
TERMO DE CONSULTA

1. OBJETO

- 1.1. A Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE, CNPJ nº 16.636.540/0001-04, doravante simplesmente CONSULENTE, comunica aos interessados que está realizando uma consulta pública, que se encontrará aberta para inscrição, no período de **12/08/2025 a 25/08/2025**, de empresas, doravante denominadas PROPONENTES, que manifestem interesse em colaborar no processo de avaliação para a aquisição e implantação de soluções tecnológicas na Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais - Prodemge, visando a conformidade e adequação à Lei Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), abrangendo funcionalidades técnicas, operacionais e gerenciais voltadas a proteção de dados pessoais, a ser realizado através de Licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, conforme especificações técnicas descritas neste documento;
- 1.2. O objetivo é oferecer ao mercado a oportunidade de apresentar, para a equipe técnica da CONSULENTE, suas soluções de plataformas informatizadas de Privacidade, Governança, Riscos e Compliance de Dados Pessoais, doravante denominada PLATAFORMA LGPD, e que atendam aos requisitos técnicos obrigatórios definidos neste Termo de Consulta;
- 1.3. Durante o processo a CONSULENTE irá avaliar, entre outros requisitos, o conjunto de funcionalidades, o potencial de uso nas integrações com as bases de dados dos sistemas de informações hospedados nos equipamentos da CONSULENTE, a segurança na utilização, a arquitetura de infraestrutura e de software, o desempenho, as facilidades e a disponibilidade dos recursos da PLATAFORMA LGPD;
- 1.4. Este Termo de Consulta tem caráter exclusivamente informativo e visa à coleta de informações para subsidiar estudos internos e eventual planejamento de futura contratação. A participação neste processo não gera, em qualquer hipótese, direito à contratação, à indenização, à preferência ou à expectativa de direito. A emissão deste documento não obriga a Prodemge a realizar contratação futura, nem implica compromisso financeiro ou contratual de qualquer natureza;
- 1.5. A Prodemge reserva-se no direito de, a seu exclusivo critério, não dar continuidade ao processo, bem como alterar, suspender ou cancelar esta consulta a qualquer tempo, sem necessidade de justificativa ou compensação às partes interessadas.
- 1.6. Detalhamento do objeto:
 - 1.6.1. A plataforma LGPD oferecida deverá fornecer funcionalidades técnicas, operacionais e gerenciais voltadas a proteção de dados pessoais e no mínimo, incluir os seguintes módulos e serviços:
 - 1.6.1.1. Portal centralizado de Gestão LGPD;
 - 1.6.1.2. Inventário e Mapeamento de Dados Pessoais;
 - 1.6.1.3. Classificação e catalogação automática dos dados;
 - 1.6.1.4. Gestão de Bases Legais;
 - 1.6.1.5. Gerenciamento de Políticas de Retenção de Dados;
 - 1.6.1.6. Controle de Consentimento;
 - 1.6.1.7. Gerenciamento de Direitos dos Titulares;
 - 1.6.1.8. Gestão de Riscos e Avaliação de Impacto;

- 1.6.1.9. Gestão de Incidentes de Segurança;
- 1.6.1.10. Auditoria e rastreabilidade;
- 1.6.1.11. Relatórios de Conformidade e Indicadores (KPI de privacidade);
- 1.6.1.12. Serviços de instalação e configuração da plataforma;
- 1.6.1.13. Serviço de operação assistida;
- 1.6.1.14. Serviços de treinamento para usuários e administradores em 1 (uma) única turma, para até 06 alunos, com o máximo de até 4 horas por dia, de forma remota on line;
- 1.6.1.15. Serviço de consultoria jurídica especializada em LGPD sob demanda;
- 1.6.1.16. Serviços de suporte e atualização de versões por 36 (trinta e seis) meses.

1.7. Item do objeto

| LOTE ÚNICO | | |
|-------------------|-------------------|--|
| Item | Quantidade | Descritivo |
| 1 | 1 | Licenciamento/subscrição de 1 (uma) Plataforma LGPD composta de módulos conforme descrito no Anexo I – Especificação Técnica |
| 2 | 1 | Serviço de instalação e configuração da plataforma LGPD |
| 3 | 1 | Serviço de operação assistida |
| 4 | 1 | Serviço de treinamento para usuários e administradores em 1 (uma) única turma, para até 06 alunos, com o máximo de até 4 horas por dia |
| 5 | 1000 | Serviço de consultoria jurídica especializada em LGPD com horas técnicas sob demanda |
| 6 | 1 | Serviço de suporte e atualização de versão por 36 meses |

Quadro 01 – Objeto

- 1.8. A Plataforma LGPD prospectada poderá ser oferecida, conforme a estratégia de hospedagem da infraestrutura necessária, entre as seguintes opções:

On-Premises (infraestrutura provida pela consulente)

- 1.8.1. A ferramenta deverá permitir sua instalação e operação em ambiente local (datacenter próprio da CONSULENTE), com suporte a ambientes virtualizados ou físicos, respeitando os requisitos mínimos de hardware, sistema operacional e banco de dados definidos previamente pelo fornecedor;
- 1.8.2. O ambiente deverá ser de uso exclusivo da CONSULENTE, garantindo total controle sobre os dados e os recursos computacionais utilizados.

Nuvem Pública (infraestrutura provida pela consulente)

-
- 1.8.3. Alternativamente, a solução poderá ser implantada em ambiente de nuvem pública, desde que:
 - 1.8.4. Seja garantido o ambiente lógico exclusivo para a contratante (instância dedicada ou segregação lógica comprovada);
 - 1.8.5. O provedor de nuvem possua certificações de segurança reconhecidas (como ISO 27001, SOC 2, entre outras);
 - 1.8.6. Haja conformidade com a LGPD e demais normativos aplicáveis à administração pública;
 - 1.8.7. Os dados em trânsito e em repouso deverão ser protegidos por criptografia;

SaaS (infraestrutura provida pela consulente)

- 1.8.8. Toda infraestrutura necessária para hospedagem da Plataforma LGPD deverá ser fornecida sem ônus adicional, pela PROPONENTE e deverá estar hospedada no CSP selecionado por ela;
- 1.8.9. O ambiente deve estar disponível para uso 24 horas por dia, todos os dias, inclusive finais de semana e feriado;
- 1.8.10. O data center selecionado para hospedar a Plataforma deverá estar localizado em território nacional e deve possuir as seguintes certificações e/ou declarações de conformidade, com validade vigente na data de apresentação da documentação, quando for pertinente:
 - 1.8.10.1. Declaração de conformidade com a norma TIA 942 para Tier 3, emitida por entidade independente, ou certificado de Tier III emitido pela Uptime Institute, ou declaração de conformidade com a norma SOC 3 ou certificação equivalente;
 - 1.8.10.2. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 (ou sua versão em inglês ISO/IEC 27001:2013) ou certificação equivalente;
 - 1.8.10.3. ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 (ou sua versão em inglês ISO/IEC 27017:2015) ou CSA STAR Certification LEVEL TWO ou superior ou norma equivalente a uma das certificações supracitadas;
 - 1.8.10.4. ABNT NBR ISO/IEC 27018:2018 (ou alguma de suas versões em inglês ISO/IEC 27018:2014 ou ISO/IEC 27018:2019 ou norma equivalente a uma das certificações supracitadas;
 - 1.8.10.4.1. As certificações e/ou declarações consideradas pela PROPONENTE como equivalentes às exigidas serão analisadas pela PRODEMGE, que terá autonomia para concluir sobre a aceitação dos documentos.
 - 1.8.10.4.2. Neste caso, somente serão analisadas as documentações consideradas equivalentes emitidas por uma instituição credenciada pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO);

Critérios de escolha

- 1.8.11. A definição do modelo de infraestrutura que será adotado para processamento Plataforma LGPD pelo consulente terá como base os seguintes critérios:
 - 1.8.11.1. Justificativa técnica, demonstrando a adequação do modelo proposto às necessidades operacionais e tecnológicas da Prodemge;
 - 1.8.11.2. Alinhamento com a política de segurança da informação, garantindo conformidade com os requisitos institucionais de proteção de dados;

1.8.11.3. Estimativa de custos da Plataforma LGPD, assegurando a viabilidade financeira da implementação e manutenção da infraestrutura.

2. Condições de participação da consulta pública

- 2.1. Poderá participar da prospecção qualquer pessoa jurídica que atenda as exigências contidas neste Termo de Consulta e seus anexos;
- 2.2. Os interessados em participar da consulta pública deverão comprovar experiência na área de proteção de dados pessoais, segurança da informação, privacidade de dados e governança de dados. Através de apresentação do portfólio empresarial, com referências de serviços prestados, similares ao objeto desta consulta;
- 2.3. O participante deverá se comprometer ao total atendimento as leis e regulamentos aplicáveis ao escopo do objeto, como exemplo, LGPD, Marco Civil entre outros;
- 2.4. O participante desta consulta, terá a oportunidade de propor novos requisitos para a Plataforma LGPD, sugerir novas metodologias e melhores práticas, como analisar e criticar as especificações técnicas propostas nesse documento;
- 2.5. O conjunto de software da PLATAFORMA LGPD ofertada deverá ser de um mesmo fabricante;
- 2.6. É vedada a formação de consórcios;
- 2.7. A manifestação de interesse de participação será através de e-mail enviado para compras@prodemge.gov.br, contendo o portfólio empresarial citado;
- 2.8. É esperado o envio de sugestões de melhorias, críticas, pedidos de alteração à especificação apresentada, desde que contemplem às necessidades da Prodemge, conforme descrito neste documento;
- 2.9. Junto à manifestação de interesse o participante deverá enviar proposta comercial conforme condições de prestação do serviço descritas;
- 2.10. O conjunto destas informações apoiarão a Prodemge, no Estudo Técnico Preliminar (ETP), etapa necessária para o processo aquisitivo;
- 2.11. Não haverá qualquer forma de remuneração às PROPONENTES que participarem da consulta. Todos os custos decorrentes serão de responsabilidade exclusiva da PROPONENTE;
- 2.12. Não haverá vinculação deste Termo de Consulta com eventuais licitações que venham a tratar deste objeto, no todo ou em parte;
- 2.13. Esclarecimentos poderão ser solicitados até 10 (dez) dias úteis após a publicação deste Termo de Consulta, para o e-mail compras@prodemge.gov.br;
- 2.14. Após a entrega da proposta técnica/comercial a CONSULENTE poderá agendar reuniões com cada uma das PROPONENTES para entendimento das propostas enviadas;
- 2.15. Este Termo de Consulta Pública e seus anexos serão publicados no sítio eletrônico da CONSULENTE no endereço: <https://www.prodemge.gov.br/licitacoes/consultas-publicas-old>;
- 2.16. As propostas e documentos citados deverão ser encaminhados até 10 (dez) dias úteis após a publicação deste Termo de consulta, para o e-mail compras@prodemge.gov.br.

3. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente justificativa é fundamentada na necessidade de contratação de uma plataforma tecnológica especializada para apoiar a Prodemge na implantação de soluções voltadas à conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD);
- 3.2. A LGPD estabelece a obrigação de se adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. A inobservância dessa obrigação pode acarretar aplicação de sanções administrativas incluindo advertência, multa, bloqueio e eliminação de dados pessoais. A plataforma contratada permitirá a geração de evidências, relatórios de auditoria, rastreabilidade de ações e monitoramento de indicadores de conformidade, fortalecendo o cumprimento do princípio da accountability;
- 3.3. Conforme na LGPD, os agentes de tratamento de dados devem comprovar a adoção de medidas eficazes para o cumprimento da legislação. A plataforma contratada possibilitará a documentação de todo o processo de governança de dados e de resposta a incidentes;
- 3.4. As boas práticas e guias orientativos emitidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) reforçam a necessidade reforçam a necessidade de adotar soluções sistematizadas para governança, gerenciamento de consentimento, mapeamento de dados e avaliação de impacto à proteção de dados pessoais;
- 3.5. A contratação também visa atender às obrigações previstas em legislações relacionadas, como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que impõe à administração pública a obrigatoriedade de assegurar a proteção de dados pessoais, bem como ao Decreto nº 10.046/2019, que disciplina a política de compartilhamento de dados no setor público, exigindo o registro e o controle dos fluxos de dados;
- 3.6. O ambiente de dados da Prodemge é composto por informações pessoais de alta sensibilidade incluindo dados de servidores públicos, contribuintes e beneficiários de serviços públicos. O volume, a complexidade dos fluxos e a quantidade de operações de tratamento inviabilizam o controle manual, exigindo uma solução tecnológica especializada para o mapeamento, a classificação e o monitoramento dos dados;
- 3.7. A dinâmica regulatória e a evolução dos fluxos de dados impõem a necessidade de atualização constante dos registros de operações de tratamento, mapeamento de terceiros e avaliação de riscos, funções estas automatizadas pelas plataformas especializadas;
- 3.8. A realização de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais é obrigatória em determinadas situações. A solução tecnológica contratada possibilitará a elaboração estruturada desses relatórios, contendo descrição de fluxos, análise de riscos e medidas de mitigação;
- 3.9. A adoção de uma plataforma de governança em dados fortalece a imagem institucional perante órgãos de controle e a sociedade, reduzindo a exposição a sanções administrativas e a danos à reputação decorrentes de incidentes de segurança;
- 3.10. A geração automatizada de relatórios de conformidade, dashboards analíticos e registros de tratamento facilitarão a prestação de contas à sociedade e aos órgãos de controle externo, em consonância com os princípios constitucionais da publicidade e da eficiência administrativa;
- 3.11. Diante do exposto, a contratação de plataforma LGPD para proteção de dados pessoais é medida imprescindível para a efetiva conformidade da Prodemge à LGPD e demais normativos relacionados, assegurando a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e privacidade, e resguardando a administração pública contra riscos legais e reputacionais.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 4.1. A presente consulta visa a aquisição de uma plataforma tecnológica que atenda integralmente às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 –, proporcionando à instituição suporte técnico, organizacional e operacional para garantir o tratamento adequado de dados pessoais, promovendo a proteção da privacidade, da liberdade e dos direitos fundamentais dos titulares de dados;
- 4.2. A especificação técnica detalhada para essa consulta encontra-se no Anexo – I, deste Termo de Consulta;

5. REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO

Requisitos de habilitação

- 5.1. Para fins de habilitação, deverá a proponente comprovar os seguintes requisitos:

Qualificação Técnico-Operacional

- 5.2. A PROPONENTE deverá comprovar experiência anterior na implementação de soluções de conformidade com a LGPD incluindo o tratamento de dados pessoais, segurança da informação, controle de consentimento e direito de titulares através dos seguintes documentos:
 - 5.2.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a PROPONENTE já forneceu satisfatoriamente os serviços de implantação e suporte técnico na PLATAFORMA LGPD;
 - 5.2.2. Também será aceito uma declaração do fabricante informando que a PROPONENTE tem competência para realização do processo de prospecção;
- 5.3. Será permitido a apresentação de vários atestados para fins de comprovação da qualificação técnica.

Qualificação Técnico-Profissional

- 5.4. A PROPONENTE deverá comprovar que possui certificações de segurança da informação, como:
 - 5.4.1. **ISO 27001** (Sistema de Gestão de Segurança da Informação).
- 5.5. Justifica-se essa comprovação, para a garantia de que o fornecedor adota boas práticas de segurança e gestão de dados, fundamentais para garantir a conformidade com a LGPD;
- 5.6. O PROPONENTE deve ter experiência em integrar a Plataforma LGPD com sistemas corporativos legados, como CRM, ERP etc., garantindo que a Plataforma possa ser integrada sem comprometer a segurança e a integridade dos dados;
- 5.7. A equipe técnica da PROPONENTE deve ter experiência comprovada em gestão de dados pessoais, segurança da informação e compliance regulatório, sendo capaz de garantir que a plataforma esteja em conformidade com a LGPD, para isso, a equipe deve possuir profissionais certificados em:
 - 5.7.1. CDPO (Chief Data Protection Officer).

Capacidade Operacional e de Suporte

- 5.8. O PROPONENTE deverá oferecer suporte técnico contínuo (24/7) com canais de atendimento dedicados, garantindo que a plataforma LGPD esteja sempre funcionando corretamente, especialmente em situações de crise ou incidentes de segurança;
- 5.9. O fornecedor da Plataforma LGPD deve ter um processo estabelecido para garantir que o recebimento de atualizações periódicas para manutenção da conformidade com a LGPD e para mitigar riscos de segurança.

5.10. Justifica-se a solicitação dessa relação de requisitos, para garantir que os serviços requeridos sejam realizados por profissionais que comprovadamente possuem o conhecimento necessário para executá-los, na sua total plenitude. É importante enfatizar que esse serviço é considerado crítico e estratégico para a PRODEMGE.

Necessidade de transição contratual

5.11. Não se aplica para essa contratação.

Indicação de marcas ou modelos

5.12. Não se aplica para essa contratação.

Vigência da Contratação:

5.13. O prazo de vigência será de 36 (trinta e seis) meses, por tratar-se de contratação de uma solução tecnológica complexa, e por exigir atualizações regulares garantindo a conformidade com as possíveis mudanças da legislação e garantindo a segurança contínua dos dados. Esse período também cobre o suporte técnico necessário para manter o sistema operacional de acordo com os requisitos acordados.

5.14. O contrato poderá ser renovado até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que:

5.14.1.a) seja demonstrado o interesse da CONSULENTE na continuidade da prestação dos serviços;

5.14.2.b) a PROPONENTE mantenha as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação original;

5.14.3. Haja justificativa técnica e econômica favorável à renovação, com base em relatório de desempenho e vantajosidade;

5.14.4. Exista disponibilidade orçamentária e financeira para a prorrogação;

5.15. A renovação será formalizada por meio de **termo aditivo**, precedido de manifestação expressa da PRODEMGE e da PROPONENTE, com antecedência mínima de **30 (trinta) dias** do término da vigência contratual;

5.16. A ausência de manifestação da Administração no prazo estipulado implicará o encerramento do contrato ao final de sua vigência, sem que caiba qualquer indenização à contratada.

Vistoria

5.17. Não se aplica para essa contratação.

Subcontratação

5.18. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

Consórcio

5.19. Não será admitida a participação de consórcios.

6. GARANTIAS

Garantia de execução

6.1. Não haverá exigência da garantia da contratação previstas no art. 132 do RILC.

Garantia de Cumprimento de Prazos

6.2. A PROPONENTE se compromete a cumprir integralmente os prazos estabelecidos para a execução dos serviços licitados, conforme cronograma detalhado a ser aprovado pela PRODEMGE. Caso haja qualquer atraso na entrega de resultados, relatórios ou outras entregas previstas, a PROPONENTE deverá apresentar justificativa adequada e replanejar as atividades, sempre com a devida anuência da contratante, sem prejuízo das penalidades previstas no contrato.

Garantia de conformidade com a LGPD:

6.3. A plataforma deve estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações aplicáveis de proteção de dados. Isso inclui garantir que a plataforma forneça funcionalidades para:

6.3.1. Gestão do Consentimento: Garantir que os dados pessoais sejam coletados com o devido consentimento dos titulares, de forma clara e explícita;

6.3.2. Direitos dos Titulares: Garantir que os direitos dos titulares sejam atendidos, como acesso, retificação, exclusão, e portabilidade dos dados;

6.3.3. Segurança e Proteção de Dados: Garantir que os dados pessoais sejam tratados de acordo com as exigências de segurança da informação, como criptografia, controle de acesso, e proteção contra vazamentos de dados;

6.3.4. Relatórios de Conformidade: O PROPONENTE deverá fornecer uma declaração de conformidade com a LGPD, bem como relatórios regulares de conformidade (como relatórios de auditoria de segurança e DPIAs - Avaliações de Impacto à Proteção de Dados).

Garantia de Segurança da informação:

6.4. A plataforma deve oferecer garantias de segurança robustas para proteger os dados pessoais e garantir que não haja falhas no sistema que possam comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados, entre elas:

Garantia de Disponibilidade e Continuidade (SLA)

6.5. A plataforma deve garantir um alto nível de disponibilidade para que os dados sejam acessíveis e utilizáveis quando necessário, e que a continuidade do serviço não seja interrompida, mesmo em situações adversas;

Garantia de Suporte Técnico e Atualizações Contínuas

6.6. A plataforma deve ser mantida e atualizada regularmente para garantir que continue em conformidade com a LGPD e outras regulamentações de proteção de dados;

Garantia de Performance e Escalabilidade

6.7. A plataforma deve ser capaz de lidar com um grande volume de dados pessoais e transações, sem comprometer o desempenho ou a velocidade;

Garantia de Compatibilidade e Integração

6.8. A plataforma deve ser compatível com os sistemas existentes na PRODEMGE, permitindo integração fácil e eficiente;

Garantia de Transparência e Auditoria

6.9. O fornecedor deve garantir que a plataforma permita a realização de auditorias completas e transparentes sobre o tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a LGPD;

Garantia de Treinamento e Capacitação

6.10. O fornecedor deve garantir que a organização esteja devidamente treinada para utilizar a plataforma corretamente, maximizando a segurança e a conformidade com a LGPD;

Garantia de Qualidade e Conformidade dos Serviços

6.11. A PROPONENTE deverá garantir que os serviços serão realizados em conformidade com as melhores práticas do mercado, atendendo às exigências e especificações estabelecidas neste Termo de Consulta. Todos os resultados entregues deverão ser de qualidade, precisos, e estarem de acordo com os objetivos e necessidades da contratante. A PROPONENTE se responsabilizará por corrigir eventuais falhas ou deficiências nos serviços prestados, sem custos adicionais para a contratante, dentro de um prazo razoável após a constatação do problema.

Garantia de Resultados

6.12. A PROPONENTE se compromete a garantir que os serviços prestados resultem em soluções viáveis e eficazes, conforme o escopo do trabalho acordado. Embora não seja possível garantir resultados específicos, a PROPONENTE se compromete a aplicar sua experiência, conhecimento técnico e metodologias adequadas para que os resultados sejam atingidos. Caso os resultados não atendam às expectativas ou objetivos definidos, a PROPONENTE deverá providenciar novas abordagens ou ajustes para garantir que os serviços sejam concluídos com sucesso.

Garantia de Sigilo e Proteção de Informações

6.13. A PROPONENTE deve garantir que todas as informações fornecidas pela CONSULENTE, bem como as geradas durante a execução dos serviços de consultoria, serão tratadas com total sigilo, conforme cláusula de confidencialidade prevista neste Termo de Consulta. Nenhuma informação poderá ser divulgada a terceiros sem autorização prévia, exceto nos casos em que a lei exigir.

Garantia de Disponibilidade e Comunicação

6.14. A PROPONENTE se compromete a manter comunicação constante e transparente com a contratante durante todo o processo de consultoria. A PROPONENTE deverá garantir a disponibilidade de sua equipe para esclarecimentos, reuniões de acompanhamento e feedback durante o desenvolvimento das atividades. A contratante poderá solicitar ajustes ou revisões durante o processo, e a PROPONENTE deverá atendê-los de forma eficiente e tempestiva.

Informações relevantes para apresentação da proposta

6.15. Para aceitação da melhor proposta, serão considerados o menor preço, a compatibilidade com as especificações técnicas descritas no Termo de Consulta, no Edital e do atendimento das condições de habilitação.

7. Serviços

7.1. Os serviços serão prestados na sede da PRODEMGE, na rua da Bahia 2277, bairro Savassi, Belo Horizonte – MG, nos seguintes horários compreendidos entre 9:00 e 17:00 horas.

7.2. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica, conforme infraestrutura utilizada (item 1.8 deste termo de consulta):

- 7.2.1. Fornecimento, de documento fornecido pelo fabricante ou representante legal, atestando que a empresa contratada está autorizada a comercializar, licenciar ou subscrever a solução;
- 7.2.2. Documento que formaliza a cessão de direitos de uso do software por tempo indeterminado (licença perpétua), contendo:
 - 7.2.2.1. Escopo da licença/subscrição;
 - 7.2.2.2. Quantidade de usuários ou dispositivos;
 - 7.2.2.3. Período de validade;
 - 7.2.2.4. Condições de renovação e suporte.
- 7.2.3. No caso de software em nuvem, deve ser fornecido:
 - 7.2.3.1. Link de acesso à plataforma;
 - 7.2.3.2. Credenciais iniciais de uso;
 - 7.2.3.3. Evidência de provisionamento do ambiente exclusivo da contratante.
- 7.2.4. Documentação técnica da Plataforma LGPD incluindo manuais, guias de instalação e políticas de atualização e suporte;
- 7.2.5. Quando aplicável, Certificação de Conformidade com a LGPD declaração de que a solução atende aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados, especialmente no caso de soluções em nuvem.

7.3. Planejamento e Preparação (1ª Fase)

- 7.3.1. Definição do time de projeto (Prodemge e fornecedor);
- 7.3.2. Reuniões iniciais com stakeholder;
- 7.3.3. Levantamento de requisitos detalhados;
- 7.3.4. Análise e validação da infraestrutura necessária;

7.4. Instalação e Configuração da Plataforma (2ª Fase)

- 7.4.1. Instalação da plataforma na infraestrutura definida;
- 7.4.2. Configuração inicial do sistema (usuários, permissões, integração com sistemas existentes);
- 7.4.3. Integração inicial com bancos de dados legados e outros sistemas corporativos;
- 7.4.4. Parametrização de fluxos de dados e políticas de privacidade.

7.5. Testes e Ajustes (3ª Fase)

- 7.5.1. Execução de testes funcionais e de segurança;
- 7.5.2. Ajustes conforme feedback dos testes (falhas de performance, segurança, usabilidade);
- 7.5.3. Testes de integração com sistemas legados e outros sistemas externos.

7.6. Treinamento de Usuários (4ª Fase)

7.6.1. Treinamento do time de TI sobre a administração da plataforma;

7.6.2. Treinamento para usuários finais sobre funcionalidades específicas (gestão de consentimentos, direitos dos titulares, relatórios, etc.).

7.7. Criação de materiais de apoio e guias de uso.

7.7.1. Go-Live e Operação Assistida (5ª Fase)

7.8. Lançamento da plataforma no ambiente de produção;

7.8.1. Monitoramento e suporte intensivo durante os primeiros dias de operação;

7.8.2. Ajustes rápidos conforme feedback dos usuários.

7.8.3. Finalização da instalação e entrega de documentação de uso final.

7.9. Manutenção Contínua e Suporte (Fase Contínua)

7.9.1. Suporte técnico contínuo 24/7;

7.9.2. Atualizações regulares (segurança, melhorias, ajustes de conformidade).

7.9.3. Relatórios periódicos de conformidade e auditoria.

7.10. Consultoria Jurídica e Conformidade (Sob demanda)

7.10.1. Consultoria jurídica para análise e adequação da plataforma às normas da LGPD;

7.10.2. Revisão e ajustes nas políticas de privacidade, contratos de tratamento de dados e outros documentos;

7.10.3. Acompanhamento jurídico durante a configuração das funcionalidades da plataforma, caso necessário;

7.10.4. Treinamento jurídico para o time interno sobre as obrigações legais e implementação prática;

7.10.5. Outros serviços não especificados acima, em comum acordo, entre as partes.

7.11. Este cronograma de implantação proporciona uma visão clara das etapas e prazos para a implementação eficaz da plataforma, assegurando que todas as fases, desde a instalação até a operação contínua, sejam cumpridas com qualidade.

Materiais a serem disponibilizados

7.12. Para a perfeita execução do objeto, o PROPONENTE deverá disponibilizar:

7.13. As salas para reuniões virtuais necessárias ao processo de consultoria sem ônus adicional para a PRODEMGE;

7.14. Contato telefônico com equipe técnica responsável pelos serviços de consultoria durante a execução do serviço;

7.15. Manuais de Instalação e Configuração contendo informações sobre como instalar, configurar para completa funcionalidade da plataforma;

7.16. Documentação técnica das APIs e integrações para permitir a perfeita integração com sistemas existentes (ex: ERP, CRM, sistemas de RH);

-
- 7.17.Documento contendo a arquitetura da solução descrevendo a infraestrutura recomendada (ex: servidores, bancos de dados, requisitos de rede) e o fluxo de dados dentro da plataforma;
 - 7.18.Especificação Técnica de Segurança detalhando as práticas de segurança da plataforma, como, criptografia, autenticação, controle de acesso, logs de auditoria etc.;
 - 7.19.Plano de Backup e Recuperação de Dados contendo procedimentos para recuperação rápida de dados em caso de falhas, ataques ou incidentes;
 - 7.20.Relatório de Testes de Vulnerabilidade e Conformidade com exemplos de laudos de testes de segurança e testes de conformidade que comprovem que a plataforma atende aos requisitos da LGPD;
 - 7.21.2. Materiais Jurídicos com modelos de Política de Privacidade e Termos de Uso contendo textos baseados nas melhores práticas e alinhados à LGPD, que poderão ser adaptados para publicação no site e comunicação com titulares;
 - 7.22.Modelos de Consentimento com exemplos de textos e formatos para coleta e gestão de consentimento;
 - 7.23.Matriz de Responsabilidades (RACI) entre Controlador e Operador que definam claramente as responsabilidades jurídicas de cada parte sobre o tratamento dos dados pessoais;
 - 7.24.Modelos de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (DPIA) com templates prontos para facilitar a realização de Avaliações de Impacto;
 - 7.25.Checklist de Conformidade LGPD com uma listagem dos requisitos mínimos que a plataforma atende e que devem ser auditados periodicamente;
 - 7.26.Procedimentos de Atendimento de Requisições de Titulares com instruções operacionais de como a plataforma irá receber, processar e responder requisições dos titulares de dados (acesso, retificação, eliminação etc.);
 - 7.27.Plano de Tratamento de Incidentes de Segurança com o procedimento para notificação de incidentes de segurança, conforme exigido pela LGPD;
 - 7.28.Guias para usuários finais e administradores sobre todas as funcionalidades: gestão de consentimentos, geração de relatórios, atendimento de titulares, registro de tratamento de dados etc.
 - 7.29.Materiais para capacitação dos usuários da organização, incluindo slides, vídeos tutoriais ou sessões gravadas de treinamento;
 - 7.30.Acesso a plataforma de planejamento da PROPONENTE, para acompanhamento da equipe técnica responsável da PRODEMGE;
 - 7.31.Demais materiais necessários à prestação do serviço.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 7.32.Não se aplica a essa contratação.

Matriz de Risco

- 7.33.Não se aplica a essa contratação;

Prazo e local de entrega

7.34.A PROPONENTE prestará os serviços de forma remota por meio de acesso seguro do ambiente on premise ou nuvem pública utilizada pela PRODEMGE e de forma presencial, quando necessário, no endereço Rua da Bahia, nº 2277, Bairro Savassi, em Belo Horizonte, Minas Gerais;

7.34.1.Sempre que necessário a prestação de serviços de forma presencial, deverá ser agendado com a equipe técnica da Prodemge com antecedência de 24 horas uteis.

MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.35.O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com suas cláusulas, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE – RILC e Lei nº 13.303/2016, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.36.As comunicações entre a PRODEMGE e o PROPONENTE devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim, que deverá ser anexada em processo administrativo de fiscalização contratual.

7.37.A PRODEMGE poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.38.Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a PRODEMGE poderá convocar o representante da empresa PROPONENTE para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do PROPONENTE, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

7.39.O PROPONENTE designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da execução contratual, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto PROPONENTE;

7.40.A PROPONENTE deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante os períodos de:

7.40.1.Durante as atividades que exigem execução de forma presencial;

7.40.2.Na finalização do projeto que envolve a entrega dos resultados

7.40.3.De entrega dos bens no Data Center da PRODEMGE;

7.41.A PRODEMGE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o PROPONENTE designará outro para o exercício da atividade;

Rotinas de Fiscalização

7.42.A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pela Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC;

Fiscalização Técnica

7.43.O fiscal técnico do contrato, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a PRODEMGE.

7.44.O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

- 7.45. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 7.46. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 7.47. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 7.48. O fiscal técnico do contrato deve avaliar a execução do objeto através planejamento acordado na reunião de *kick-off*, conforme previsto neste Termo de Consulta, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 7.49. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do PROPONENTE, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da PRODEMGE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade

Gestor do Contrato

- 7.50. O gestor do contrato, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da PRODEMGE.
- 7.51. Compete ao Gestor do Contrato a responsabilidade final pelas decisões relativas à prorrogação, modificação, reequilíbrio financeiro, pagamento, imposição de penalidades e extinção dos contratos.
- 7.52. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.
- 7.53. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela Gerência de Contratos – GCT.
- 7.54. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da PRODEMGE.
- 7.55. O Gestor de contratos deverá analisar os pedidos de prorrogação de prazos de entrega ou de execução de serviços, mediante avaliação das razões expostas pelo PROPONENTE, em especial:
- 7.56. Quanto à viabilidade técnica da concessão ou não da prorrogação do prazo requerido;
- 7.57. Avaliação de eventuais prejuízos causados a PRODEMGE em razão do atraso e do prazo de prorrogação a ser concedido, quando for o caso.
- 7.58. Avaliação dos fatos supervenientes que justifiquem a prorrogação de prazos de execução.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. Não haverá recepção provisória. Todos os licenciamentos/subscrições e serviços terão recebimento definitivo.

Recebimento Definitivo

8.2. A Prodemge terá 5 (cinco) dias úteis para efetuar o recebimento e, caso esteja correto, emitir o termo de recebimento definitivo das entregas do licenciamento/subscrição da Plataforma LGPD;

8.2.1. O licenciamento/subscrição poderá ser rejeitada, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento definitivo, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da notificação da Prodemge, às custas do PROPONENTE, sem prejuízo da aplicação dos níveis mínimos de serviços e das penalidades.

8.2.3. Caso a PROPONENTE verifique a impossibilidade de cumprir com o prazo estabelecido, deverá encaminhar a Prodemge, solicitação de prorrogação de prazo, contento os mesmos critérios estabelecidos no tópico de requisitos temporais

Serviços técnicos especializados

8.3. Os serviços técnicos especializados (itens 2, 3 e 5) serão recebidos definitivamente pelo Gestor do contrato no prazo de 10 (dez) dias úteis, após a entrega formal do serviço prestado, conforme detalhado na ordem de serviço, pela CONTRATANTE e somente após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.3.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal técnico, no cumprimento de obrigações assumidas pela PROPONENTE, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas;

8.3.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à PROPONENTE, por escrito, as respectivas correções;

8.3.3. Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

8.3.4. Encaminhar a documentação pertinente à Gerência de Contratos - GCT para a formalização dos procedimentos de pagamento, no valor apurado pela fiscalização e gestão;

8.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais;

8.4.1. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deve-se comunicar à empresa para emissão de Nota Fiscal/Fatura no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento;

8.4.2. O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da Nota Fiscal/Fatura, verificadas pela Prodemge durante a análise prévia ao pagamento, não será computado para os fins do recebimento definitivo;

8.5. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Serviços de suporte e atualização de versão

8.6. São serviços associados ao fornecimento do licenciamento/subscrição (item 1), fazendo parte do escopo da contratação da Plataforma LGPD. Estes serviços são prestados mensalmente durante a vigência do contrato e serão recebidos por meio do ateste servindo como declaração da regular execução do serviço, bem como do atendimento aos acordos de nível de serviço ou eventuais glosas;

- 8.7. Para efeito do recebimento dos serviços associados, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado a Gerência de Contratos – GCT;
- 8.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deve-se comunicar à empresa para emissão de Nota Fiscal/Fatura no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento;
- 8.9. O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da Nota Fiscal/Fatura, verificadas pela Prodemge durante a análise prévia ao pagamento, não será computado para os fins do recebimento definitivo;
- 8.10. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Serviços de capacitação

- 8.11. O serviço será recebido definitivamente pelo Gestor do contrato e somente após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal técnico, no cumprimento de obrigações assumidas pela PROPONENTE, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas;
 - 8.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à PROPONENTE, por escrito, as respectivas correções;
 - 8.11.3. Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
 - 8.11.4. Encaminhar a documentação pertinente à Gerência de Contratos - GCT para a formalização dos procedimentos de pagamento, no valor apurado pela fiscalização e gestão;
 - 8.11.5. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais;
 - 8.11.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deve-se comunicar à empresa para emissão de Nota Fiscal/Fatura no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento.
 - 8.11.7. O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da Nota Fiscal/Fatura, verificadas pela Prodemge durante a análise prévia ao pagamento, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 8.12. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

8.13.A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço - ANS, conforme processo e relatórios previstos no Anexo I.I – Níveis de Serviço para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

Condições de pagamento

8.14.O pagamento está condicionado ao recebimento definitivo do licenciamento/subscrição e ateste de execução dos serviços, e deverá ser efetuado mediante a apresentação, pela PROPONENTE, de Nota Fiscal/Fatura ou documento equivalente contendo o detalhamento do objeto executado;

8.14.1.As Notas Fiscais/Faturas de serviços deverão ser encaminhadas até o dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, para o endereço de correio eletrônico gct@prodemge.gov.br;

8.14.2.A primeira Nota Fiscal/Fatura relativa aos serviços continuados, (suporte, manutenção e atualização de versões, etc.), deverá ser emitida após o decurso de 30 (trinta) dias a contar do recebimento definitivo das subscrições, devendo as Notas Fiscais/Faturas subsequentes serem emitidas a partir da data final do período de adimplimento de cada parcela;

8.14.3.As Notas Fiscais/Faturas encaminhados em desacordo com as condições elencadas no item acima conferem à Prodemge o direito de solicitar o cancelamento das mesmas;

8.14.4.As Notas Fiscais (DANFE) que acompanham o fornecimento do licenciamento/subscrição deverão, também, ser enviadas para o endereço de correio eletrônico gct@prodemge.gov.br;

8.15.Para fins de pagamento, a Gerência de Contratos – GCT, deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.15.1.Identificação completa do fornecedor/beneficiário (nome, endereço, CNPJ ou CPF, matrícula, inscrição estadual e inscrição municipal);

8.15.2.Identificação completa da Prodemge (nome, endereço, CNPJ, inscrição estadual e inscrição municipal);

8.15.3.Descrição clara da natureza do fornecimento do produto ou do serviço prestado, do número do contrato e o mês/período da prestação de serviços;

8.15.4.Informações bancárias necessárias para viabilizar o pagamento;

8.15.5.Não conterem rasuras que ponham em dúvida a sua autenticidade;

8.15.6.O prazo de validade;

8.15.7.A data da emissão;

8.15.8.O período respectivo de execução do contrato;

8.15.9.O valor a pagar; e

8.15.10.Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.16.Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça o pagamento, está ficará sobrestada até que a PROPONENTE providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Prodemge;

8.17. Caso a CONTRATADA opte por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos;

8.18. A Gerência de Contratos – GCT, deverá realizar consulta ao CAGEF, ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65, II, do RILC para:

8.18.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

8.18.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação ou de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;

8.19. Constatando-se, junto ao CAGEF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Prodemge;

8.20. A falta de regularização ou a improcedência da defesa apresentada não constituem justificativa para a retenção de pagamento de objeto efetivamente executado. Em vez disso, tais situações ensejarão a abertura de processo administrativo contra a empresa, o qual poderá resultar na aplicação de sanção por descumprimento de cláusula contratual, conforme previsto no contrato;

8.21. A Prodemge, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à PROPONETE, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela PROPONENTE, nos termos deste contrato.

Prazo de pagamento

Subscrições (Item 1)

8.22. O pagamento referente ao licenciamento/subscrição, será realizado em 3 (três) parcelas, com emissão do documento de cobrança (Nota Fiscal) no início de cada ano de contrato, ou seja, nos meses 1º, 13º, 25º após a emissão e ateste do documento “Termo de recebimento definitivo da entrega de subscrições”;

Serviços Técnicos Especializados (itens 2, 3 e 5)

8.23. O pagamento relativo aos serviços prestados será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo, conforme disposto na seção “Recebimento Definitivo” deste Termo de Referência;

Capacitação (Item 4)

8.24. O pagamento relativo à capacitação será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo, conforme disposto neste Termo de Referência.

Forma de pagamento

8.25. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela PROPONENTE;

8.26. O desconto de títulos ou cobrança bancária somente poderá ser efetuado com a prévia autorização por escrito da Prodemge;

8.27. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;

8.28. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente

8.29. A PROPONENTE regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;

Critérios de reajuste

8.30. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo mínimo de 1 (um) ano contado da data limite para a apresentação das propostas;

8.31. Após o interregno mínimo de um ano, os preços iniciais podem ser reajustados, mediante a aplicação, pela Prodemge, do índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI / IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

8.32. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da PROPONENTE;

8.33. Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos a partir da data da solicitação formal da PROPONENTE, a qual deverá fazê-lo tempestivamente até a data de prorrogação contratual, sob pena de preclusão do direito;

8.34. Ocorrerá igualmente a preclusão do direito ao reajuste, caso a solicitação seja formulada depois de extinto o contrato;

8.35. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

8.36. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Prodemge pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, quitando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo;

8.37. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;

8.38. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;

8.39. O reajuste será realizado por apostilamento;

8.40. O reajuste não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 166 do RILC;

8.41. A PROPONENTE deverá complementar eventual garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado;

Estimativas do valor de contratação:

8.42. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas após a fase de lances.

9. OBRIGAÇÕES DO CONSULENTE

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela PROPONENTE, de acordo com Termo de Consulta;

9.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Consulta;

9.3. Notificar o PROPONENTE, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

-
- 9.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo PROPONENTE;
 - 9.5. Comunicar o PROPONENTE para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade;
 - 9.6. Efetuar o pagamento ao PROPONENTE do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Consulta;
 - 9.7. Aplicar ao PROPONENTE as sanções previstas na Lei e neste Termo de Consulta;
 - 9.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
 - 9.9. A Prodemge não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do PROPONENTE, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
 - 9.10. Permitir que os técnicos da PROPONENTE, desde que devidamente agendado, tenham acesso ao ambiente de instalação dos softwares e dos equipamentos, a fim de executar os serviços de correção e/ou verificação, respeitando as normas de segurança vigentes nas dependências da Prodemge;
 - 9.11. Comunicar a PROPONENTE para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade;
 - 9.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das especificações da presente especificação.
 - 9.13. Não permitir que terceiros tenham acesso ou utilizem os softwares sem autorização prévia e expressa da CONTRATADA;
 - 9.14. Exercer a fiscalização do contrato;
 - 9.15. Abrir chamado de suporte técnico por meio de empregado expressamente qualificado e credenciado para esse fim;
 - 9.16. Incluir no chamado de suporte técnico a localização do software, os indícios ou sintomas de anormalidade, o nível de gravidade de acordo com os níveis definidos e o responsável pela requisição do serviço;
 - 9.17. Estabelecer orientações e determinações adequadas junto a seus empregados ou pessoas às quais venha a ser facilitado o acesso ao software, no sentido de que os materiais do software sejam corretamente manuseados de modo a não violar quaisquer dos compromissos aqui estabelecidos relativos ao uso, proteção e segurança.
 - 9.18. Não permitir que qualquer pessoa, empresa ou instituição, mesmo sendo sua subsidiária, copie ou duplique o software objeto deste contrato.
 - 9.19. Exigir da CONTRATADA o fiel cumprimento das obrigações.
 - 9.20. Fiscalizar como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento.

10. OBRIGAÇÕES DA PROPONENTE

- 10.1. Atuar em consonância com os princípios da probidade e da boa-fé;
- 10.2. Manter durante a execução do contrato de acordo e em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório;
- 10.3. Não utilizar, em qualquer das atividades da empresa, de trabalho infantil nem de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo;
- 10.4. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a PRODEMGE, bem como a eventual perda dos pressupostos para a participação de licitação.
- 10.5. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações assumidas;
- 10.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados;
- 10.7. Responder pela correção e qualidade dos serviços/bens nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;
- 10.8. Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer ônus trabalhistas e previdenciários, bem como os atinentes a seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, zelando pela fiel observância da legislação incidente;
- 10.9. Pagar, como responsável único, todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a PRODEMGE, a qualquer momento, exigir da PROPONENTE a comprovação de sua regularidade;
- 10.10. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo fiscal do contrato;
- 10.11. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela PRODEMGE para a adequada execução do contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória.
- 10.12. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, know-how ou trade-secrets, durante a execução do contrato, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da PRODEMGE, por acusação da espécie.
- 10.13. Designar 1 (um) responsável pelo contrato firmado com a PRODEMGE, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor da PROPONENTE, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- 10.14. Manter atualizado, junto à Gerência de Contratos-GCT da PRODEMGE, seu endereço, inclusive eletrônico, sob pena de ser considerada válida a notificação promovida no último endereço informado;
- 10.15. Executar os serviços contratados dentro dos padrões de qualidade, quantidade e segurança, exigidos, em estrita observância às condições definidas no contrato e de acordo com as instruções recebidas da PRODEMGE, por meio de profissionais legalmente habilitados, em quantidade compatível com os serviços, diligenciando no sentido de que os trabalhos sejam conduzidos segundo a melhor técnica aplicável, observando os prazos programados para sua realização;
- 10.16. Cientificar A PRODEMGE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;

-
- 10.17. Limitar o acesso às informações aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços objeto deste contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações;
- 10.18. Não utilizar, exceto mediante prévia e expressa anuência da PRODEMGE, qualquer nome, marca, logotipo, símbolo ou imagem de sua propriedade;
- 10.19. Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados da PRODEMGE gerenciados pela PROPONENTE.
- 10.20. A PROPONENTE deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Consulta e dos demais documentos que pautaram a contratação, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as demais obrigações constantes deste item:
- 10.20.1. Cumprir os prazos previstos neste Termo de Consulta;
 - 10.20.2. Indicar formalmente representante junto à PRODEMGE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
 - 10.20.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
 - 10.20.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;
 - 10.20.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
 - 10.20.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
 - 10.20.7. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
 - 10.20.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade a PRODEMGE.
 - 10.20.9. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Prodemge;
 - 10.20.10. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
 - 10.20.11. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da PRODEMGE;

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 11.1. Conforme definido no anexo I-A - Níveis de serviço, deste Termo de consulta.

12. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICA

12.1. Por se tratar de prestação de serviços relacionados a tecnologia da informação, sem produto físico, quanto a impactos ambientais, não há critérios de sustentabilidade a serem aplicados ao objeto.

13. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

13.1. Não se aplica a esse termo de consulta;

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação do PROPONENTE com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, bem como sejam mantidas as demais cláusulas e condições pactuadas, não haja prejuízo à execução do objeto e desde que haja a anuência expressa da PRODEMGE à continuidade do contrato.

15. TABELA DE PRECIFICAÇÃO:

15.1. Tendo em vista que os modelos de licenciamento e subscrição podem variar conforme as características técnicas e comerciais das soluções ofertadas, os fornecedores deverão, preferencialmente, preencher a tabela de precificação disponibilizada abaixo, com vistas a viabilizar a análise comparativa entre as propostas apresentadas;

15.2. Não obstante, reconhecendo que diferentes soluções tecnológicas podem adotar modelos de licenciamento ou subscrição diversos, será admitido que o fornecedor apresente um modelo de precificação alternativo que reflita a estrutura comercial da sua plataforma, para tanto, deverá observar as seguintes condições:

15.2.1. Apresentação de justificativa clara e fundamentada quanto à adoção de modelo distinto de precificação;

15.2.2. Descrição detalhada da metodologia adotada para composição de preços, incluindo os critérios utilizados para cálculo e incidência de custos;

15.2.3. Demonstração, mediante exemplos ou simulações, da aplicação prática da precificação ao cenário de uso delineado neste Termo de Consulta;

15.2.4. Garantia de que a proposta contempla integralmente os requisitos funcionais e não funcionais exigidos.

15.3. As propostas apresentadas com modelo de precificação alternativo serão analisadas quanto à sua coerência, transparência, completude e à possibilidade de comparação objetiva com as demais ofertas.

15.4.

| LOTE ÚNICO | | | | |
|--|----------------|--|--------------|-------------|
| Licenciamento/subscrição de 1 (uma) Plataforma LGPD composta por módulos Incluídos serviços de suporte técnico com atualização de versão Descrição detalhada no Anexo I – Especificação Técnica Licenciamento / Subscrição – 36 (trinta e seis) meses | | | | |
| Item | Qtde Módulo | Descritivo | Custo mensal | Custo total |
| 1 | 1 | Portal centralizado de gestão LGPD | | |
| 2 | 1 | Módulo de governança de dados | | |
| 3 | 1 | Módulo de privacidade de dados | | |
| 4 | 1 | Módulo de segurança de dados | | |
| 5 | 1 | Gestão do Atendimento | | |
| Serviços de instalação e configuração da Plataforma LGPD Descrição detalhada no Anexo I – Especificação Técnica Entrega única | | | | |
| Item | Qtde Módulo | Descritivo | Custo Total | |
| 6 | 1 | Serviço de instalação e configuração do portal centralizado de gestão LGPD | | |

TERMO DE CONSULTA – PLATAFORMA LGPD

| 7 | 1 | Serviço de instalação e configuração do módulo de governança de dados | | |
|---|-------------|---|---------------|-------------|
| 8 | 1 | Serviço de instalação e configuração do módulo de privacidade de dados | | |
| 9 | 1 | Serviço de instalação e configuração do módulo de segurança de dados | | |
| 10 | 1 | Serviço de instalação e configuração do módulo de Gestão do Atendimento | | |
| 11 | 1 | Serviço de operação assistida para plataforma LGPD | | |
| 12 | 1 | Serviços de treinamento para usuários e administradores em 1 (uma) única turma, para até 06 alunos, com o máximo de até 4 horas por dia | | |
| Serviços sob demanda Descrição detalhada no Anexo I – Especificação Técnica consultoria jurídica | | | | |
| Item | Qtde Horas | Descritivo | Custo da hora | Custo total |
| 13 | 1.000 horas | Serviço de consultoria jurídica, especializada em LGPD, sob demanda | | |

Principais objetivos deste Termo de Consulta:**1. Objetivos Técnico:**

- 1.1. Prospectar soluções que ofereçam uma Plataforma especializada em LGPD que tem como objetivo assegurar que a Prodemge disponha de mecanismos técnicos eficazes e auditáveis para conformidade com os dispositivos da lei nº 13.709/2018. Entre os principais requisitos técnicos esperados, destacam-se:
 - 1.1.1. Mapeamento e rastreabilidade de dados pessoais: Visibilidade completa sobre onde e como os dados pessoais circulam na organização, com capacidade de identificar fluxos de dados, sistemas envolvidos, e bases legais aplicáveis a cada tratamento;
 - 1.1.2. Gestão de consentimentos e preferências: Registro centralizado e atualizado do consentimento dos titulares, permitindo auditoria completa e o respeito à autodeterminação informativa.
 - 1.1.3. Atendimento automatizado a requisições dos titulares: Ferramentas que permitam responder com agilidade e rastreabilidade às solicitações dos titulares, tais como acesso, exclusão, retificação e portabilidade de dados;
 - 1.1.4. Registro das operações de tratamento: Geração de relatórios completos sobre atividades de tratamento de dados, fundamentais para auditorias internas, prestação de contas e resposta à ANPD;
 - 1.1.5. Monitoramento de incidentes de segurança: Detecção e gestão de violações de dados com alertas, protocolos de resposta e registro para notificação à autoridade reguladora, de acordo com os prazos legais.
 - 1.1.6. Integração com o ecossistema tecnológico existente: Compatibilidade com os principais sistemas da organização (ERP, CRM, bancos de dados), assegurando sinergia com o ambiente de TI e reduzindo riscos de falhas na coleta ou sincronização de dados.

2. Objetivos Estratégicos:

- 2.1. A adoção da plataforma também visa apoiar a consolidação de uma estratégia sólida e perene de governança da privacidade na organização. A plataforma deve contemplar, principalmente:
 - 2.1.1. Mitigação de riscos regulatórios e reputacionais: Reduzir a exposição a sanções administrativas da ANPD, ações judiciais e danos à imagem da organização em caso de incidentes com dados pessoais;
 - 2.1.2. Conformidade com múltiplos referenciais legais e regulatórios: A plataforma deve dar suporte, também, a normas internacionais como o GDPR, CCPA, ISO 27701, entre outras, considerando a realidade da empresa com múltiplos stakeholders de atuação global;
 - 2.1.3. Fomento à cultura organizacional orientada à privacidade: Disponibilizar ferramentas educativas, painéis de gestão e fluxos padronizados que estimulem a responsabilização de todas as áreas no tratamento de dados;
 - 2.1.4. Boas práticas de ESG e responsabilidade digital: Fomentar a LGPD como um dos pilares das práticas de Governança (G) dentro das diretrizes de ESG, de forma a valorizar a Prodemge perante seus clientes, parceiros e com o mercado.

3. Objetivos de negócio:

- 3.1. Agregar valor operacional e estratégico, proporcionando benefícios como:
 - 3.1.1. Eficiência operacional com automação de processos de compliance: Redução de carga manual, aumento

da precisão nos registros e menor dependência de controles descentralizados ou planilhas;

- 3.1.2. Redução de riscos financeiros e operacionais: Evitando multas, retrabalhos, processos judiciais, perda de contratos e interrupções operacionais causadas por falhas no tratamento de dados;
- 3.1.3. Melhoria na experiência do cliente e percepção de valor: Transparência no uso de dados e capacidade de resposta rápida objetivando aumentar a confiança dos clientes e cidadãos;
- 3.1.4. Apoio à governança de dados corporativa: Integração com estratégias de Data Governance, permitindo que a Prodemge gerencie seus ativos informacionais com segurança, inteligência e responsabilidade;
- 3.1.5. Capacidade de gerar relatórios e métricas de conformidade para alta gestão: Facilitando o acompanhamento por conselhos, comitês de risco e auditoria, além de apoiar decisões baseadas em dados consistentes.

4. Ambiente para hospedagem da Plataforma:

- 4.1. Conforme definido no Item 1.8 deste Termo de consulta.

5. Requisitos Técnicos

- 5.1. Na tabela apresentada abaixo, estão elencados os principais requisitos técnicos esperados da Plataforma LGPD oferecida;
- 5.2. Os fornecedores interessados, deverão apresentar resposta formal e detalhada aos requisitos técnicos listados na tabela abaixo. Para cada item descrito, é obrigatório:
 - 5.2.1. Indicar expressamente se o requisito é atendido pela solução ofertada, utilizando uma das seguintes classificações:
 - 5.2.1.1. Atendido integralmente;
 - 5.2.1.2. Atendido parcialmente (especificar limitações);
 - 5.2.1.3. Não atendido.
 - 5.2.2. Caso o requisito não seja atendido integralmente, o fornecedor deverá:
 - 5.2.2.1. Na coluna seguinte, apresentar, quando aplicável, uma solução alternativa (workaround, funcionalidade planejada ou customização disponível);
 - 5.2.2.2. Indicar prazos previstos para evolução da funcionalidade (se estiver em roadmap de produto);

Justificar tecnicamente a impossibilidade de atendimento, quando for o caso.
- 5.3. É incentivada a apresentação de sugestões ou melhorias ao escopo técnico proposto, com base em boas práticas de mercado, padrões internacionais de privacidade e experiências anteriores relevantes;
- 5.4. Recomenda-se ainda a identificação de eventuais correções conceituais ou de escopo, com o objetivo de aperfeiçoar o alinhamento técnico e estratégico da solução à realidade da organização demandante;
- 5.5. A ausência de resposta a qualquer requisito poderá ser interpretada como "Não atendido", salvo justificativa documentada. A clareza, objetividade e fundamentação técnica das respostas serão critérios avaliativos relevantes no processo de análise.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| ITEM | REQUISITO TÉCNICO | INFORMAR SE ATENDE, ATENDE PARCIALMENTE OU SE NÃO ATENDE AO REQUISITO | CONSIDERAÇÕES, SOLUÇÃO ALTERNATIVA E/OU SUGESTÕES |
|----------|--|---|---|
| 1 | Características gerais da PLATAFORMA LGPD | | |
| 1.1 | A Plataforma poderá ser fornecida em ambiente on-premise ou em nuvem, na modalidade SaaS – Software as a Service, para atender os requisitos de privacidade e segurança; | | |
| 1.2 | Todas as funcionalidades da plataforma que dependam de interação com usuário da CONSULENTE devem ser disponibilizadas via interface/aplicação web sem necessidade de instalação de agentes ou conectores nas máquinas dos usuários ou em servidores; | | |
| 1.3 | Não deve haver a necessidade de instalação e nem de utilização de plug-ins nos navegadores para a execução da camada de aplicação web; | | |
| 1.4 | A aplicação web deve rodar nas versões atuais dos principais navegadores de Internet existentes no mercado à época da instalação da plataforma (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome) e deve garantir compatibilidade com as suas novas versões; | | |
| 1.5 | A plataforma deverá ser compatível com os navegadores das plataformas de dispositivos móveis: Android e iOS - web adaptativo/responsivo, além das versões mais novas dos sistemas operacionais Windows Desktop, Windows Server, MAC OS, e distribuições Linux etc.); | | |
| 1.6 | Alternativamente nos navegadores para plataformas de dispositivos móveis, poderá ser atendido via aplicativo móvel (app); | | |
| 1.7 | A plataforma deve fornecer mecanismos para integração síncrona e assíncrona com aplicações da CONSULENTE incluindo RESTful e SOAP APIs, assim como requisições de API GET, PUSH, PULL etc. | | |
| 1.8 | A plataforma deve fornecer integração com serviço de e-mail hospedado em nuvem (Azure); | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|--|--|--|
| 1.9 | A plataforma deve oferecer funcionalidades de personalização, no mínimo: | | |
| 1.9.1 | Fundos e banners; | | |
| 1.9.2 | Menu e ferramentas de navegação; | | |
| 1.9.3 | Campos, formulários e tabelas; | | |
| 1.9.4 | Cor do texto, fonte e tamanho; | | |
| 1.9.5 | Infográficos, Gráficos e painéis; | | |
| 1.9.6 | Alertas e notificações; | | |
| 1.10 | A plataforma deve permitir a integração de sistemas de terceiros e recursos de migração de dados. A plataforma deve fornecer uma variedade de técnicas de integração, incluindo: | | |
| 1.10.1 | Webservices; | | |
| 1.10.2 | JDBC; | | |
| 1.10.3 | LDAP; | | |
| 1.10.4 | Excel; | | |
| 1.10.5 | CSV; | | |
| 1.10.6 | E-mail. | | |
| 1.11 | A plataforma também deve usar tecnologias padrão da indústria, como SOAP, REST ou WSDL. Além disso, as integrações de API e de linha de comando devem ser possíveis usando um MID Server (Middleware/Barramento). Todo o tráfego de Webservices deve ser encriptado com TLS; | | |
| 1.12 | A plataforma deve ser baseada em arquitetura orientada a serviços (SOA), na qual todos os objetos de dados podem usar os Webservices para acessar a integração bidirecional de nível de dados; | | |
| 1.13 | A solução deverá possuir ferramenta de criação de formulários e relatórios, a fim de personalizar a inserção de informações e controles de acordo com a necessidade do CONSULENTE, sem a necessidade de programação ou alteração do código fonte; | | |
| 1.14 | A plataforma deve oferecer uma interface rica (Rich interface) para carregar dados externos usando conjuntos de importação de várias fontes de dados, como HTTPS, FTPS e SCP usando formatos de arquivo, como XML, CSV e Microsoft Excel XLS; | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 1.15 | A plataforma deve suportar a governança dos dados pessoais de organização hierárquicas, tais como empresas de um grupo empresarial, permitindo a que gestão dos dados seja centralizada, parcialmente distribuída, totalmente distribuída ou variações dessas configurações, de acordo com as necessidades. Deve atender, no mínimo, aos seguintes cenários: | | |
| 1.15.1 | A Prodemge poderá gerir todos os dados pessoais das organizações/órgãos do governo; | | |
| 1.15.2 | Cada organização pode administrar os dados pessoais do qual é controladora, porém, a organização central tem visibilidade dos processos comuns e pode ter visibilidade sobre os dados pessoais compartilhados entre as organizações do grupo; | | |
| 1.15.3 | Deve permitir que uma ou mais organizações tenham uma gestão dos dados pessoal totalmente independente da organização central; | | |
| 1.15.4 | Que as organizações controladoras, participantes da hierarquia, possam emitir relatórios de consulta sobre a existência de dados pessoais sob sua responsabilidade e que estejam sob custódia de operadores que façam parte da mesma hierarquia; | | |
| 1.16 | Por questões de segurança, a plataforma deverá acessar as bases de dados ou dados não estruturados da CONSULENTE, nos ambientes on-premise e em nuvem pública, armazenados em servidores e desktops, em versões mais recentes do sistema operacional Windows, ou Linux, em suas versões mais recentes. | | |
| 1.17 | A conexão dos servidores com o data Discovery da Plataforma deverá ser realizada por conexão segura e criptografada; | | |
| 1.18 | A CONSULENTE será responsável por fornecer a infraestrutura de rede, processamento, armazenamento, bancos de dados e licenciamento dos sistemas operacionais utilizados. Todas as demais licenças necessárias ao funcionamento da solução deverão ser fornecidas pela PROPONENTE. | | |
| | | | |
| 2 | Padrões da Plataforma LGPD | | |
| 2.1 | Todos os aplicativos deverão ser criados módulos pertencentes de uma única plataforma; | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|---|--|--|
| 2.2 | O acesso à plataforma deverá ser com interface Web - sem a necessidade de aplicativo ou agente local; | | |
| 2.3 | Base de dados única; | | |
| 2.4 | A plataforma deverá fornecer alta disponibilidade avançada (AHA) em clusters. Os recursos de disponibilidade devem incluir: | | |
| 2.4.1 | Possibilidade de redundância total; | | |
| 2.4.2 | Tolerância ao erro; | | |
| 2.4.3 | Balanceamento de cargas nos servidores que hospedam a plataforma; | | |
| 2.4.4 | Monitoramento de desempenho; | | |
| 2.4.5 | Processo de failover; | | |
| 2.4.6 | Backup (Full) e recuperação de desastres; | | |
| 2.4.7 | Plano de continuidade de negócios. | | |
| 2.5 | No mínimo, a plataforma LGPD oferecida deverá incluir os seguintes recursos de personalização: | | |
| 2.5.1 | Tema geral (cores, logotipos e imagens); | | |
| 2.5.2 | Fundos e banners; | | |
| 2.5.3 | Menu e ferramentas de navegação; | | |
| 2.5.4 | Campos, formulários e tabelas; | | |
| 2.5.5 | Cor do texto, fonte e tamanho; | | |
| 2.5.6 | Do site; | | |
| 2.5.7 | UI para login, home ou páginas de pesquisa; | | |
| 2.5.8 | Infográficos, Gráficos e painéis; | | |
| 2.5.9 | Alertas e notificações; | | |
| 2.5.10 | Automação de fluxo de trabalho; | | |
| 2.5.11 | Integração com os sistemas legados da Prodemge; | | |
| 2.6 | A plataforma deverá habilitar e suportar as seguintes funcionalidades: | | |
| 2.6.1 | Servidores de aplicativos agrupados em cluster; | | |
| 2.6.2 | Balanceamento de carga moderno; | | |
| 2.6.3 | Teste de escalabilidade; | | |
| 2.6.4 | Ambientes multiprocessador / multi-núcleo; | | |
| 2.6.5 | Compressão de dados; | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|--|--|--|
| 2.7 | No mínimo, a plataforma deverá suportar os seguintes controles de segurança: | | |
| 2.7.1 | Active Directory / LDAP; | | |
| 2.7.2 | Autenticação e início de sessão único; | | |
| 2.7.3 | Auditoria e logs do sistema; | | |
| 2.7.4 | Segurança das comunicações; | | |
| 2.7.5 | Separação de empresas e de domínio (multitenancy); | | |
| 2.7.6 | Segurança contextual; | | |
| 2.7.7 | Criptografia e integridade de dados; | | |
| 2.7.8 | Firewalls e balanceadores de carga; | | |
| 2.7.9 | Sistemas de prevenção de intrusão; | | |
| 2.7.10 | Segurança e redundância da rede; | | |
| 2.7.11 | Controles físicos de segurança; | | |
| 2.7.12 | Controles de acesso baseados em funções; | | |
| 2.7.13 | Segurança da camada de transporte; | | |
| 2.7.14 | Teste de penetração; | | |
| 2.7.15 | Vulnerabilidade e gerenciamento de patches; | | |
| 2.7.16 | Governança e políticas. | | |
| 2.8 | A plataforma deve permitir a integração de sistemas legados e recursos de migração de dados. A solução deve fornecer uma variedade de técnicas de integração, incluindo: | | |
| 2.8.1 | Webservices; | | |
| 2.8.2 | JDBC; | | |
| 2.8.3 | LDAP; | | |
| 2.8.4 | Excel; | | |
| 2.8.5 | CSV; | | |
| 2.8.6 | E-mail | | |
| 2.9 | A plataforma deverá usar tecnologias padrão da indústria, como SOAP, REST Ou WSDL. Além disso, as integrações de API e de linha de comando devem ser possíveis com uso de um MID Server (Middleware/Barramento). Todo o tráfego de Webservices deve ser encriptado com TLS | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 2.10 | A plataforma deverá ser baseada em arquitetura orientada a serviços (SOA), na qual todos os objetos de dados podem usar os Webservices para acessar a integração bidirecional de nível de dados; | | |
| 2.11 | A plataforma deverá oferecer uma interface rica (Rich Interface) para carregar dados externos usando conjuntos de importação de várias fontes de dados, como HTTPS, FTPS e SCP usando formatos de arquivo, como XML, CSV e Microsoft Excel XLS | | |
| 2.12 | A plataforma deverá possuir processo de atualização de novas versões. No mínimo, a solução selecionada deve incluir: | | |
| 2.12.1 | Atualizações automáticas de novas versões contendo novas funcionalidades; | | |
| 2.12.2 | Novas versões e hotfixes/patches; | | |
| 2.12.3 | Capacidade de confirmar uma atualização e configurar a notificação de atualização; | | |
| 2.12.4 | Atualizar o histórico e as ferramentas de monitoria de progresso da atualização; | | |
| 2.12.5 | Possuir histórico online de notas de versão para todas as versões anteriores do produto. | | |
| | | | |
| 3 | Requisitos de usabilidade | | |
| 3.1 | A interface de uso e facilidades de manuseio da plataforma são essenciais para que a experiência dos usuários e sua produtividade sejam as melhores e para que consigam extrair da plataforma os recursos e benefícios esperados para facilitar seu trabalho, executar atividades do dia a dia e gerenciar suas atribuições de forma integrada com outros processos e procedimentos de gestão. Sem a necessidade de programação, a solução deverá: | | |
| 3.1.1 | Possuir uma mesma interface (Ex.: estilos de menus, listas e telas de registros, gráficos, dashboards, relacionamento de registros etc.) de navegação e que o uso em todos os fluxos de trabalho, processos e aplicações sejam automatizadas; | | |
| 3.1.2 | Permitir inserir quantidade ilimitada de anexos em registros de trabalho, fluxos de trabalho e processos automatizados na plataforma | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|--|--|--|
| 3.1.3 | Deverá possuir interface de acesso totalmente WEB para todas as funcionalidades (administração e uso) | | |
| 3.1.4 | Deverá possuir interface de acesso e todas suas telas de administração e uso em idioma português padrão Brasil | | |
| 3.1.5 | Deverá possuir interface amigável e intuitiva para os usuários e administradores | | |
| 3.1.6 | Deverá permitir ser operada em navegadores Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari. | | |
| 3.1.7 | Deverá permitir acesso controlado à solução por meio de usuário e senha e com autenticação utilizando serviços de Diretórios LDAP e Microsoft Active Directory-AD | | |
| 3.1.8 | Deverá permitir a adequação de menus da interface de atendimento para cada operador, permitindo que o operador organize seus menus com os principais links que utiliza dentro da solução | | |
| 3.1.9 | Deverá permitir a criação de menus específicos para as aplicações e automatizações de fluxos de trabalho e processos da CONSULENTE desenvolvidos na solução; | | |
| 3.1.10 | Deverá permitir o desenvolvimento de formulários, sem a necessidade de programação e diagramação, para a inclusão, exclusão e alteração de campos escolhidos | | |
| 3.1.11 | Deverá possuir interface de lista de registros de qualquer processo ou fluxo de trabalho da solução, seja nativo ou criado para o CONSULENTE, totalmente customizável, permitindo adicionar, remover ou alterar a ordem das colunas no grid de visualização de registros; | | |
| 3.1.12 | Deverá permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos de eventos, registros e ações | | |
| 3.1.13 | Deverá permitir a criação de pesquisas e listas de registro sem a necessidade de programação e alteração de código fonte, inclusive por operadores não administradores da solução, a partir da definição dos critérios de pesquisa que devem ser aplicados sobre qualquer campo de um registro de evento | | |
| 3.1.14 | Deverá permitir que consultas personalizadas à base de dados podem ser criadas e gravadas para uso posterior pelos times de suporte e | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|---|--|--|
| | gestão, fazendo uso das listas e grids para a apresentação dos resultados | | |
| 3.1.15 | Deverá permitir aos usuários inserir e remover quantas colunas forem necessárias em sua lista e grids, desde que estas estejam na tabela de banco de dados ao qual estão sendo listados os registros | | |
| 3.1.16 | Permitir ordenar a lista de registros por qualquer das colunas do grid de visualização, de A a Z e de maior para menor, ou viceversa. | | |
| 3.1.17 | Permitir que as listas e grids de registros sejam separados da janela de registro, permitindo consultar dados de outros registros enquanto ré realizado um novo cadastro em outra janela, sem consumir mais de uma licença de uso por usuário conectado para este fim; | | |
| 3.1.18 | Permitir ser possível atualizar manualmente as consultas exibidas nas listas e grids (Refresh) sem fechar ou atualizar toda a janela do navegador | | |
| 3.1.19 | Permitir abrir múltiplas listas e grids em janelas diferentes e facilmente alternar entre elas, utilizando apenas uma licença de uso por usuário | | |
| 3.1.20 | Acesso às listas e grids, assim como às informações disponíveis, deve ser controlado por permissões de acesso e perfis de usuário, garantindo que cada usuário somente visualize as informações as quais tem acesso | | |
| 3.1.21 | Permitir criar filtros, inclusive com a combinação de mais de um parâmetro de filtro, na lista de registros em qualquer das colunas disponíveis na tela | | |
| 3.1.22 | Permitir que usuários realizem pesquisas e filtros avançados. | | |
| 3.1.23 | Permitir que os usuários exportem para arquivos formato Excel, CSV e XML | | |
| 3.1.24 | A personalização de listas e grids não devem depender de um usuário administrador, sendo facultado a qualquer outro operador a criação de suas próprias listas e grids, não estando restrito às listas e grids originalmente disponíveis na aplicação ou disponibilizadas pelos administradores | | |
| 3.1.25 | Permitir a alteração de registros, inclusive alterações em lote (vários registros), na própria tela de visualização de registros e grid da plataforma. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|---|--|--|
| 3.1.26 | A plataforma deverá possuir recurso que permita aos operadores fazer a listagem de todos os registros em sua fila ou fila de grupos de a que pertence, combinando registros de incidentes, requisições, mudanças e tarefas de processos; | | |
| 3.1.27 | Deverá permitir o relacionamento de tabelas de bancos de dados criadas para automação de aplicações, processos e fluxos de trabalho, com tabelas e bancos de dados nativos da solução, sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte | | |
| 3.1.28 | Deverá permitir o relacionamento entre registros de processos, projetos, aplicações e fluxos de trabalho automatizados na solução, sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte | | |
| 3.1.29 | Deverá prover recursos que possibilitem a parametrização de regras para aprovações de fluxos de trabalho, processos, requisições e outros registros da solução, com base nas regras de negócio do CONTRATANTE, sem a necessidade de alteração do código-fonte | | |
| 3.1.30 | Deverá permitir configurar aprovação em fluxos trabalho no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte: | | |
| 3.1.30.1 | Aprovação por um usuário específico; | | |
| 3.1.30.2 | Aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação; | | |
| 3.1.30.3 | Aprovação pelo gerente de um grupo solucionador; | | |
| 3.1.30.4 | Aprovação pelo gerente do solicitante; | | |
| 3.1.30.5 | Aprovação de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma recursiva (independentemente da quantidade de níveis ascendentes) e dinâmica (não atrelado à usuário específico); | | |
| 3.1.30.6 | Aprovação por quantidade definida de pessoas em um grupo de solução; | | |
| 3.1.30.7 | Aprovação por vários grupos de solução; | | |
| 3.1.30.8 | Aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico. | | |
| 3.1.31 | Deverá permitir a configuração, sem alteração de código-fonte, para aprovações que não se enquadram no subitem anterior | | |
| 3.1.32 | Deverá permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 3.1.33 | deverá permitir a delegação de responsabilidades, papéis e funções dentro da solução, para fins de substituição temporária do usuário principal | | |
| 4 | Integração, Indicadores e Painéis | | |
| 4.1 | A PROPONENTE deverá realizar, para dados estruturados, o data Discovery, integração com portal do titular e gestão jurídica (Data Mapping), seguindo a Política de Gestão e Governança de Dados Corporativo da CONSULENTE, considerando todas as bases de dados utilizados, devendo gerar as seguintes informações: | | |
| 4.1.1 | Dashboard com o resultado do Data Discovery informando quantidade de banco de dados por tecnologia; | | |
| 4.1.2 | Dashboard com o resultado do inventário de servidores analisados (Discos, memória, Ethernet, etc.); | | |
| 4.1.3 | Dashboard com o resultado do Data Discovery por banco de dados, informando quais bancos de dados possuem dados pessoais e/ou sensíveis e a quantidade de colunas que contém cada dado em cada banco de dados | | |
| 4.2 | A plataforma deverá realizar, para dados não estruturados, o data discovery, data mapping, integração com portal do titular, seguindo a Política de Gestão e Governança de Dados Corporativo da CONSULENTE, considerando todas os repositórios de dados não estruturados utilizados, devendo gerar as seguintes informações: | | |
| 4.2.1 | Relatório com o resultado do Data Discovery informando quantidade de documentos com dados pessoais e/ou sensíveis; | | |
| 4.2.2 | Permitir criar gráficos e relatórios com o resultado do Data Discovery; | | |
| 4.2.3 | Dashboard com o resultado do Data Discovery por repositório, informando quais diretórios/servidores possuem dados pessoais e/ou sensíveis e a quantidade de dados por tipo (CFP, RG, NOME, etc.); | | |
| 4.3 | As integrações deverão ser definidas pela CONSULENTE, permitindo que a PROPONENTE possa estruturar papéis necessários para gestão de informações, definição da estratégia de dados das áreas de negócio, cesta de indicadores, que permitam: | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 4.3.1 | Medir objetivamente a maturidade das áreas de negócio e TI quanto a disciplinas de gestão de informações; | | |
| 4.3.2 | Medir qualidade das informações; | | |
| 4.3.3 | Eficiência e eficácia dos processos de governança e gestão de dados; | | |
| 4.3.4 | Engajamento das áreas de negócio e TI. | | |
| 4.4 | A plataforma deverá permitir a criação de painéis gerenciais utilizando técnicas e softwares de B.I. nativos da própria plataforma para a construção de visões analíticas e gerenciais de todos os módulos previstos. A PROPONENTE ficará com a responsabilidade pelo desenvolvimento, sustentação, construção e apresentação dos dados. Deverá, também, ser fornecido um painel estratégico, onde serão apresentadas e analisadas as informações de acesso; | | |
| 4.5 | Considera-se que cada usuário da plataforma deva possuir uma visão gerencial de acordo com suas atividades e processos de trabalho. É requisitado que a plataforma permita o usuário, sem apoio técnico especializado e de forma intuitiva, criar seus painéis e dashboards de gerenciamento. Para isso, a solução deverá: | | |
| 4.5.1 | Permitir a criação de painéis e dashboards com gráficos de gestão, de forma ágil e intuitiva, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte. | | |
| 4.5.2 | Permitir a criação de painéis e dashboards com gráficos do tipo pizza, linha, colunas, barras e tabelas dinâmicas, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte | | |
| 4.5.3 | Permitir alterações de atributos de forma dinâmica em gráficos de gestão, contidos em painéis e dashboards da solução, possibilitando a alteração de eixos, título do gráfico, legenda, escala, rótulos de dados, tamanho do gráfico, de forma gráfica na solução e sem a necessidade de alterações do código fonte | | |
| 4.5.4 | Permitir aos usuários da plataforma criarem seus próprios painéis e gráficos dentro da plataforma e compartilhem com grupos ou usuários específicos, permitindo gerenciar as permissões de compartilhamento de acordo com os perfis de usuários | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 4.5.5 | Permitir a criação de gráficos com informações de diferentes entidades, permitindo a sobreposição e cruzamento de informações e delimitação de linhas de tendência | | |
| 4.5.6 | Permitir que a partir de qualquer gráfico de gestão, contido em painéis e dashboards da plataforma, o usuário possa clicar e listar os registros relacionados com os dados contidos no gráfico (funcionalidade drill down) | | |
| 4.5.7 | Permitir ao usuário organizar os gráficos e informações, em seus painéis e dashboards de gestão, ajustando o layout e conteúdo do painel de acordo com suas necessidades | | |
| 4.5.8 | Permitir aos usuários a configuração de painéis e dashboards agrupados por assunto e independentes entre si | | |
| 4.5.9 | Permitir ao usuário organizar seus painéis e dashboards com listas de registros de seu interesse, possibilitando a escolha de colunas, realização de filtros e ordenação da lista | | |
| 4.5.10 | Permitir a criação de painéis e dashboards com gráficos de gestão a partir de qualquer coluna do banco de dados da solução, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte | | |
| 4.5.11 | Permitir a geração de relatórios, impressão e exportação para arquivos no mínimo do tipo csv, html, pdf e xml | | |
| 4.5.12 | Prover informação em “real-time” de maneira gráfica por meio de dashboards | | |
| 4.5.13 | Permitir configurar o envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos | | |
| | | | |
| 5 | Gerenciamento de serviços, tarefas, incidentes e normas de privacidade: | | |
| 5.1 | A plataforma deverá possuir nativamente suporte para os processos de gerenciamento de serviços de TIC. Para tanto, a solução deverá: | | |
| 5.1.1 | Permitir o registro de solicitações de serviços, por meio do portal de serviços ou de tela própria de requisições de serviço | | |
| 5.1.2 | Permitir gerenciar o ciclo de vida de requisições de serviço | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|--|--|--|
| 5.1.3 | Permitir vinculação de várias tarefas para o atendimento de em um mesmo registro de solicitação, inclusive para grupos de atendimento diferentes | | |
| 5.1.4 | Permitir configurar fluxos de trabalho diferentes para cada solicitação, conforme necessidade da CONSULENTE; | | |
| 5.1.5 | Permitir aos atendentes a visualização do fluxo de trabalho, a partir da tela do registro da solicitação | | |
| 5.1.6 | Atender aos requisitos de aprovação de fluxos de trabalho descritos neste documento técnico | | |
| 5.1.7 | Permitir a realização de atendimento da solicitação por fases, permitindo ainda a visualização gráfica das fases de atendimento e situação atual | | |
| 5.1.8 | Permitir a criação de modelos de requisições de serviço permitindo a reutilização para configuração de outras requisições | | |
| 5.1.9 | Deverá possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo | | |
| 5.1.10 | Deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas | | |
| 5.1.11 | deverá permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e acompanhe todo o ciclo de vida do cumprimento de sua requisição, sem a necessidade de entrar em contato com a central de serviços para acompanhamento | | |
| 5.1.12 | Deverá permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço | | |
| 5.1.13 | Deverá orquestrar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas | | |
| 5.1.14 | Deverá facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço pelo próprio usuário sem a necessidade de intervenção de administradores | | |
| 5.1.15 | Permitir Integração com sistemas de e-mail padrão de mercado, para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TI ou outros usuários da solução | | |
| 5.1.16 | Deverá permitir a criação de regras de negócio para requisições específicas ou grupos de requisições, para automatizar processos, tarefas e notificações | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 5.1.17 | Deve suportar a criação de Requisições, a partir de registros de incidentes. | | |
| 6 | Gerenciar fontes e processar dados | | |
| 6.1 | A plataforma deverá permitir que na tela principal de gerenciamento, o usuário deverá poder executar as seguintes ações: | | |
| 6.1.1 | Excluir - remove a fonte do processamento; isso será removido dos resultados da pesquisa no devido tempo. | | |
| 6.1.2 | Recolher novamente - enfileira a origem para reprocessamento | | |
| 6.1.3 | Reindexar - enfileira uma fonte ou item a ser reprocessado, com a verificação de alterações. Se forem encontradas alterações, o item será atualizado e reclassificado | | |
| 6.1.4 | Reclassificar - enfileira uma origem ou item a ser reclassificado de acordo com as regras de classificação configuradas mais recentes | | |
| 6.1.5 | Pausar - pausa temporariamente o processamento de uma fila | | |
| 6.1.6 | Retomar - retoma o processamento de uma fila pausada | | |
| 6.1.7 | Adicionar ao grupo - permite que uma fonte seja movida para um contêiner lógico (grupo de origem), um grupo existente ou um recém-criado. | | |
| 6.1.8 | A plataforma deverá permitir, ao clicar no ícone do gráfico, exibir estatísticas específicas da fonte escolhida, de maneira semelhante ao painel principal. | | |
| 6.2 | A plataforma também deverá possibilitar: | | |
| 6.2.1 | Alterar a fonte / grupo selecionando o ícone "engrenagem" | | |
| 6.2.2 | Ver informações detalhadas selecionando o ícone "i" | | |
| 6.2.3 | Navegar até a fonte selecionando o ícone "link" | | |
| 6.2.4 | A plataforma deverá possibilitar que ao clicar em uma linha de origem exibirá os dados rastreados, com opções ligeiramente reduzidas. Cada linha de origem também mostra estatísticas em cache detalhando o número de registros filho (Documentos) e o tamanho do conteúdo rastreado (Tamanho) | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 6.3 | A plataforma também deverá possibilitar que, ao clicar nos níveis possíveis na área de fontes, possa percorrer toda a estrutura do conteúdo rastreado. Como alternativa, poderá usar ícones para alternar entre a exibição estruturada (pai / filho) e uma exibição plana que mostra todo o conteúdo em uma fonte. Também deve ser possível filtrar a grade por: | | |
| 6.3.1 | Status da página | | |
| 6.3.2 | URL | | |
| 6.3.3 | Tipo (dividido entre tipos e arquivos de contêiner) | | |
| 6.4 | A plataforma deverá permitir verificar a listagem de documentos encontrados através da listagem em tela e através de relatório, contendo a localização de origem. | | |
| 6.5 | A plataforma deverá possibilitar que cada um dos documentos possua um ícone indicando o tipo de arquivo, além de um link "Informações" que abrirá um pop-up, permitindo que usuário visualize as propriedades, o texto e as classificações do documento | | |
| 6.6 | Deverá possibilitar que cada documento também possua um status associado, mostrado em formato numérico. Ao clicar no número, será exibida uma representação textual do status | | |
| 6.7 | A solução deve permitir a gravação de informações de classificações no sistema, com o campo de metadados gerenciados do SharePoint. Deverá conter um indicador se a gravação foi bem-sucedida ou se a gravação falhar, com descrição em texto identificando a falha | | |
| 6.8 | A plataforma deverá possibilitar que ao adicionar / gerenciar configurações de origem, as configurações mais usadas são exibidas por padrão. Possibilitar configurações adicionais dependendo da fonte. | | |
| | | | |
| 7 | Capacidades de geração de relatórios | | |
| 7.1 | A solução deve possuir uma área de gestão da ferramenta possibilitando a emissão de relatórios. O painel principal deverá possuir três gráficos de alto nível, destacando o estado atual do processamento: | | |
| 7.1.1 | Progresso do documento - Exibição gráfica de estatísticas, assim que o processamento estiver concluído. Os documentos deverão ser alocados para serem totalmente processados ou exibidos os erros; | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------------------------------|--|--|--|
| 7.1.2 | Tamanho do índice - mostra a porcentagem de cada tipo de fonte processada: arquivos, SharePoint, SQL e fontes da Web; | | |
| 7.1.3 | Cobertura de classificação - mostra a porcentagem de conteúdo classificado, discriminada por tipo, e a porcentagem de conteúdo que não recebeu nenhuma classificação automática | | |
| 7.2 | A plataforma deverá possibilitar filtrar e refinar a exibição, procurar as áreas que contêm a maior quantidade de documentos marcados com um termo específico ou revisar apenas conteúdo específico. | | |
| 8 Requisitos de segurança | | | |
| 8.1 | A solução deve permitir a autenticação através do AD ou LDAP local da organização; | | |
| 8.2 | A plataforma deverá permitir a criação de um login interno apenas se a conta existir no AD ou LDAP da organização; | | |
| 8.3 | A plataforma deverá possuir mecanismo parametrizável de bloqueio da sessão e/ou logout automático por tempo de inatividade; | | |
| 8.4 | A plataforma deverá prover mecanismo de segundo fator de autenticação; | | |
| 8.5 | Todas as funcionalidades da solução devem ser acessíveis através de um único login, sem necessidade de criação de logins adicionais; | | |
| 8.6 | A plataforma deverá realizar o registro (logs) de todas as atividades ou tentativas de login/logout, registrando, no mínimo, a identificação do usuário, computador, data, hora, e endereço IP utilizado | | |
| 8.7 | A plataforma deverá ter a funcionalidade de criação de perfis de Controlador, Jurídico, TI (usuários administradores/aprovadores) e de usuário da plataforma, permitindo a criação desses papéis de acordo com as necessidades da contratante. Não poderá existir limitações de usuários preenchidos na plataforma | | |
| 8.8 | Um perfil de acesso deverá ser composto de uma ou mais funcionalidades e/ou de um ou mais grupos; | | |
| 8.9 | Deverá permitir a geração dos logs das atividades de administração da ferramenta e logs das atividades dos usuários, para fins de auditoria; | | |
| 8.10 | Permitir a consulta, pesquisa e geração de relatórios a partir dos logs de auditorias, conforme os itens de logs de auditoria especificados | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|--|--|--|
| 8.11 | Deverá oferecer suporte para acesso de usuários externos, tais como fornecedores; | | |
| 8.12 | A criação de acesso para usuários externos deve ser controlada pelos administradores da solução, de forma que a identidade do usuário externo possa ser verificada antes da liberação do acesso; | | |
| 8.13 | A plataforma deve possuir recursos para garantir a segurança das informações em trânsito e em repouso | | |
| 8.14 | A plataforma deverá atender, no mínimo, aos requisitos de segurança do framework OWASP; | | |
| 8.15 | Pré-requisitos para o ambiente: | | |
| 8.15.1 | O fabricante deve possuir em seu site evidências de que possui a certificação ISO/IEC 27017:2015; | | |
| 8.15.2 | O fabricante deve possuir em seu site evidências de que possui a certificação ISO/IEC 27001:2013; | | |
| 8.15.3 | O fabricante deve possuir em seu site evidências de que possui a certificação ISO/IEC 27018:2019; | | |
| 8.15.4 | O fabricante deve possuir em seu site evidências de que possui a certificação ISO/IEC 27701:2019; | | |
| 8.15.5 | O fabricante deve possuir em seu site evidências de que possui o relatório SSAE 18 SOC 1 e SOC 2; | | |
| 8.16 | A solução deve fornecer alta disponibilidade avançada (AHA) em clusters; | | |
| 8.16.1 | O fabricante deve atender ao Padrão BSI Cloud Computing Compliance Controls Catalog (C5); | | |
| 8.16.2 | O fabricante deve possuir em seu site evidências de que possui a Certificação Cyber Essentials Plus; | | |
| 8.16.3 | O fabricante deve possuir reconhecimento de Privacidade da APEC para Processadores (PRP) | | |
| 8.16.4 | O fabricante deve possuir ASD IRAP avaliado para serviços em nuvem OFICIAIS E PROTEGIDOS | | |
| 8.16.5 | O fabricante deve possuir deve ter Relatório SOC 2 + HITRUST | | |
| 8.16.6 | O fabricante deve possuir deve ter Certificação Cyber Essentials Plus | | |
| 8.17 | Os recursos de alta disponibilidade devem incluir, mas não se limitar a: | | |
| 8.17.1 | 99,8% de disponibilidade ou mais; | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 8.17.2 | Centros de dados (Datacenters) espelhados localizados em território nacional; | | |
| 8.17.3 | Redundância total; | | |
| 8.17.4 | Tolerância ao erro; | | |
| 8.17.5 | Balanceamento de cargas nos servidores; | | |
| 8.17.6 | Monitoramento de desempenho; | | |
| 8.17.7 | Processo de failover – RTO de 2 horas e RPO de 1 hora, no máximo; | | |
| 8.17.8 | Backup (Full) e recuperação de desastres; | | |
| 8.17.9 | Plano de Continuidade de Negócios. | | |
| 9 Interface mobile para equipe de privacidade | | | |
| 9.1 | É requisito que a plataforma disponibilize meios práticos e modernos de interação dos usuários com suas funcionalidades através dispositivos móveis. Com isso, sem a necessidade de programação, a plataforma deverá: | | |
| 9.1.1 | Ser responsiva para dispositivos móveis podendo ser operada por meio de aplicativos mobile que opere nos sistemas operacionais Android, IOS, no mínimo | | |
| 9.1.2 | Possuir funcionalidades, para usuários e operadores solucionadores, que permitam interações com aplicações, processos e fluxos de trabalho automatizados; | | |
| 9.1.3 | Permitir o usuário tomar decisões e realizar ações que possam afetar o fluxo de um workflow | | |
| 9.1.4 | Poder visualizar e adicionar anexos; | | |
| 9.1.5 | Poder acessar menus configurados e personalizados na solução WEB; | | |
| 9.1.6 | Possuir chat e mensagens instantâneas entre usuários da solução; | | |
| 9.1.7 | Possuir notificações do tipo push. | | |
| 10 Módulo de atendimento aos direitos dos usuários | | | |
| 10.1 | A plataforma deverá ter capacidade de integração com a atual ferramenta de SDM (CA Service Desk Manager) da CONSULENTE | | |
| 10.2 | A abertura de solicitação pelo usuário poderá iniciar através de portais públicos utilizados no site estadual (MG APP e Portal do Cidadão) | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 10.3 | As solicitações relativas ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais, deverão ser obrigatoriamente registradas na ferramenta CA Service Desk Manager (SDM). Para tanto, o SDM deverá estar devidamente integrado à Plataforma LGPD fornecida, de forma a permitir que os administradores da referida plataforma possam realizar a gestão centralizada dos chamados por meio de um painel de controle próprio, acessível diretamente na interface da Plataforma LGPD. | | |
| 10.4 | A responsabilidade pela execução da integração entre os sistemas será integralmente do proponente, o qual deverá prestar todos os serviços técnicos necessários para garantir a interoperabilidade entre as plataformas, incluindo, mas não se limitando a: desenvolvimento de conectores, configuração de APIs, testes de integração, validação funcional e documentação técnica. | | |
| 10.5 | Essa integração deverá garantir a sincronização automática das informações entre os sistemas, assegurando a rastreabilidade, o controle de prazos e a transparência no tratamento das solicitações dos titulares | | |
| 10.6 | Deverá permitir definir o fluxo de atendimento durante a execução de uma solicitação; | | |
| 10.7 | Possuir formulários web personalizáveis onde os titulares de dados possam enviar seus pedidos | | |
| 10.8 | Permitir que os titulares de dados possam enviar anexos nos formulários de solicitações, objetivando ajudar na verificação de sua identidade | | |
| 10.9 | Possuir um painel de controle central para mostrar todas as solicitações recebidas em uma fila fácil de gerenciar | | |
| 10.10 | Registrar através de um número de protocolo todas as atividades realizadas, permitindo rastrear o titular em cada solicitação | | |
| 10.11 | Gerenciar e monitorar o tempo restante para cada solicitação ser atendida, além dos SLA definidos no workflow de aprovação da solicitação, notificando o Controlador sempre que um SLA não for cumprido | | |
| 10.12 | Fornecer protocolos de comunicação seguros com o titular de dados em relação ao seu pedido | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 10.13 | Fornecer modelos pré-definidos a serem usados para comunicação com um titular de dados referentes ao seu pedido, conforme os requisitos de Privacidade; | | |
| 10.14 | Possuir recursos de geração de relatórios personalizados | | |
| 10.15 | Elaborar relatórios com o fluxo, tempo e os fatores associados para cumprir o atendimento de cada solicitação | | |
| 10.16 | Permitir a integração do portal do titular com os processos de Data Discovery de dados estruturados e não estruturados, gerando as informações dos titulares de forma automática. Também permitir a integração com os processos de negócio para busca de bases legais relacionadas ao titular | | |
| 10.17 | Permitir definir no portal do titular, o Controlador que será responsável pelo atendimento das solicitações realizadas neste portal, sendo que um Controlador deverá poder ser cadastrado em mais de um portal. No registro da solicitação deverá ser identificado de qual portal veio a solicitação para o Controlador | | |
| | | | |
| 11 | Nível de serviço para as solicitações e acompanhamento dos direitos dos titulares | | |
| 11.1 | A plataforma LGPD deverá garantir que a configuração de níveis de serviço adequados para todos os provedores de serviços internos e externos, e a qualidade na prestação de serviços deverá estar alinhada com as necessidades de negócio. Para isso, a solução deverá: | | |
| 11.1.1 | Permitir a configuração de parâmetros utilizados para definir o Service Level Agreement - SLA, tais como: por CONTRATANTE, por serviço, dentro de um calendário a que se aplica o SLA, meta de nível de serviço relacionados ao SLA, escalas automatizadas relacionadas ao SLA | | |
| 11.1.2 | Permitir a definição de critérios automatizados que possibilitem a associação de SLA a registros de atendimentos, incidentes, problemas, solicitações de mudanças e fluxos de trabalho | | |
| 11.1.3 | Permitir a definição de alertas com regras que viabilizem a emissão de avisos de registros incidentes, problemas, mudanças, solicitações de | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|---------|--|--|--|
| | serviço, tarefas e atividades de fluxos de trabalho que estejam próximos de limites de SLA estabelecidos | | |
| 11.1.4 | Manter um histórico dos níveis mínimos de serviço para acompanhamento de desempenho dos serviços | | |
| 11.1.5 | Permitir a definição do tempo de duração para os níveis mínimos de serviço ou percentual de disponibilidade de um item de configuração | | |
| 11.1.6 | Indicar quando o nível de serviço não foi cumprido ou está próximo do não cumprimento | | |
| 11.1.7 | Permitir definição de múltiplos SLA. | | |
| 11.1.8 | Permitir a criação de modelos de SLA para reutilização e facilidade de configuração de novos serviços | | |
| 11.1.9 | Possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço e Acordos de Nível Operacional | | |
| 11.1.10 | Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço e de SLA | | |
| 11.1.11 | Permitir gerenciar o ciclo de vida de SLA | | |
| 11.1.12 | Permitir anexar SLA á qualquer processo ou fluxo de trabalho automatizado na plataforma | | |
| 11.1.13 | Implementar e seguir corretamente o fluxo de Gerenciamento de Níveis de Serviço conforme prescrito na biblioteca ITIL V3 . | | |
| 11.1.14 | Deverá ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção relacionados com SLA. | | |
| 11.1.15 | Permitir a configuração de contabilização de SLA apenas em horários definidos pela CONSULENTE. Exemplo: necessidade de contabilização de SLA apenas em horas úteis | | |
| 11.1.16 | Garantir o monitoramento dos prazos, não apenas do SLA, firmado entre TI e usuários finais, mas também entre equipes (OLA) e prestadores de serviço externos (UC). | | |
| 11.1.17 | A medição de prazos deve ser insumo para a composição de indicadores gráficos de performance, exibidos em painéis do tipo dashboards | | |
| 11.1.18 | Permitir que eventos sejam disparados através da integração com ferramentas de monitoramento e gerenciamento de eventos e a | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| | contagem de seus prazos iniciados, para acompanhamento do atingimento dos limites definidos | | |
| 11.1.19 | Permitir emitir relatórios das métricas de SLA sem a necessidade de outras soluções de softwares | | |
| 11.1.20 | Permitir a automação da escalação e notificação, baseado nos tempos de resposta e resolução | | |
| 11.1.21 | Garantir a integração nativa entre o Gerenciamento de Níveis de Serviço com o Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Mudanças, garantindo que a execução de ações siga tempos pré-definidos | | |
| 11.1.22 | Deve ser capaz de alertar ao time e à gestão, caso um evento exceda um número específico de atribuições e escalações | | |
| | | | |
| 12 | Base de conhecimento sobre normas de privacidade, políticas, termos e normas | | |
| 12.1 | Para garantir o gerenciamento do conhecimento objetivando agilidade na entrega e continuidade dos serviços a plataforma deverá: | | |
| 12.1.1 | Possuir uma base de dados para armazenamento de artigos de conhecimento da organização. | | |
| 12.1.2 | Permitir configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de artigos de conhecimento. | | |
| 12.1.3 | Possuir recursos de pesquisa de soluções aos usuários enquanto registram as solicitações; | | |
| 12.1.4 | Possuir recurso para busca indexada, apresentando soluções para os atendentes | | |
| 12.1.5 | Permitir classificar e atribuir categorias e pesos para o conhecimento | | |
| 12.1.6 | Permitir a pesquisa de artigos de conhecimento nas telas de atendimento de registros dos processos de gerenciamento de incidente, mudança, problema, requisições | | |
| 12.1.7 | Possuir campos de pesquisa de conhecimento, integrados com a base de conhecimento da solução, nas interfaces de solicitação e operação de aplicações, processos e fluxos de trabalho | | |
| 12.1.8 | Permitir gerenciar documentos de conhecimento estabelecendo prazos de validade e de revisão | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 12.1.9 | Permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento. | | |
| 12.1.10 | Permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos em documentos de conhecimento. | | |
| 12.1.11 | Permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento em uma estrutura definida e hierárquica de conhecimento. | | |
| 12.1.12 | Permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras. | | |
| 12.1.13 | Deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento | | |
| 12.2 | Deverá permitir o ranking de uso das informações de conhecimento e identificar as necessidades não atendidas por conhecimento, de forma que o próprio usuário final possa classificar a utilidade (ou não) do artigo de conhecimento | | |
| 12.3 | Deverá possuir uma interface fácil e iterativa para a consulta a base de conhecimento, tanto para o analista quanto para o usuário final | | |
| 12.4 | Possuir lista de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, | | |
| 12.5 | permitindo a categorização das informações inseridas. | | |
| 12.6 | Deverá possibilitar rastrear, automaticamente, quantas vezes um artigo ou informação de conhecimento foi utilizado | | |
| 12.7 | Deverá apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com os demais processos (nativos da solução ou implementados para atendimento de processos de trabalho), permitindo, por exemplo, mas não limitado, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças | | |
| | | | |
| 13 | Serviços de integração: | | |
| 13.1 | Integração da Plataforma RFID com portais corporativos do Estado – MG. Exemplo de fluxo: | | |
| 13.1.1 | Usuário acessa os portais corporativos e solicitação alteração de dados; | | |
| 13.1.2 | Portal envia requisição a Plataforma LGPD solicitando token de autenticação; | | |
| 13.1.3 | Plataforma LGPD registra, processa e responde com o ID e status da requisição; | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| 13.1.4 | Portal exibe confirmação e permite o acompanhamento. | | |
| 13.2 | Estar previsto, na camada de integração, receber requisições de: | | |
| 13.2.1 | Solicitação de acesso a dados; | | |
| 13.2.2 | Solicitação de correção | | |
| 13.2.3 | Solicitação de exclusão; | | |
| 13.2.4 | Solicitação de portabilidade | | |
| 13.2.5 | Revogação de consentimento. | | |
| 13.3 | Monitoramento e auditoria | | |
| 13.3.1 | Implementar dashboard de requisições na Plataforma LGPD; | | |
| 13.3.2 | Exportação de LOG's para auditoria; | | |
| 13.3.3 | Alertas de falhas de integração. | | |
| | | | |
| 14 | Requisitos do módulo de gestão de consentimentos | | |
| 14.1 | A plataforma deve possuir um módulo para gestão de consentimento para o tratamento de dados pessoais; | | |
| 14.2 | A gestão do consentimento deve ser integrada aos demais módulos da plataforma, de forma a permitir o controle de quais processos/tratamentos usam consentimento, a finalidade do tratamento, quais dados e/ou dados sensíveis são tratados, o prazo de validade do tratamento. | | |
| 14.3 | A plataforma LGPD deverá possuir API's para integração dos processos de negócio da CONTRATANTE com o portal de consentimento da plataforma, devendo ser via portal Web e App Smartphone | | |
| 14.4 | Em complemento ao item anterior, a plataforma deve registrar os tratamentos de dados sensíveis e outras permissões realizadas através de consentimento | | |
| 14.5 | Quando houver revogação de consentimento pelo titular, a solução deve notificar a necessidade de eliminação dos dados, exceto nas exceções previstas no art. 16 (o titular deve ter sido informado quanto às exceções de exclusão antes de fornecer o consentimento) | | |
| 14.6 | A plataforma deve ser capaz de identificar os titulares que estão com o consentimento ativo e os titulares que solicitaram a revogação do consentimento | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 14.7 | Controlar a validade do consentimento e solicitar novo consentimento ao usuário em caso de expiração | | |
| 14.8 | Permitir a solicitação de novo consentimento caso uma nova finalidade de tratamento ou compartilhamento venham a ocorrer para os dados já coletados; | | |
| 14.9 | Deverá permitir que aplicações da CONSULENTE possam consultar o prazo de validade do consentimento | | |
| 14.10 | Deverá permitir a consulta do histórico do consentimento concedido, por titular, data do consentimento, data da revogação do consentimento e sua finalidade. A consulta deve também ser disponibilizada ao titular pelo portal; | | |
| 14.11 | Deverá permitir realizar, no mínimo, as seguintes consultas: quais processos ou atividades possuem consentimento para uso de dados pessoais; quais são os sistemas que tratam esses dados, quantos titulares concederam o consentimento, e quantos titulares revogaram o consentimento | | |
| 14.12 | Deverá fornecer um painel de controle central e recursos de relatórios que permitam ao Controlador avaliar o status, histórico, estatísticas e | | |
| 14.13 | informações relacionadas de forma a verificar e comprovar a conformidade com o uso do consentimento para tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis realizados pela organização | | |
| 14.14 | A plataforma deverá permitir a integração do módulo de consentimento com as aplicações legadas através de API, consolidando todos os consentimentos no portal da plataforma. A integração deve operar de forma bidirecional, permitindo que a aplicação seja informada quando o titular revogar o consentimento através do portal | | |
| 14.15 | Possuir versão de aplicativo mobile para acesso e gestão dos consentimentos (opt-in e opt-out); | | |
| 14.16 | Gerar QR Code para redirecionamento para Plugin de site ou aplicativo de celular | | |
| | | | |
| 15 | Requisitos do módulo de gestão de terceiros | | |
| 15.1 | Deverá permitir a avaliação de fornecedores e de terceiros | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| 15.2 | Suportar a gestão de contratos e termos aditivos de fornecedores; | | |
| 15.3 | Permitir que os fornecedores acessem a aplicação usando um portal de autoatendimento; | | |
| 15.4 | Permitir que fornecedores respondam as avaliações via portal dentro da plataforma; | | |
| 15.5 | Deverá possuir modelos pré-definidos de questionário de avaliação de fornecedores e permitir a customização desses modelos para criação de formulários de acordo com as necessidades | | |
| 15.6 | Permitir a criação de questionários customizados a partir dos modelos existentes | | |
| 15.7 | Prover a capacidade de auditar fornecedores externos de maneira personalizável; | | |
| 15.8 | O módulo de gestão de fornecedores deve permitir a geração de relatórios de gestão dos fornecedores; | | |
| 15.9 | Deverá possuir um painel de controle para gestão dos fornecedores; | | |
| 15.10 | Deverá permitir aos fornecedores que atuam como controladores conjuntos, registrar informações relativas às operações de tratamento sob sua responsabilidade; | | |
| 15.11 | O painel de controle de gestão de fornecedores deve permitir a criação de novos atributos para cada fornecedor de acordo com as necessidades da CONSULENTE | | |
| 15.12 | Permitir aos fornecedores que atuam como operadores ou controladores conjuntos, consultar as informações relativas às operações de tratamento sob sua responsabilidade | | |
| | | | |
| 16 | Requisitos do módulo de gestão de riscos | | |
| 16.1 | A plataforma LGPD deverá identificar os impactos para cada fluxo de dados de acordo com os critérios estabelecidos | | |
| 16.2 | Deverá permitir o registro dos controles, das medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de riscos identificados | | |
| 16.3 | A plataforma deverá permitir o registro dos eventos e ameaças para o titular de dados, analisando a probabilidade de violação aos princípios de Privacidade, o impacto que as violações podem causar ao titular em relação ao processamento dos dados pessoais | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 16.4 | Emitir o relatório de impacto de proteção de dados (RIPD/DPIA); | | |
| 16.5 | Permitir a criação de workflow e acompanhamento das atividades subsequentes relacionadas aos riscos, a fim de garantir execução dos controles corretivos | | |
| 16.6 | A plataforma deverá permitir o registro e a consulta de todas as atividades relacionadas às recomendações para mitigação dos impactos identificados no RIPD/DPIA (tratativas e recomendações com sucessos e sem sucessos), com a guarda do histórico | | |
| 16.7 | O módulo de riscos deve possuir integração com o módulo de mapeamento de fluxo de dados para que as atualizações deste sejam refletidas na análise de impacto do fluxo de dados em questão | | |
| 16.8 | 1.31.8. O módulo de riscos deve possuir modelos de questionários/avaliações predefinidos que mapeiam especificamente os requisitos legais de Privacidade, bem como deve permitir a importação de questionários criados pela CONSULENTE | | |
| 16.9 | Os questionários/avaliações devem suportar lógica condicional para o preenchimento | | |
| 16.10 | Deverá suportar pontuações de risco customizáveis | | |
| 16.11 | Suportar a visualização dos riscos em um mapa de calor | | |
| 16.12 | Suportar a avaliação quanto a eficácia dos controles aplicados aos riscos; | | |
| 16.13 | Deverá suportar rastreamento de risco, sinalização e passos de mitigação de risco associados a cada incidente documentado. | | |
| 16.14 | Deverá permitir filtros por criticidade e/ou nível de riscos para emissão do DPIA/RIPD. | | |
| | | | |
| 17 | Requisitos do módulo de gestão de incidentes | | |
| 17.1 | A plataforma LGPD deverá permitir o registro dos incidentes relativos à violação de dados pessoais, seja por acesso não autorizado ou por perda de informação como também outros tipos de incidentes | | |
| 17.2 | Deverá permitir o registro das identificações do incidente e seus atores, como a descrição, data de registro, identificação do relator, o período da ocorrência, os processos, documentos, aplicativos de negócios envolvidos, áreas envolvidas e empregados envolvidos | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 17.3 | Deverá permitir o registro das informações referentes ao local do incidente; natureza da violação de dados (acesso não autorizado, perda acidental dos dados etc.) quantidade de titulares envolvidos; quais os dados pessoais envolvidos, impacto para os titulares dos dados, para quem o incidente já foi reportado | | |
| 17.4 | Deverá permitir a integração de API nativa com aplicações ITSM, tais como: ServiceNow, JIRA e BMC; | | |
| 17.5 | Permitir o registro das consequências prováveis da violação de dados, todas as evidências do incidente, seja descritivo ou através de documentos anexados | | |
| 17.6 | Permitir o registro das ações tomadas para resolver o incidente e plano de tratamento do incidente | | |
| 17.7 | Armazenar o registro do fato que resultou a perda, indisponibilidade, divulgação ou alteração de dados pessoais | | |
| 17.8 | Registrar e permitir o acompanhamento e situação do incidente até o seu encerramento; | | |
| 17.9 | Possuir um workflow em que o Controlador faça a análise de todo o processo e realize a aprovação de encerramento do incidente; | | |
| 17.10 | Deverá permitir realizar consultas, por exemplo: quantos incidentes foram abertos, concluídos em determinado período, quais os incidentes estão abertos, concluídos ou em andamento. Consulta detalhada do incidente com apresentação de todos os registros realizados (causa, impacto, ações tomadas, melhorias propostas, titulares envolvidos entre outros); | | |
| 17.11 | | | |
| 17.12 | Gerar notificações automáticas por e-mail para as atividades dentro dos fluxos de trabalho | | |
| 17.13 | Possuir fluxos de trabalho automatizados e customizáveis com subtarefas atribuíveis para cada incidente; | | |
| 17.14 | Suportar o rastreamento de risco, sinalização e passos de mitigação de risco associados a cada incidente documentado; | | |
| 17.15 | O módulo de incidentes da solução deve possuir formulário para comunicação do incidente à ANPD, conforme padrão https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/incidente-de-seguranca; | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| | nativamente na solução, a fim de permitir rastreabilidade e acompanhamento do andamento do caso | | |
| 18 | Requisitos do módulo de gestão de avisos de privacidade e gestão de cookies | | |
| 18.1 | A plataforma LGPD deverá possuir um módulo para criação, revisão, aprovação e publicação de políticas e avisos em websites e aplicativos, bem como controle do versionamento das políticas | | |
| 18.2 | Deverá atualizar as Políticas de Privacidade e Segurança de Dados Pessoais de todos os websites; | | |
| 18.3 | Deverá fazer varreduras nos websites para verificar inconsistências nas Políticas de Privacidade e Segurança de Dados Pessoais; | | |
| 18.4 | Manter as versões antigas das Políticas de Privacidade e Segurança de Dados Pessoais; | | |
| 18.5 | Integrar as Políticas de Privacidade e Segurança de Dados Pessoais em aplicativos móveis através de SDK; | | |
| 18.6 | Permitir a criação das Políticas de Privacidade e Segurança de Dados Pessoais usando modelos pré-definidos, em conformidade com a norma e voltados para governo e empresas públicas | | |
| 18.7 | Permitir a importação da Política de Privacidade e Segurança de Dados Pessoais atuais; | | |
| 18.8 | Deverá possuir um módulo para gestão de consentimento de uso de dados pessoais e de Cookies; | | |
| 18.9 | Deverá prever a gestão de consentimento para uso de cookies nos domínios da organização, através de varredura de páginas dos websites e coleta de consentimento para cada situação específica | | |
| 18.10 | Executar uma varredura para identificar todos os cookies e outras tecnologias de coleta de dados que estão sendo utilizadas nos websites | | |
| 18.11 | Deverá ser capaz de coletar recibos de ciência das Políticas para colaboradores e parceiros; | | |
| 18.12 | Deverá ter capacidade de associar Políticas de Privacidade e Segurança da Informação aos controles existentes em seu programa de privacidade; | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 18.13 | Permitir verificar o histórico de versões e fornecer notificações quando são feitas alterações nas políticas; | | |
| 18.14 | Ter capacidade de expor as Políticas associadas a um usuário num portal de autoatendimento; | | |
| 18.15 | Permitir a integração com sistemas de gestão de conteúdo já existentes; | | |
| 18.16 | Possuir recurso para bloquear automaticamente os cookies sem necessitar de "tag Managers"; | | |
| 18.17 | Deverá ter a capacidade de automatizar e realizar uma auditoria completa de todos os domínios do site de nossa organização; | | |
| 18.18 | Fornecer relatório ou descrição de uso para cada um dos cookies de terceiros e outras tecnologias de coleta de dados do site identificadas na varredura; | | |
| 18.19 | Fornecer relatório detalhando os resultados da auditoria de cookies, devendo incluir, mas não se limitar a: | | |
| 18.19.1 | Todos os cookies e instâncias de outras tecnologias de dados do site encontrados; | | |
| 18.19.2 | Identificar as tecnologias de captura de dados de cookies/site não declaradas nas políticas de cookies. | | |
| 18.19.3 | Ter a capacidade de produzir uma política de cookies atualizada para cada domínio com base nos resultados da auditoria de cookies; | | |
| 18.19.4 | Possuir a capacidade de criar um banner de cookie personalizado para cada site verificado; | | |
| 18.19.5 | Suportar diferentes idiomas para os banners de cookies; | | |
| 18.19.6 | Ter a capacidade de detectar automaticamente o idioma de preferência do visitante do site; | | |
| 18.19.7 | Possuir recurso para suportar diferentes modelos de consentimento de cookies para que possamos escolher; | | |
| 18.19.8 | Ser capaz de registrar o consentimento de cookies dos visitantes do nosso site; | | |
| 18.19.9 | Permitir o agendamento periódicos de auditorias; | | |
| 18.19.10 | Notificar através de e-mail quando novos cookies forem identificados após uma varredura agendada e/ou iniciada manualmente; | | |
| 18.19.11 | Ter capacidade de reter relatórios de cookies para cada página verificada e rastrear as mudanças. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| | | | |
| 19 | Requisitos do módulo de privacy by design/default | | |
| 19.1 | A plataforma deverá possuir portal WEB que permita a avaliação dos itens previstos no PRIVACY BY DESIGN/DEFAULT, sendo: | | |
| 19.1.1 | Proativo, e não reativo; preventivo, e não corretivo | | |
| 19.1.2 | Privacidade como padrão (Privacy by Default) | | |
| 19.1.3 | Privacidade incorporada ao design | | |
| 19.1.4 | Funcionalidade total (soma positiva, não soma-zero) | | |
| 19.1.5 | Segurança de ponta a ponta | | |
| 19.1.6 | Visibilidade e transparência | | |
| 19.1.7 | Respeito pela privacidade do usuário. | | |
| | | | |
| 20 | Comunicação integrada para o DPO, equipe de privacidade, jurídico, TI e titulares de dados | | |
| 20.1 | A plataforma LGPD deverá permitir uma comunicação completa e integrada entre os atores envolvidos nas operações de Privacidade. Para isso, sem a necessidade de programação a plataforma deverá: | | |
| 20.1.1 | Permitir a comunicação em tempo real entre usuários e atendentes dos serviços por meio de chat integrado à plataforma | | |
| 20.1.2 | Permitir que anotações de trabalho sejam registradas nos registros da solução, dando a opção aos operadores atendentes de publicar e deixar visível ou não para usuários solicitantes | | |
| 20.2 | Manter comunicação efetiva e um atendimento ágil. Para atender a essa necessidade, a plataforma deverá permitir: | | |
| 20.2.1 | Inserir notificações automatizadas em qualquer momento de fluxo de trabalho e processos automatizados na solução. | | |
| 20.2.2 | Enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na plataforma | | |
| 20.2.3 | Enviar notificações baseadas em condições e eventos da solução incrementados ou alternados. | | |
| | | | |
| 21 | Principais características do módulo de governança de dados | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 21.1 | Permitir a definição de políticas para gerenciamento do ciclo de vida dos dados. | | |
| 21.2 | Permitir a definição de políticas para retenção legal (ex. dados dos ex-funcionários, ações na justiça) ou outros motivos de retenção (ex. pendência financeira) | | |
| 21.3 | Permitir criação de políticas em critério de tempo (filtro de data) | | |
| 21.4 | Permitir criação de políticas de retenção de dados em critério de metadados (ex. data de criação, modificação, formato etc.). | | |
| 21.5 | Permitir criação de políticas em critério de classificação (atributos, sensibilidade etc.). | | |
| 21.6 | Permitir análise automática de todos os dados para identificar quaisquer dados que violem as políticas. | | |
| 21.7 | Permitir ações sobre os dados que precisam ser arquivados ou excluídos (remediação). | | |
| 21.8 | Permitir exportação e importação de políticas. | | |
| 21.9 | Permitir a criação de políticas em critério de correlação, por exemplo, específico grupo de personas (funcionários, clientes etc.) ou produtos (por exemplo, apólices) | | |
| 21.10 | Permitir a geração de consultas para fontes estruturadas para identificação de dados para remoção, considerando retenção legal. | | |
| 21.11 | Permitir a definição de regras personalizadas de qualidade de dados nas categorias como completude, consistência, acurácia etc. | | |
| 21.12 | Permitir gestão de regras de qualidade de dados em linguagem natural | | |
| 21.13 | Permitir tomar ações para os dados que não cumprem esperados níveis de qualidade através de integração com aplicação de Remediação. | | |
| 21.14 | Permitir notificar aos proprietários dos dados sobre eventos de avaliação. | | |
| 21.15 | Permitir avaliação de dados com o “Machine Learning” para obter orientação sobre valores discrepantes e sugestões de problemas de qualidade. | | |
| 21.16 | Permitir avaliação de regras de qualidade dos dados por colunas. | | |
| 21.17 | Permitir avaliação de regras de qualidade dos dados por atributos (por exemplo CPF, e-mail, RG etc.). | | |
| 21.18 | Permitir avaliação de regras de qualidade dos dados por objeto (tabela, coluna etc.). | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 21.19 | Permitir gerenciamento proativo de qualidade de dados. | | |
| 21.20 | Permitir definição de regras reutilizável no nível organizacional, para gerenciar qualidade em fontes de dados, projetos e iniciativas. | | |
| 21.21 | Permitir acompanhamento das tendências da qualidade na linha de tempo. | | |
| 21.22 | Permitir gerenciamento de qualidade dos dados a partir de um único ponto de controle. | | |
| 21.23 | Integrar para o catálogo as pontuações de níveis de qualidade de dados. | | |
| 21.24 | Permitir comparar diferentes objetos de dados para comparar os metadados coletados. | | |
| 21.25 | Oferecer um gerenciador de tarefas para que os Data Stewards possam priorizar e organizar seu o trabalho. | | |
| 21.26 | Permitir colaboração entre os Data Stewards, os proprietários por parte de negócio e proprietários técnicos dos ativos. | | |
| 21.27 | Permitir agrupamento de tarefas de administração semelhantes para processamento em lote. | | |
| 21.28 | Possuir técnica de “Machine Learning” para recomendar invés de ter que selecionar manualmente os glossários de negócios. | | |
| 21.29 | Permitir associação automática dos termos lógicos do glossário (termos de negócio) com os ativos físicos, em escala. | | |
| 21.30 | Permitir pesquisa de glossário de negócio para que os usuários possam encontrar os termos e/ou os atributos de interesse. | | |
| 21.31 | Permitir criação de hierarquias de domínios, atributos e termos para melhor organização da estrutura e compreensão. | | |
| 21.32 | Permitir importação dos termos do glossário comercial de fontes de terceiros. | | |
| 21.33 | Permitir enriquecer os catálogos de terceiros com termos do glossário. | | |
| 21.34 | Permitir enriquecer os catálogos de terceiros associando termos lógicos do glossário a dados físicos. | | |
| 21.35 | Permitir identificar automaticamente as informações pessoais e confidenciais em todos os ativos de dados. | | |
| 21.36 | Permitir captura da finalidade de uso para justificação de armazenamento destes dados. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 21.37 | Permitir mapeamento dos termos lógicos do glossário de negócios para ativos físicos. | | |
| 21.38 | Permitir a realizar uma análise de linhagem de negócio, no nível do termo e atributos de negócio associados. | | |
| 21.39 | Permitir a inclusão de novos campos nas definições de termos e atributos de negócio, como radio-box, drop-box, check-box, datas etc. | | |
| 21.40 | Permitir a execução da descoberta de dados (Data Discovery) para fontes de dados estruturados para no mínimo as seguintes bases de dados: | | |
| 21.41.1 | ADABAS; | | |
| 21.41.2 | Oracle; | | |
| 21.41.3 | MSSQL; | | |
| 21.41.4 | MySQL; | | |
| 21.41.5 | Postgrees | | |
| 21.41.6 | MongoDB. | | |
| 22 | Principais características do módulo privacidade de dados | | |
| 22.1 | Permitir a emissão de relatório automatizados de acesso aos dados do titular (dossiê), personalizado, com todas as informações relacionadas ao titular. | | |
| 22.2 | Permitir a busca de dados pessoais iniciadas através do nome ou código único de identificação, como o CPF. | | |
| 22.3 | Permitir rastreamento dos dados pessoais retornados pelo inventário na busca de um titular até a tabela onde foram encontrados. | | |
| 22.4 | Permitir rastreamento dos dados pessoais retornados pelo inventário na busca de um titular até o arquivo onde foram encontrados. | | |
| 22.5 | Permitir a requisição e obtenção do dossiê através de API. | | |
| 22.6 | 3.6 Permitir inclusão no dossiê também dos registros de consentimento coletados do titular. | | |
| 22.7 | Permitir deleção de dados sobre solicitação do titular ou gestão de fluxo de trabalho com controle de tarefas manuais. | | |
| 22.8 | Permitir emissão do dossiê em formato PDF ou CSV. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 22.9 | Fazer a busca de dados do titular automaticamente (sem intervenção) e sob demanda, buscando sempre os dados mais atuais nas fontes de dados. | | |
| 22.10 | Permitir solicitações em lotes, por mais que um titular numa solicitação. | | |
| 22.11 | Permitir diferentes perfis de dossiê, de acordo com o relacionamento com o titular, exemplos: funcionário, ex-funcionário, contratante, fornecedor etc, por exemplo | | |
| 22.12 | Prover um portal de autoatendimento para que o próprio titular possa realizar suas solicitações. | | |
| 22.13 | Permitir, no mínimo, solicitações de acesso, retificação e remoção dos dados, bem como alteração das preferências de consentimento. | | |
| 22.14 | Possuir integração com protocolo OAUTH para autenticação dos solicitantes. | | |
| 22.15 | Permitir controles de segurança como confirmação positiva de e-mail e telefone para validação dos dados. | | |
| 22.16 | Permitir customização do questionário de solicitação. | | |
| 22.17 | Permitir envio de imagens e documentos para comprovação da identidade do solicitante. | | |
| 22.18 | Permitir a configuração de fluxos de trabalho, possibilitando inclusive a entrega completamente automatizada do relatório final para o titular. | | |
| 22.19 | Fornecer dashboard para que o gestor de privacidade possa ter uma visão agrupada das requisições, minimamente: data, tipo da solicitação, e prazo/em atraso | | |
| 22.20 | Fornecer ao titular uma interface com os dados originais e permiti-lo alterar estes dados. | | |
| 22.21 | Permitir ao gestor a revisão das informações antes de serem enviadas ao solicitante. | | |
| 22.22 | Possuir auditoria das solicitações, dos revisores e dos aprovadores. | | |
| 22.23 | Ser capaz de ler diversas fontes de consentimento para identificar quais consentimentos foram dados por cada titular. | | |
| 22.24 | Permitir documentação dos termos de privacidade disponíveis, com sua localização (URL), versão e tempo de validade, relacionando-os às bases legais. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 22.25 | Permitir emissão de um relatório das bases legais, e quais dados estão relacionados a elas. | | |
| 22.26 | Permitir emissão de um relatório de propósitos de utilização, e quais dados estão relacionados a eles. | | |
| 22.27 | Permitir registro de consentimento do titular. | | |
| 22.28 | Permitir gestão de consentimento do titular. | | |
| 22.29 | Permitir validação do consentimento e violações. | | |
| 22.30 | Permitir integração de base externa com registros de consentimento. | | |
| 22.31 | Permitir documentação dos termos legais de consentimento. | | |
| 22.32 | Permitir documentação do propósito de armazenamento dos dados. | | |
| 22.33 | Permitir documentação da base legal para armazenamento de dados. | | |
| 22.34 | Permitir múltiplos canais de consentimento (contratante, fornecedores, funcionário etc.). | | |
| 22.35 | Permitir customização de acordos, baseados em regulamentações ou políticas internas. | | |
| 22.36 | Oferecer ao titular centro de gestão de preferências. | | |
| 22.37 | Correlacionar automaticamente os consentimentos e preferências. | | |
| 22.38 | Identificar todos os cookies e outras tecnologias de coleta de dados estão sendo utilizadas nos sites. | | |
| 22.39 | Incluir a auditoria de páginas web onde a autenticação do usuário é necessária. | | |
| 22.40 | Fornecer uma descrição de uso para cada um dos cookies de terceiros e outras tecnologias de coleta de dados do site identificadas na varredura. | | |
| 22.41 | Possuir a capacidade de gerar relatórios: todos os cookies e instâncias de outras tecnologias de dados do site encontrados. | | |
| 22.42 | Possuir a capacidade de gerar relatórios: identificar as tecnologias de captura de dados de cookies/site não declaradas nas políticas de cookies. | | |
| 22.43 | Possuir a capacidade de produzir uma política de cookies atualizada para cada domínio com base nos resultados da auditoria de cookies. | | |
| 22.44 | Possuir a capacidade de criar um banner de cookies personalizado para cada site verificado. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 22.45 | Possuir a capacidade de que o banner de cookies para cada domínio seja "estilizado" de forma diferente de acordo com as orientações da marca desse domínio | | |
| 22.46 | Registrar o consentimento de cookies dos visitantes dos sites. | | |
| 22.47 | Possuir a capacidade de adicionar uma descrição de cookies novos/desconhecidos antes da política de cookies ser publicada. | | |
| 22.48 | Permitir que realização das auditorias automatizadas não degrade ou prejudica o desempenho em tempo real dos sites auditados. | | |
| 22.49 | Permitir auditorias automatizadas realizadas pelo menos a cada trimestre. | | |
| 22.50 | Possuir a capacidade de reter relatórios de cookies para cada página verificada e rastrear as mudanças. | | |
| 22.51 | Possuir a capacidade de bloquear automaticamente os cookies das categorias as quais o visitante não deu consentimento. | | |
| 22.52 | Permitir mapeamento de processos de negócios, atores, bases de dados e aplicações envolvidas através de questionários (data mapping) | | |
| 22.53 | Permitir gestão e visibilidade de atividades de processamento de dados. | | |
| 22.54 | Permitir monitoramento das atividades de processamento de dados. | | |
| 22.55 | Permitir sinalizar riscos relacionados com envolvimento de dados confidenciais e sensíveis. | | |
| 22.56 | Permitir criação de modelos padrão de processamento de dados a partir das descobertas realizadas. | | |
| 22.57 | Permitir carregamento manual dos modelos de processamento de dados. | | |
| 22.58 | Permitir descobrimentos de compartilhamento de dados com terceiros. | | |
| 22.59 | Permitir documentação de compartilhamento de dados com terceiros. | | |
| 22.60 | Permitir geração de relatórios de processamento de dados. | | |
| 22.61 | Permitir geração de relatórios de compartilhamento de dados com terceiros. | | |
| 22.62 | Permitir avaliação de risco dos processos de negócios. | | |
| 22.63 | Permitir gestão da conformidade com regulamentações. | | |
| 22.64 | Permitir revisão e aplicação das recomendações sobre processos de negócio para agilizar a documentação. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| 22.65 | Permitir exportação da documentação dos processos em formato PDF, ou semelhante. | | |
| 22.66 | Permitir mapear e documentar fluxos de risco de privacidade. | | |
| 22.67 | Permitir mapear e documentar a estrutura organizacional de privacidade. | | |
| 22.68 | Permitir avaliação de risco relacionado aos terceiros. | | |
| 22.69 | Permitir colaboração na avaliação de risco. | | |
| 22.70 | Permitir medição níveis de acessos e exposição pública. | | |
| 22.71 | Permitir documentação das transferências de dados. | | |
| 22.72 | Alterar em função de acionamento dos gatilhos de nível de risco. | | |
| 22.73 | Permitir gestão de fluxos de trabalho de correção de dados (remediação). | | |
| 22.74 | Oferecer as trilhas de auditoria e relatórios. | | |
| | | | |
| 23 | Principais características do módulo de segurança de dados | | |
| 23.1 | Permitir correção dos conjuntos de dados com violações e problemas, com orquestração de fluxo de trabalho. | | |
| 23.2 | Priorizar as descobertas por sensibilidade e nível de risco de exposição. | | |
| 23.3 | Permitir atribuir a usuário atividade de correção relacionada com conjuntos de dados. | | |
| 23.4 | Permitir delegar as atividades de correção por função, escopo e usuário. | | |
| 23.5 | Permitir automação de ações de remediação como deleção, quarentena por API. | | |
| 23.6 | Permitir coleção de informações para trilha de auditoria das ações tomadas. | | |
| 23.7 | Permitir colaboração entre as equipes e comentários. | | |
| 23.8 | Permitir integração com ferramentas terceiras para anonimização, criptografia, etc. | | |
| 23.9 | Permitir definição de SLA para ações de remediação. | | |
| 23.10 | Permitir atribuição de pontuações de risco com base na fonte de dados. | | |
| 23.11 | Permitir atribuição de pontuações de risco por tipo de dados (classificação de atributos). | | |
| 23.12 | Permitir atribuição de pontuações de risco por país de residência do titular. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 23.13 | Informar o fator de risco de acordo com qualquer critério escolhido pelo usuário (organização, sistema, atributo, entidade etc.). | | |
| 23.14 | Permitir identificação dos usuários e contas com privilégios excessivos. | | |
| 23.15 | Permitir identificação dos dados superexpostos por sensibilidade. | | |
| 23.16 | Fornecer a visibilidade de acessos no nível interno e externo, por sensibilidade. | | |
| 23.17 | Sinalizar e permitir investigação dos problemas de alto risco. | | |
| 23.18 | Integrar para o catálogo os objetos com acessos ou permissões excessivas. | | |
| 23.19 | Permitir identificação de dados regulamentados superexpostos. | | |
| 23.20 | Permitir identificação e monitoramento contínuo de dados confidenciais superexpostos. | | |
| 23.21 | Permitir identificação dos usuários com privilégios excessivos. | | |
| 23.22 | Permitir identificação de dados sensíveis duplicados (superfície de ataque). | | |
| 23.23 | Permitir revogar privilégios excessivos e/ou automatizar este processo. | | |
| 23.24 | Permitir integração com ferramentas DLP para reforçar o cumprimento. | | |
| 23.25 | Permitir etiquetagem dos objetos de acordo com classificação de sensibilidade. | | |
| 23.26 | Permitir etiquetagem dos objetos de acordo com tipo de documento. | | |
| | | | |
| 24 | Principais características do módulo de gestão de atendimento | | |
| 24.1 | Possuir em sua plataforma uma aplicação de Gerenciamento de Serviços a contratantes internos e externos, a qual possui como foco atender aos usuários de uma forma avançada e com qualidade | | |
| 24.2 | Possuir funcionalidade que permita construir (customizar), na forma code/low code, portais customizados por tipo de CONTRATANTE ou cidadão | | |
| 24.3 | Possuir um modelo de dados centralizado e integrado baseado em nuvem com CMDB nativo. | | |
| 24.4 | Permitir suporte para desenvolvedores no-code, low-code e pro-code. | | |
| 24.5 | Possuir ambiente, permitindo que os atendentes do telefone, o portal, o chat e a interação por e-mail sejam feitos pela mesma aplicação | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 24.6 | Permitir automatizar tarefas redundantes por meio do Chatbot. | | |
| 24.7 | Possuir regras de roteamento sofisticado, utilizando rotinas baseadas em perfil do agente, da solicitação, geografia do agente, compromisso contratual, disponibilidade do agente, carga de trabalho do agente e outras prioridades customizáveis | | |
| 24.8 | 5.8 Possuir a funcionalidade de forçar perfis mandatório para atendimento de casos que exigem esse tipo de perfil profissional. | | |
| 24.9 | Possuir funcionalidade de Inteligência Artificial, Machine Learning para automaticamente assinalar quem irá atender, categorizar e priorizar automaticamente. O aprendizado dessa inteligência deve ser baseado nos dados históricos | | |
| 24.10 | Fornecer alertas aos agentes e fazer a linha de tempo de interação entre contratante e solicitante. | | |
| 24.11 | Possuir uma camada de colaboração avançada para suportar as comunicações da equipe | | |
| 24.12 | Fornecer notificações proativas de suporte via e-mail, SMS e portal para os contratantes afetados. | | |
| 24.13 | Possuir recurso de serviço de atendimento em campo totalmente integrado na mesma plataforma, por meio de aplicativo móvel, que deve funcionar on-line e off-line para atividades, permitindo a sincronização quando estiver conectado | | |
| 24.14 | Fornecer autoatendimento personalizado por meio de um portal de serviços configurável que incorpora uma base de conhecimento, catálogo de serviços e comunidades | | |
| 24.15 | Ser capaz de conectar outros departamentos aos processos de atendimento ao contratante em uma única plataforma com aderência interna aos níveis mínimos de serviços | | |
| 24.16 | 5.16 Deve ser capaz de suportar diferentes SLA's para diferentes produtos pertencentes a um contratante. | | |
| 24.17 | 5.17 Permitir totalmente SLA's para objetos diferentes "caso", como em tarefas, incidentes, problemas, alterações e solicitações associados a um caso. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 24.18 | Fornecer gerenciamento de solicitações com várias camadas e permitir o relacionamento com registros de incidente, problemas e outras solicitações de serviço | | |
| 24.19 | Fornecer escalonamento automático sem intervenção manual. | | |
| 24.20 | Fornecer chatbot ou agente virtual que permita o desenvolvimento de diálogos conversacionais. | | |
| 24.21 | Fornecer um espaço de trabalho eficiente do agente que permita que os agentes executem várias tarefas no trabalho em vários canais, como telefone, bate-papo, e-mail e web | | |
| 24.22 | Exibir no espaço de trabalho do agente informações contextuais automaticamente para oferecer suporte à resolução rápida de casos. Isso inclui artigos de conhecimento contextualizado, publicações na comunidade e itens de catálogo de serviços. Os agentes devem poder anexar artigos aos casos | | |
| 24.23 | Permitir o feedback do contratante sobre o artigo da base de conhecimento, por meio de um processo estruturado e automatizado de feedback. | | |
| 24.24 | Permitir que os agentes sinalizem quando algo está faltando no artigo da base de conhecimento e isso deve alimentar o processo de feedback estruturado de ajuste da base de conhecimento | | |
| 24.25 | Permitir na gestão do conhecimento, a definição de blocos de conteúdo reutilizáveis que possam ser incorporados em vários artigos de conhecimento a fim de reduzir a redundância. Os blocos de conhecimento devem poder ser restringidos pelo papel do usuário | | |
| | | | |
| 25 | Requisitos dos serviços de implantação, parametrização, customizações e adaptações | | |
| 25.1 | Deverá ser realizadas todas as atividades de parametrizações, customizações e adaptações necessárias ao pleno funcionamento operacional da plataforma | | |
| 25.2 | Deverá ser realizado, para dados estruturados, o data Discovery, integração com portal do titular e gestão jurídica (Data Mapping), seguindo a Política de Gestão e Governança de Dados Corporativo da | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|--------|---|--|--|
| | CONTRATANTE, considerando todas as bases de dados utilizados pela CONSULENTE, devendo gerar as seguintes informações: | | |
| 25.2.1 | Dashboard com o resultado do Data Discovery informando quantidade de banco de dados por tecnologia; | | |
| 25.2.2 | Dashboard com o resultado do inventário de servidores analisados (Discos, memória, Ethernet etc.); | | |
| 25.2.3 | Dashboard com o resultado do Data Discovery por banco de dados, informando quais bancos de dados possuem dados pessoais e/ou sensíveis e a quantidade de colunas que contêm cada dado em cada banco de dados | | |
| 25.3 | A CPROPONENTE deverá realizar, para dados não estruturados, o data discovery, data mapping, integração com portal do titular, seguindo a Política de Gestão e Governança de Dados Corporativo, considerando todas os repositórios de dados não estruturados utilizados, devendo gerar as seguintes informações: | | |
| 25.3.1 | Dashboard com o resultado do Data Discovery informando quantidade de documentos com dados pessoais e/ou sensíveis; | | |
| 25.3.2 | Permitir criar gráficos e relatórios com o resultado do Data Discovery; | | |
| 25.3.3 | 8.3.3 Dashboard com o resultado do Data Discovery por repositório, informando quais diretórios/servidores possuem dados pessoais e/ou sensíveis e a quantidade de dados por tipo (CPF, RG, NOME etc.). | | |
| 25.4 | As integrações definidas pela CONSULENTE deverá permitir estruturar papéis necessários para gestão de informações; definição da estratégia de dados das áreas de negócio e cesta de indicadores que permita: | | |
| 25.4.1 | Medir objetivamente a maturidade das áreas de negócio e TI quanto a disciplinas de gestão de informações; | | |
| 25.4.2 | Medir qualidade das informações; | | |
| 25.4.3 | Eficiência e eficácia dos processos de governança e gestão dedados; | | |
| 25.4.4 | Engajamento das áreas de negócio e TI. | | |
| 25.5 | Após a implantação de cada módulo, a CONTRATADA deverá realizar avaliação no ambiente computacional da CONTRATANTE, a fim de, consultivamente, sugerir melhorias no uso das soluções e alertas quando | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| | o nível de processamento demonstrar risco de saturação presente ou futura. | | |
| 25.6 | A CONTRATADA deverá apoiar consultivamente os times de bancos de dados e sistemas da CONSULENTE para que os níveis adequados segurança, gestão, de criptografia, mascaramento de dados e tokenização sejam implementados sem que haja degradação de performance ou comprometimento nos ambientes on-premise e nuvem publica | | |
| 25.7 | A PROPONENTE deverá manter todas os dados e informações da CONSULENTE de forma segura e sigilosa, como as chaves criptográficas, que deverão ser armazenadas de forma segura no ambiente da CONSULENTE, em local centralizado e com acesso restrito apenas a pessoal autorizado designado | | |
| 25.8 | Deverá ser efetuado, ainda no processo de implantação, UMA OPERAÇÃO ASSISTIDA de no mínimo 10 (dez) dias uteis, para até 5 (cinco) pessoas, abordando conceitos e funcionalidades de administração e operação da plataforma | | |
| 25.9 | Deverá ser executado treinamento da plataforma LGPD, conforme discriminado nesse termo de consulta | | |
| 25.10 | Deverá ser disponibilizado um ambiente de desenvolvimento e/ou homologação na instalação da CONSULENTE, sem ônus adicionais,; | | |
| 25.11 | O ambiente de produção da plataforma deverá ser instalado/disponibilizado e configuradas de forma redundante, em alta-disponibilidade. | | |
| 25.12 | Todos os procedimentos de segurança deverão ser levados em consideração na configuração da solução, incluindo a aplicação de filtros de acesso ao processamento e gerência da solução | | |
| 25.13 | Para o processo de homologação, deverão ser instalados, pelo menos 1 (um) servidor de desenvolvimento, 1 servidor de arquivos e 1 servidor de banco de dados integrados com o ambiente centralizado de armazenamento de chaves criptográficas e processamento criptográfico | | |
| 25.14 | O suporte deverá ser provido no formato remoto, durante o horário comercial, ou seja, na modalidade 8x5. | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| 25.15 | O tempo de resposta deverá atender aos seguintes critérios: | | |
| 25.15.1 | Dúvidas devem ser respondidas em até 48 horas; | | |
| 25.15.2 | Eventos que influenciem em performance ou mal funcionamento, mas sem impacto crítico deverão ser respondidos em até 8 horas; | | |
| 25.15.3 | Eventos que impactem, diretamente, no funcionamento da solução, deverão ser atendidos em até 4 horas; | | |
| 25.15.4 | Eventos que impeçam o funcionamento ou que tenha grave impacto no funcionamento, deverão ser atendidos em até 2 horas. | | |
| 25.16 | Os serviços de suporte, manutenção e garantia deverão ter duração de 36 (trinta e seis) meses. | | |
| | | | |
| 26 | Requisitos dos serviços de customizações, desenvolvimento de integrações e consultoria jurídica de LGPD | | |
| 26.1 | Todos os serviços serão demandados pela Prodemge através de Ordens de Serviço (OS), sob demanda e mensurados em Unidades de Serviço Técnico (UST), conforme regras e Níveis de Serviço definidos no Termo de Referência (TR) | | |
| 26.2 | AS OSs conterão todos os parâmetros necessários à sua execução, controle e gestão dos serviços a serem prestados, como escopo, prazo, estimativa de USTs, entre outros. | | |
| 26.3 | Estes Serviços Especializados atenderão a diferentes demandas como consultoria e customização das solução, além de consultoria jurídica. | | |
| 26.4 | Todos os serviços demandados deverão ser previamente planejados, com devido Plano de Trabalho elaborado pela PROPONENTE e aprovado pela Prodemge | | |
| 26.6 | Deverão ser executados de forma a garantir o pleno funcionamento das soluções de forma a atender aos requisitos identificados de forma integrada ao ambiente informacional | | |
| 26.7 | Os métodos de acesso e integração às bases de dados da Prodemge deverão ser propostos pela PROPONENTE e devidamente apresentada, discutida e aprovada junto as áreas técnicas e jurídicas da Prodemge | | |
| | | | |
| 27 | Transferência de conhecimento | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 27.1 | Com o objetivo de garantir a máxima eficiência administrativa e a necessária capilaridade no atendimento aos diversos setores contemplados, os eventos de treinamento e capacitação deverão ser executados de forma Remota, on-line | | |
| 27.2 | Deverá ser elaborado, em acordo entre as partes, CONSULENTE e PROPONENTE, um Plano de Treinamento e Capacitação que garanta a fluidez desde o início de operação da plataforma e, também, a independência da Prodemge em relação à PROPONENTE durante a operação e administração da plataforma e consequente continuidade operacional após o término da execução contratual | | |
| 27.3 | O treinamento será ministrado em 1 (uma) única turma, para até 06 alunos, com o máximo de até 4 horas por dia, de forma remota on line. | | |
| 27.4 | início de operação da solução e, também, a independência da SEAD-PI em relação à CONTRATADA e consequente continuidade operacional após o término | | |
| 27.5 | Serão necessários 2 (dois) tipos de treinamento que capacite os diferentes perfis na plena operação da solução, sendo os perfis: Usuário Final e Administrador/Implementador. | | |
| 27.6 | A(s) ementa(s) do(s) treinamento(s) deverá(ão) ser elaborada(s) pela PROPONENTE e aprovada(s) pela Prodemge | | |
| 27.7 | O treinamento deverá ser composto de parte teórica e parte prática, cobrindo o dia-a-dia que cada perfil de usuário encontrará na operação da plataforma | | |
| 27.8 | O ambiente para o treinamento e execução dos exercícios práticos deverá ser totalmente fornecido pela PROPONENTE e ser exatamente o mesmo em termos de configuração e interface, que o usuário utilizará no ambiente produtivo. | | |
| 27.9 | Deverá ser disponibilizado para cada treinando, material impresso e/ou digital de apoio ao treinamento e eventual consulta futura pelo usuário, como Ajuda, Guias Rápidos, Apostilas etc., todos em língua Portuguesa do Brasil | | |
| 27.10 | Cada treinamento não deverá exceder o total de 6 (seis) horas para o perfil Usuário Final e 18 (dezoito) horas para | | |

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

| | | | |
|-------|--|--|--|
| | Administrador/implementador, devendo ser ministrado em períodos não superiores a 3 (horas) diárias e 9 (nove) horas semanais. | | |
| 27.11 | A PROPONENTE deverá elaborar uma avaliação do treinamento junto aos treinandos, que deverá ser aprovada pela Prodemge cobrindo os principais aspectos como capacidade e comunicação do instrutor, conteúdo programático, atingimento dos objetos, entre outros, com avaliação de 1 a 10 nos itens elencados | | |
| 27.12 | A Prodemge só considerará o treinamento concluído com sucesso, com os consequentes atesto final e respectivo pagamento, caso a avaliação média aspectos como capacidade e comunicação do instrutor, conteúdo programático, atingimento dos objetos, entre outros, com avaliação de 1 a 10 nos itens obtida juntos aos treinandos seja igual ou superior a nota 8 (oito). Caso contrário, a PROPONENTE deverá resolver os problemas apontados e repetir A treinamento, sem custos adicionais para a Prodemge. | | |

1. Níveis de Serviço

- 1.1.A CONTRATADA oferecerá, dentro do período de contrato, os serviços de ASSISTÊNCIA TÉCNICA por meio de telefone e e-mail, em idioma português do Brasil, durante o período do contrato.
- 1.2.O serviço compreende o diagnóstico e identificação de problemas, apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível de forma nativa na solução, ou decorrente de qualquer adaptação (customização) e ajuste (tuning) efetuada pela CONTRATADA.
- 1.3.O atendimento a um chamado de suporte técnico deverá ocorrer por qualquer uma das seguintes formas:
- 1.3.1. Atendimento presencial no local de instalação do software (on-site);
 - 1.3.2. Acesso remoto;
 - 1.3.3. Contato telefônico;
 - 1.3.4. Videoconferência;
 - 1.3.5. Envio de mensagem eletrônica (e-mail); ou
 - 1.3.6. Acesso ao site web da CONTRATADA com controle de acesso por senha.
- 1.4.O atendimento telefônico sempre que aplicável e viável, deverá ser realizado no idioma Português do Brasil, por meio de ligação local em Belo Horizonte/MG ou ligação interurbana gratuita (0800) e deverá ter um único número de contato para todos os produtos da FERRAMENTA.
- 1.5.A CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a CONTRATADA, por qualquer uma das formas disponíveis, durante a vigência do contrato.
- 1.6.Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, a CONTRATANTE deverá informar: descrição da solicitação, nível de severidade e identificação completa do solicitante.
- 1.7.Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de severidade, de acordo com a tabela abaixo:

| Severidade | Descrição |
|------------|--|
| 1 | Problema Severo ou Sistema em Produção Parado O cliente não consegue fazer uso do sistema, resultando em um impacto crítico nas operações e sofrem graves restrições. |
| 2 | Problema Grave no ambiente de Produção O cliente consegue fazer uso do sistema com exceção de uma função específica, que não é crítica para as operações gerais e pode-se contornar o problema com presteza. |
| 3 | Problema Leve Uma ocorrência com impacto relativamente baixo na utilização dos sistemas e que não se encaixa dentro dos critérios para prioridade 1 ou 2; Solicitação de informação relevante para a operação da FERRAMENTA. |

| | |
|---|--|
| 4 | Solicitação de Informações Dúvidas, solicitação de informação que não se enquadre em severidade 3, relato de inconsistência entre produtos e documentação, solicitações de melhorias e esclarecimentos de ordem técnica relativo ao uso da FERRAMENTA ou pertinentes a execução dos serviços. |
|---|--|

Tabela 6 – Níveis de Severidades

2. Cobertura

2.1.Modalidade 10 x 5 para todas severidades, com atendimento telefônico, de 8:00 horas às 18:00 horas, somente em dias úteis.

2.2.A tabela a seguir apresenta os prazos máximos, contados a partir abertura do chamado, a serem atendidos pela CONTRATADA para cada grau de severidade (para a contagem dos prazos, será considerado o intervalo de horas entre 8:00 horas e 18:00 horas, apenas em dias úteis):

| Severidade | Tempo de Atendimento | |
|------------|---|--------------------|
| | Tempo para o primeiro contato a partir da abertura do chamado | Tempo de Solução |
| 1 | 1 hora útil | Até 8 horas úteis |
| 2 | 1 hora útil | Até 16 horas úteis |
| 3 | 4 horas úteis | Até 24 horas úteis |
| 4 | 4 horas úteis | Até 40 horas úteis |

Tabela – Tempo de atendimento

2.3.No período de cobertura do contrato a CONTRATADA responderá, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos chamados de severidade 1 e 2 dentro dos prazos mencionados, conforme definido no item 25.12.1 deste termo de referência.

2.3.1. A CONTRATANTE poderá obter informações sobre o andamento dos chamados através da central de atendimento da CONTRATADA.

2.4.A CONTRATADA também deverá manter, durante o período da vigência contratual o ambiente de produção com índice de disponibilidade de no mínimo 95% (noventa e cinco por cento), conforme definido no item de indicadores de qualidade, item 25.12.2 – Disponibilidade Mensal.

3. Indicadores de Qualidade

3.1.Prazo de Tempo de Resposta

| ICSPP – Índice de Chamados Solucionados no Prazo Previsto | |
|---|-------|
| Atributo | Valor |
| | |

ANEXO I.A – Níveis de serviço

| | |
|--|---|
| Descrição | Percentual dos chamados técnicos solucionados, nível de severidade 1 e 2, pela CONTRATADA, no prazo máximo previsto, em relação a todos os chamados técnicos efetuados durante o período de apuração. |
| Objetivo | Reduzir os atrasos na resolução de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pela CONTRATADA. |
| Meta | Maior ou igual a 80% |
| Periodicidade | Mensal |
| Unidade de Representação | Valor percentual |
| Forma de Cálculo | ICSPP = $(TCP / TC) \times 100$, Onde: TCP = Total de chamados de nível de severidade 1 e 2, solucionados dentro do prazo máximo definido neste Termo de Referência, durante o período de apuração. TC = Total de chamados com nível de severidade 1 e 2, solucionados durante o período de apuração. |
| Gestão do indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento) | Conforme detalhado no item “ Gestão dos Níveis de Serviço ” deste anexo. |
| Proporcionalização do Pagamento | Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: -Sem desconto, se $80\% \leq ICSSP \leq 100\%$ -Desconto de 5%, se $70\% \leq ICSSP < 80\%$ -Desconto de 10%, se $60\% \leq ICSSP < 70\%$ -Desconto de 20%, se $ICSSP < 60\%$ |

Tabela 8 – Indicador ICSSP

3.2. Disponibilidade mensal

| DispH - Índice de disponibilidade mensal dos serviços ofertados | |
|---|--|
| Atributo | Valor |
| Descrição | Percentual de disponibilidade mensal dos serviços ofertados, pela CONTRATADA, durante o período de apuração. |
| Objetivo | Mensurar o nível de disponibilidade mensal dos serviços ofertados. |
| Meta | Maior ou igual a 95% |
| Periodicidade | Mensal |

| | |
|--|--|
| Unidade de Representação | Valor percentual |
| Forma de cálculo | $\text{DispH} = ((\text{Tdisp} - \text{Sdown}) / \text{Tdisp}) * 100$ <p>Onde: DispH = Disponibilidade do serviço, medida em %. Tdisp = Tempo acordado para funcionamento da solução em horas, referente ao mês de medição (considerando apenas o horário de 8:00 horas às 18:00 horas, em dias úteis). Sdown = Somatório dos tempos de falha (<i>downtime</i>), em horas, considerando apenas o horário de 8:00 horas às 18:00 horas, em dias úteis.</p> <p>O tempo acordado para funcionamento (Tdisp), em horas, será calculado multiplicando o número de horas pela quantidade de dias no mês de apuração. Cada tempo de falha (<i>downtime</i>) será calculado considerando a data e hora de registro do chamado e de seu contingenciamento ou finalização.</p> <p>O somatório dos tempos de falha (Sdown) será dado pela soma de todos os tempos de falha ocorridos no mês de medição, sejam eles concluídos ou em estando ainda em aberto. Importante ressaltar que no cálculo da variável “Sdown” serão consideradas as regras definidas nos itens 25.16 e 25.17 deste termo de referência.</p> |
| Gestão do Indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento) | Conforme detalhado no item “Gestão dos Níveis de Serviço” deste anexo. |
| Proporcionalização do Pagamento | <p>Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sem desconto, se $95\% \leq \text{ICSSP} \leq 100\%$ -Desconto de 5%, se $90\% \leq \text{ICSSP} < 95\%$ -Desconto de 10%, se $85 \leq \text{ICSPP} < 90\%$ -Desconto de 10%, se $80 \leq \text{ICSPP} < 85\%$ -Desconto de 20%, se $\text{ICSPP} < 80\%$ |

Tabela 9 – Indicador DispH

- 3.3.A soma dos descontos (Proporcionalização do pagamento), referentes aos indicadores supracitados, não poderá ser maior que 20% dos valores mensais devidos ou da garantia contratual especificada neste Termo de Referência, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente.
- 3.4.Em caso de meta não atingida por 2 meses seguidos, sem uma justificativa plausível, a CONTRATANTE poderá abrir processo punitivo contra a CONTRATADA, conforme seu Regulamento Interno de Contratos e Licitações - RILC.
- 3.5.Em caso de adoção de solução de contingência, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a CONTRATADA deve emitir laudos, na periodicidade exigida pela CONTRATANTE, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

-
- 3.5.1. O chamado deverá continuar aberto, com status de contingenciado, até sua solução definitiva, que poderá vir com correções de código, nova release ou atualização de versão.
- 3.6. Problemas de infraestrutura para cálculo de indisponibilidade:
- 3.6.1. A infraestrutura da FERRAMENTA é de responsabilidade da CONTRATADA e somente não serão considerados como severidades (1, 2 ou 3) problemas tendo como origem a indisponibilidade e/ou problemas de desempenho da internet ou do ambiente computacional da CONTRATANTE.
- 3.7. Paradas planejadas para manutenção da FERRAMENTA não serão consideradas severidades.
- 3.7.1. Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas, através de comunicação formal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para manutenções na solução. Estas paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de 10 (dez) dias corridos de antecedência, ou de comum acordo entre as partes.
- 3.7.2. Somente serão consideradas como severidades se excederem os prazos pactuados para a manutenção e a responsabilidade por esta falha for comprovadamente da CONTRATADA.

4. Gestão dos Níveis de Serviço

- 4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, para abertura (registro) de chamados, no mínimo, número de telefone e e-mail (mensagem eletrônica).
- 4.1.1. No caso de ligações telefônicas, o número para contato para a abertura/registro de chamados deverá ser único para todos os módulos, componentes e funcionalidades.
- 4.1.2. Visando a efetividade da prestação dos serviços suporte técnico, a CONTRATADA deverá informar e manter atualizado o número de telefone, site e endereço de e-mail com atendimento para o registro de chamados de suporte técnico e/ou manutenção.
- 4.2. O serviço de atendimento e gerenciamento de chamados da CONTRATADA deverá funcionar em regime 10 x 5 (horário de 8:00 horas às 18:00 horas, em dias úteis).
- 4.3. A CONTRATADA realizará a prestação de serviços de atendimento por telefone, e-mail ou internet, para orientações em casos de dúvidas e/ou problemas em programas, assistindo remotamente a CONTRATANTE no uso e instalação de programas específicos e nos sistemas operacionais para produtos suportados e com versões correntes.
- 4.4. Na abertura (registro) dos chamados, a CONTRATANTE irá comunicar à CONTRATADA que deverá retornar via mensagem eletrônica (e-mail) as seguintes informações:
- 4.4.1. Data e hora de abertura do chamado.
- 4.4.2. Código de identificação do chamado.
- 4.4.3. Descrição do chamado.
- 4.4.4. Nível de severidade do chamado.
- 4.4.5. Identificação (nome completo e matrícula) do solicitante da CONTRATANTE.
- 4.4.6. Identificação do atendente da CONTRATADA.
- 4.5. O contingenciamento do chamado será confirmado através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:
- 4.5.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.
- 4.5.2. Data e hora de conclusão do contingenciamento.
- 4.5.3. Descrição detalhada do serviço executado.

4.6.A conclusão definitiva do chamado será confirmada através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:

4.6.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.

4.6.2. Data e hora de conclusão do serviço executado.

4.7.Deve ser emitido pela CONTRATADA um relatório mensal consolidado de atendimento (Relatório de Apuração de Níveis de serviço - Anexo I-C), contemplando todos os chamados registrados no mês, contendo as seguintes informações: número de identificação do chamado, data e hora da abertura do chamado, data e hora de contingenciamento do chamado (se for o caso), data e hora de fechamento do chamado (se for o caso).

4.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês, o relatório de apuração de níveis de serviço.

4.7.2. Neste relatório serão apresentados os resultados referentes a todos os indicadores de qualidade com período de apuração encerrando no mês que precede à data de sua emissão.

4.8.Caso não ocorra nenhum chamado técnico no período de apuração, a emissão deste relatório será dispensada, considerando, neste caso, que todos os indicadores de qualidade alcançaram a meta prevista.

5. Sanções Administrativas:

5.1.Em caso infrações cometidas pela PROPONENTE na execução do contrato, serão aplicados ao Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da PRODEMGE.

5.2.Comete infração administrativa o PROPONENTE que:

5.2.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

5.2.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à PRODEMGE ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

5.2.3. Der causa à inexecução total do contrato;

5.2.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

5.2.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato

5.2.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato

5.2.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

5.2.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

5.3.Serão aplicadas à PROPONENTE, ao incorrer nas infrações descritas, as seguintes sanções:

5.4.**Advertência:** aviso por escrito, aplicada nos casos de descumprimento contratual de natureza leve como, por exemplo, a:

5.4.1. Não apresentação de cópia de guias quitadas de INSS e FGTS ou de outros recolhimentos legais, quando solicitado pela PRODEMGE;

5.4.2. Descumprimento dos prazos acordados para a execução do objeto contratual sem ocorrência de prejuízos para a PRODEMGE; e

5.4.3. Mora na reexecução do objeto contratual rejeitado pela fiscalização, sem ocorrência de prejuízos para a PRODEMGE;

5.5.**Multa:** será aplicada às faltas de natureza mediana ou grave:

-
- 5.5.1. Moratória de 0,20% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
 - 5.5.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
 - 5.5.3. Compensatória, para reincidência de falta já punida com advertência, de 0,05% do valor do Contrato.
 - 5.5.4. Compensatória, para a inexecução parcial do contrato, limitado a 10% da parcela inadimplida do Contrato, aplicável entre outras hipóteses, quando:
 - 5.5.4.1. Ocorrer a execução deficitária ou defeituosa de parcela do objeto
 - 5.5.4.2. Ocorrer o descumprimento de quaisquer obrigações acessórias previstas no contrato ou no edital e anexos da licitação que deu origem à contratação
 - 5.5.4.3. Ocorrências de 2 (dois) descontos de níveis mínimos de serviço consecutivos ou 4 (quatro) alternados, no período de 1 (um) ano, sem justificativa aceita pela PRODEMGE.
 - 5.5.4.4. Descumprimentos de níveis mínimos de serviço que resultaram na aplicação do desconto máximo sobre o valor faturado
 - 5.5.4.5. Não atendimento de forma imotivada das determinações feitas pela equipe de fiscalização do contrato
 - 5.5.4.6. Descumprimento ou inobservância a qualquer item estabelecido no Termo de Sigilo e Confidencialidade.
 - 5.5.4.7. Atrasar a entrega/execução do objeto em prazo superior a 30 (trinta) dias, sem prejuízo da aplicação da multa moratória.
 - 5.5.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato, limitado a 20% do valor do Contrato, aplicável entre outras hipóteses, quando:
 - 5.5.5.1. Deixar de dar início à execução do objeto nos prazos previstos no contrato ou no edital e anexos da licitação que deu origem à contratação
 - 5.5.5.2. Executar o objeto de modo defeituoso e não se verificar possibilidade de proveito para a PRODEMGE.
 - 5.5.5.3. Paralisar definitivamente a execução do objeto e a parcela executada não puder ser aproveitada pela PRODEMGE.
 - 5.5.5.4. Atrasar a entrega do objeto em prazo superior a 30 (trinta) dias e a sua totalidade não foi entregue
 - 5.5.5.5. Para infração de apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa, de 10% do valor do Contrato;
 - 5.5.5.6. Para infração de praticar ato fraudulento, comportar-se de modo inidôneo ou praticar outros atos lesivos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, de 20% do valor do Contrato.
 - 5.6. Suspensão: impedimento temporário de participar de licitações e de contratar com a PRODEMGE, tendo sido arbitrado de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, observando a seguinte dosimetria:
 - 5.6.1. Descumprimento do prazo fixado para adoção de medidas corretivas, quando da aplicação da sanção de advertência: Sanção de 1 (um) a 6 (seis) meses;

-
- 5.6.2. Não apresentação da documentação ou da garantia, nos termos do instrumento: Sanção - de 1 (um) a 6 (seis) meses;
 - 5.6.3. Atraso na execução do objeto que não cause grave prejuízo à administração: Sanção - de 1 (um) a 6 (seis) meses;
 - 5.6.4. Quando o licitante deliberadamente não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo administrativo licitatório: Sanção – de 6 (seis) a 12 (doze) meses
 - 5.6.5. Alteração de quantidade ou qualidade prevista no edital ou na proposta que não cause grave prejuízo à administração: Sanção – de 6 (seis) a 12 (doze) meses;
 - 5.6.6. Alteração de quantidade ou qualidade prevista no edital ou na proposta que cause grave prejuízo à administração: Sanção – de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;
 - 5.6.7. Retardamento imotivado na execução de serviço, obra ou fornecimento de bens que implique necessária rescisão contratual: Sanção - de 12 (doze) meses a 24 (vinte e quatro) meses;
 - 5.6.8. Paralisação do serviço, obra ou fornecimento de bens sem justo motivo e prévia anuência da PRODEMGE: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;
 - 5.6.9. Entrega de documentação ou de objeto contratual falsificado ou adulterado, ou cometer no procedimento de contratação de qualquer outro modo, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;
 - 5.6.10. Inexecução parcial do contrato: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;
 - 5.6.11. Recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou ata de registro de preços, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: Sanção de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;
 - 5.6.12. Atraso na execução do objeto que cause grave prejuízo à administração: Sanção - de 12 (doze) a 24(vinte e quatro) meses;
 - 5.6.13. Inexecução total do contrato: Sanção - 24 (vinte e quatro) meses.
 - 5.6.14. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à PRODEMGE.
 - 5.6.15. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
 - 5.6.16. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela PROPONENTE à PRODEMGE, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
 - 5.6.17. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
 - 5.6.18. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à PROPONENTE, observando-se o procedimento previsto no Manual de Processo Sancionatório em Licitações e Contratos da PRODEMGE.
 - 5.6.19. Os atos previstos como infrações administrativas que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente.
 - 5.6.20. As sanções previstas nesta cláusula, quando aplicadas, deverão levar em consideração a natureza e a gravidade dos fatos, a extensão e a relevância da obrigação descumprida, a culpabilidade da PROPONENTE, os fins a que a sanção se destina, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

