregados públicos, estes deverão ter, preferencialmente, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

§ 2º - A Comissão Processante, diante de elementos que possam ensejar a responsabilização de terceiros, deve solicitar a abertura de processo contra eles ou o aditamento do ato de instauração do processo de responsabilização em

curso, remetendo-se os autos ao Subsecretário de Gestão Corporativa, para apreciação.

§ 3º - Se no curso da instrução surgirem elementos novos não descritos no ato de instauração de processo de apuração de responsabilidade, a Comissão Processante solicitará a instauração de novo processo ou o aditamento do ato de instauração do processo de responsabilização em curso, remetendo-se os autos ao Subsecretário de Gestão Corporativa, para apreciação.

Artigo 26 - Instaurado o processo, ou aditado o ato de instauração, a Comissão Processante dará impulso ao processo, intimando os acusados para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentarem defesa escrita e especificarem as provas que pretendam produzir.

§ 1º - Quando se fizer necessário, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

§ 2º - Serão indeferidas pela Comissão Processante, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

§ 3º - A Comissão Processante poderá solicitar a colaboração de outros órgãos para a instrução processual, por intermédio do Subsecretário de Gestão Corporativa.

§ 4º - Da decisão de que trata o § 2º deste artigo, no curso da instrução, cabe pedido de reconsideração, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação.

§ 5º - Se não houver retratação, o pedido de reconsideração se converterá em recurso, que ficará retido e será apreciado quando do julgamento do processo.

Artigo 27 - Finda a instrução, o acusado poderá apresentar alegações finais em 5 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação.

Artigo 28 - Transcorrido o prazo previsto no artigo 27, a Comissão Processante elaborará relatório:

- I - mencionando os fatos imputados;
- II - informando os dispositivos legais e regulamentares infringidos;
- III - descrevendo as penas a que está sujeito o infrator;
- IV - relacionando as peças principais dos autos;
- V - analisando as manifestações da defesa;
- VI - indicando as provas que fundamentaram a conclusão, fazendo-se referência aos documentos do processo onde se encontram;

VII - propondo ao Subsecretário de Gestão Corporativa, em sendo o caso, a remessa de cópia do processo a outro órgão, como Ministério Público, Polícia, etc., para as providências de suas respectivas alçadas.

§ 1º - O relatório será sempre conclusivo quanto à responsabilidade do proponente, do detentor da ata de registro de preços ou do contratado e informará, quando for o caso, se houve danos aos cofres públicos, sugerindo ao Subsecretário de Gestão Corporativa a remessa de cópia do processo ao setor competente, para as providências cabíveis.

§ 2º - O relatório poderá, ainda, propor a absolvição por insuficiência de provas quanto à autoria e ou materialidade.

§ 3º - O relatório poderá conter sugestões sobre medidas que podem ser adotadas pela Administração, objetivando evitar a repetição de fatos ou irregularidades semelhantes aos apurados no processo.

§ 4º - O processo administrativo, com o relatório da Comissão Processante e manifestação da Consultoria Jurídica, será remetido para deliberação do Subsecretário de Gestão Corporativa.

§ 5º - A Comissão Processante ficará à disposição do Subsecretário de Gestão Corporativa para qualquer esclarecimento necessário.

§ 6º - Proferido o julgamento, encerram-se as atividades da Comissão Processante.

Artigo 29 - Será admitida no processo de apuração de responsabilidade o compartilhamento de informações e provas produzidas em outro processo administrativo, caso em que, após a juntada nos autos, será dada oportunidade ao acusado para manifestação, em 3 (três) dias úteis, contados de sua intimação.

Parágrafo único - O pedido para compartilhamento de informações e provas produzidas em outro processo será feito pela Comissão Processante ao Subsecretário de Gestão Corporativa.

Artigo 30 - No caso de indícios de falsidade documental apresentado no curso da instrução, a Comissão Processante intimará o acusado para manifestação, em 3 (três) dias úteis, contados de sua intimação.

§ 1º - A decisão sobre falsidade do documento será realizada quando do julgamento do processo.

§ 2º - Caso a apresentação de declaração ou documento falso for a causa principal do processo de apuração de responsabilidade não se aplica o disposto no caput e § 1º deste artigo.

SEÇÃO III

DA REVELIA E DOS RECURSOS

Artigo 31 - Se o interessado, regularmente notificado, não comparecer para exercer o direito de acompanhar o processo, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas nos autos.

§ 1º - Na notificação do interessado deve constar advertência relativa aos efeitos da revelia de que trata o caput deste artigo.

§ 2º - O revel poderá intervir no processo em qualquer fase, recebendo-o no estado em que se encontrar.

Artigo 32 - Da decisão que aplicar as sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, previstas nos incisos I, II e III do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

Parágrafo único - O recurso de que trata o caput deste artigo será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos, nos termos do parágrafo único do artigo 166 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Artigo 33 - Da decisão que aplicar a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, prevista no inciso IV do caput do artigo 156 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, a ser decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento, nos termos do artigo 167 da referida norma.

Artigo 34 - O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

Artigo 35 - Na contagem dos prazos para defesa, alegações finais, recurso e pedido de reconsideração, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Parágrafo único - Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia de horário de expediente normal na Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística.

CAPÍTULO VII

DAS ATRIBUIÇÕES DO FISCAL DO CONTRATO

Artigo 36 - O processo administrativo instaurado para acompanhar a execução do contrato deve conter elementos claros, objetivos e suficientes para embasar eventual aplicação de sanções à contratada, competindo ao fiscal do contrato:

I - exigir o cumprimento de todas as obrigações previstas no contrato e em seus anexos, inclusive as obrigações acessórias;

II - receber o objeto em conformidade com o artigo 140 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

III - anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato;

IV - elaborar relatório de vistoria, se necessário;

V - notificar a contratada sobre eventuais irregularidades identificadas;

VI - esclarecer eventuais dúvidas administrativas e técnicas, desde que dentro de sua esfera de atribuições;

VII - conferir e certificar as faturas relativas às aquisições, serviços ou obras;

VIII - realizar a avaliação dos serviços executados, quando prevista;

IX - exigir o uso correto dos equipamentos de proteção individual e coletivo de segurança do trabalho;

X - manter contato com o preposto da contratada;

XI - emitir nota técnica ou informativa sobre alterações contratuais;

XII - comunicar a autoridade competente sobre eventual inexecução parcial ou total das obrigações contratuais, inclusive as acessórias, informando:

a) qual foi o ato praticado;

b) quando ocorreu;

c) as consequências decorrentes, inclusive se gerou prejuízo ou transtorno à Administração;

d) se o ato igual ou semelhante já foi praticado anteriormente.

XIII - manifestar-se sobre a eficácia do contrato com relação às necessidades da Administração, propondo formas de aperfeiçoamento;

XIV - no caso de obras e serviços de engenharia;

a) manter atualizados os projetos, alvarás, ART's do CREA e/ou RRT's do CAU;

b) visitar o diário de obras, certificando-se de seu correto preenchimento;

c) verificar a correta construção do canteiro de obras, inclusive quanto aos aspectos ambientais;

XV - no caso de serviços com dedicação exclusiva da mão de obra, verificar o cumprimento a seguintes obrigações:

a) recolhimento da contribuição previdenciária do empregador e dos empregados;

- b) recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
- c) pagamento de salários no prazo previsto em lei, referente ao mês anterior;
- d) fornecimento de vale-transporte e auxílio-alimentação, quando cabível;
- e) pagamento do 13º salário;
- f) concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da lei;
- g) realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
- h) eventuais cursos de treinamento e reciclagem;
- i) encaminhamento das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como a GFIP, FGTS, etc.;
- j) cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho;
- k) cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato; e
- l) quando da extinção da contratação, verificar o pagamento das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços do Contratado, sem que ocorra a extinção do contrato de trabalho.

XVI - outras atividades compatíveis com a função.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 37 - A contagem do prazo de entrega do objeto da contratação será suspensão quando do recebimento provisório do material ou serviço, sendo retomada, se rejeitado, a partir do primeiro dia útil seguinte ao da notificação da recusa.

Artigo 38 - Esgotada a instância administrativa, as penalidades deverão ser registradas no sítio eletrônico www.esancoes.sp.gov.br, ou outro sistema que o venha a substituir, e nos demais sistemas eletrônicos mantidos por órgãos ou entidades da Administração Estadual.

Artigo 39 - Os atos previstos como infrações administrativas na Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ou em outras leis sobre licitações e contratos, que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos,

observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na última norma.

Artigo 40 - Cópia desta portaria deverá integrar, como anexo, os editais de licitação, bem como os avisos e instrumentos de contratação direta.

Parágrafo único - Os termos de referência elaborados pelas áreas técnicas, quando necessários, deverão informar a aplicação da presente portaria às respectivas contratações.

Artigo 41 - Quanto às omissões desta portaria, aplicam-se as disposições legais e regulamentares pertinentes.

Artigo 42 - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

§ 1º - Os instrumentos que tenham sido celebrados durante a vigência da Resolução SIMA nº 30, de 10 de maio de 2019, continuarão a ser regidos por ela.

§ 2º - Os instrumentos celebrados/publicados sob a regência da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, porém anteriores à publicação desta portaria, serão regidos pelos termos previstos nos respectivos instrumentos convocatórios ou termos de referência.

Republicado por conter incorreção.

São Paulo, na data da assinatura digital.

FÁBIO AURÉLIO AGUILERA MENDES
Subsecretário de Gestão Corporativa



Assinaturas do documento



"Contrato 079299"

Código para verificação: **9AUCVC3V**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MARCIO SANTANA SOUZA (CPF: ***.526.451-**) em 29/12/2025 às 19:16:10 (GMT-03:00)
Emitido por: "AC Certisign RFB G5", emitido em 05/11/2025 - 14:25:21 e válido até 05/11/2026 - 14:25:21.
(Assinatura ICP-Brasil)



CRISTINA ANDRADE D AMICO (CPF: ***.761.818-**) em 23/12/2025 às 16:01:03 (GMT-03:00)
Emitido por: "e-ambiente", emitido em 27/10/2025 - 08:20:18 e válido até 27/10/2028 - 08:20:18.
(Assinatura do Sistema)



THOMAZ MIAZAKI DE TOLEDO (CPF: ***.556.838-**) em 22/12/2025 às 18:19:28 (GMT-03:00)
Emitido por: "e-ambiente", emitido em 28/10/2025 - 08:59:04 e válido até 28/10/2028 - 08:59:04.
(Assinatura do Sistema)



LIV NAKASHIMA COSTA (CPF: ***.904.348-**) em 19/12/2025 às 14:39:24 (GMT-03:00)
Emitido por: "e-ambiente", emitido em 03/11/2025 - 10:58:12 e válido até 03/11/2028 - 10:58:12.
(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://e.ambiente.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **CETESB.068388/2025-24** e o código **9AUCVC3V** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.