

## **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

### **I – OBJETO:**

Contratação de empresa especializada em solução de documentação para preparação, organização, traslado e armazenamento físico de documentos, microfilmagem e a geração de arquivos digitais indexados, com fornecimento de infra-estrutura de hardware, softwares e realização de gestão, incluindo a definição de rotinas de busca e recuperação, dos documentos microfilmados, digitalizados e daqueles armazenados fisicamente, com vistas ao atendimento das necessidades da PREVIMINAS.

A Contratada deverá fornecer todos os serviços, recursos, pessoas, transporte, hardwares, espaço físico, softwares, enfim, toda a infra-estrutura necessária, bem como realizar todas as tarefas pertinentes, para atender o referido objeto.

Dada a relevância e confidencialidade dos documentos, todo o serviço será supervisionado por profissional indicado pela PREVIMINAS, com tudo, tal conduta não cessa e nem diminui a responsabilidade da Contratada sobre a execução dos serviços. Os serviços julgados pela PREVIMINAS como mal executados deverão ser refeitos pela Contratada, sem qualquer ônus para àquela.

### **II – BENEFÍCIOS ESPERADOS:**

A PREVIMINAS espera da solução a ser fornecida para atendimento do objeto do presente Pregão:

- Garantir a segurança, consistência e a integridade dos documentos de seu acervo inativo;
- Garantir a infra-estrutura necessária para a tramitação, manuseio e guarda dos documentos com segurança e agilidade;
- Garantir o tratamento necessário para a preservação e conservação de seus documentos;
- Garantir rápida localização e acesso aos documentos, proporcionando agilidade na consulta aos documentos que forem microfilmados, digitalizados e também daqueles de propriedade da PREVIMINAS que estiverem em suporte papel, mas que se encontrem sob a guarda da Contratada;
- Diminuir o volume de documentos em papel;
- Possibilitar a gestão eletrônica dos documentos;
- Possibilitar e controlar a troca de informações na PREVIMINAS e aumentar a velocidade de difusão de informações.

### **III – LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

Tendo em vista que os serviços precisam garantir disponibilidade dos documentos, sempre que solicitados pela PREVIMINAS, fica desde já estabelecido que a Contratada deverá executá-los em Belo Horizonte/MG ou região metropolitana de Belo Horizonte, em sua sede ou em unidade destinada para tal finalidade.

### **IV – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

A Contratada deve ter capacidade para digitalizar, microfilmar e fazer a guarda de vários tipos de documentos, entre eles, mas não limitadamente, os seguintes:

- Caderno;
- Carnês;
- Livros contábeis;
- Envelopes;
- Recibos;
- Papel A4;
- Papel A3;
- Papel ofício;
- Plantas de imóveis, vegetal e heliográfica.

A Contratada também deve estar preparada para a guarda de mídias e microformas diversas (CD, DVC, fitas de backup, microfimes, etc.)

Os documentos podem ter diferentes tipos de gramaturas e os equipamentos utilizados pela Contratada deverão ter capacidade de atendê-los.

Carimbos, autenticações e anotações existentes no verso dos documentos são informações consideradas importantes, devendo, portanto, serem microfilmadas e/ou digitalizadas, conforme o caso.

A Contratada deve observar toda a legislação aplicável à prestação dos referidos serviços, bem como normas técnicas e arquivísticas, em especial, a Lei 5.433/68, o Decreto 1.799/06, a ABNT NBR 11515:2007 e ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005.

**4.1 – Escopo dos Serviços de Digitalização:** O serviço de digitalização consiste na transladação do documento físico em eletrônico, por meio de digitalizadores (scanners) de alto desempenho de captura. Este serviço deverá compreender no mínimo as seguintes etapas:

- Coleta e Recebimento dos documentos;

- Preparação;
- Digitalização;
- Controle de qualidade;
- Indexação;
- Exportação;
- Devolução ou armazenamento físico do documento.

A Contratada deverá apresentar para PREVIMINAS plano de operacionalização dos serviços de digitalização de documentos que deverá atender no mínimo as etapas descritas acima. Neste plano de operacionalização deverá constar a descrição de cada etapa, que deverá estar no mínimo em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.

A Contratada deverá disponibilizar para a PREVIMINAS, sempre que esta solicitar, cópias ou originais dos documentos que se encontrarem no processo de digitalização, conforme for o caso.

#### **4.1.1 – Coleta e Recebimento dos documentos**

Esta etapa deverá compreender no mínimo o traslado dos documentos para a execução do serviço, em veículo adequado para essa finalidade, dentro dos prazos e periodicidades estabelecidos pela PREVIMINAS. A Contratada deverá tomar todas as providências necessárias para proteger a informação em trânsito contra interceptação, cópia, modificação, desvio e destruição.

A Contratada deverá retirar e coletar os documentos no local indicado pela PREVIMINAS, que poderá ser na Av. Álvares Cabral nº 200 - 14º andar, Bairro Centro, Belo Horizonte/MG ou na Rua Albita, nº 131 - 1º andar, Bairro Cruzeiro, Belo Horizonte/MG.

Para a realização do referido transporte, os documentos deverão no mínimo ser acondicionados em caixa box ou container, devidamente numeradas, acompanhadas de formulário com a descrição do conteúdo destas, o tipo de documento e quantidade, o prazo de devolução do documento após a finalização do processo de digitalização, entre outras informações que deverão ser pré-estabelecidas entre a PREVIMINAS e a Contratada.

No ato da coleta e recebimento das caixas box ou container a Contratada deverá verificar o estado dos documentos, conferir a quantidade e a informação sobre o conteúdo constante nos respectivos formulários acima mencionados.

Este formulário deverá ser entregue à PREVIMINAS que fará a conferência entre o conteúdo das caixas box ou container e o conteúdo descrito no formulário. Uma via deste formulário ficará com a PREVIMINAS.

Todo documento deverá ser tratado como confidencial e as caixas box ou container deverão conter essa identificação.

A Contratada arcará e fornecerá todos os insumos necessários para a execução desta etapa.

#### **4.1.2 – Preparação do Documento**

A preparação dos documentos para digitalização consistirá no mínimo em:

- Extração de grampos, cliques e outros corpos estranhos;
- Raspagem de resíduos existentes nos documentos, tais como cola de blocagem, que possam prejudicar a digitalização do documento. Contudo, tal atividade deverá ser realizada sempre preservando a integridade do documento;
- Indicação dos documentos rasgados e/ou manchados à PREVIMINAS, cabendo a Contratada a recuperação do documento sempre que a PREVIMINAS autorizar. Em caso de recuperação de documentos deverá ser utilizado material que garanta a preservação e integração do referido documento;
- Desencadernação;
- Organização e identificação do documento;
- Separação de documentos em duplicidade;
- Devolução do documento para a PREVIMINAS, sempre que necessário.

Todo material necessário para a higienização, limpeza, recuperação e organização dos documentos deverá ser fornecido pela Contratada, bem como àqueles necessários para devolver o documento da forma como foi encontrado (grampeado, encadernado, etc).

#### **4.1.3 – Digitalização**

Os equipamentos devem ter capacidade de escanear frente e verso.

A digitalização dos documentos deverá ocorrer em conformidade com as especificações abaixo:

- Coloração: Preto e Branco (bitonal), escala de cinza e colorido;
- Resolução: 400 DPI ou superior;
- Formato do arquivo de imagem: TIFF, JPG, PDF e PDF/A.

A Contratada deverá editar o arquivo eletrônico de forma que as páginas fiquem em posição de leitura, isto é, não poderá ter papéis rotacionados ou invertidos.

Para digitalização de documentos em papel a quantificação será feita pelo número de páginas digitalizadas.

A Contratada deverá fazer um relatório diário contendo todos os documentos digitalizados naquele dia, a respectiva quantidade de páginas e a identificação da caixa box ou container correspondente. Este relatório deverá conter a assinatura do responsável da Contratada pela execução dos serviços.

Estes relatórios deverão estar disponíveis para a PREVIMINAS, sempre que esta quiser consultá-los, e deverão ser entregues à PREVIMINAS quando esta solicitar ou no final da prestação do serviço de digitalização, o que ocorrer primeiro.

#### **4.1.4 – Controle de Qualidade**

Esta etapa consiste na checagem dos resultados obtidos na etapa de digitalização dos documentos, avaliando a qualidade da imagem captura e a integridade do documento, isto é, que a imagem não está distorcida, fora de foco, de difícil visualização, rotacionada ou invertida, fora dos padrões estabelecidos neste Termo de Referência, e tão pouco que tenha sido perdida, alterada ou incluída uma informação indevida no arquivo eletrônico.

Para manter a qualidade na prestação dos serviços, além de observar todas as disposições contidas neste Termo de Referência, poderão ser utilizados os seguintes recursos:

- Limpeza de ruídos nas imagens;
- Eliminação de bordas;
- Alinhamento de imagens;
- Eliminação de páginas em branco;
- Eliminação de páginas em duplicidade;
- Conferência para prevenção de omissão de digitalização de páginas.

Durante a vigência do presente Contrato e por até 12 (doze) meses após o seu término fica estipulado que a Contratada deverá realizar as correções necessárias para sanar problemas identificados nas imagens por ela digitalizadas.

#### **4.1.5 – Indexação**

Esta etapa consiste na criação de estruturas de dados associadas ao tipo de documento e ao seu conteúdo, com o objetivo de acelerar seu processo de recuperação.

A indexação será feita pela Contratada e deverá permitir pelo menos um número mínimo de 6 (seis) atributos, a serem previamente acordados com a PREVIMINAS.

Os referidos atributos deverão ser inseridos no software de gerenciamento eletrônico de documento fornecido pela Contratada à PREVIMINAS.

#### **4.1.6 – Exportação do Conteúdo**

Esta etapa compreende a disponibilização pela Contratada dos arquivos eletrônicos, contendo os documentos digitalizados, e indexados, nas seguintes mídias:

- Mídias de armazenamento ótico em duas cópias (DVD);
- Mídias de armazenamento magnético transportável (HD externo com conexão USB);
- A Contratada deverá disponibilizar os referidos arquivos eletrônicos em software de gerenciamento eletrônico de documentos, instalado em servidor na estrutura da PREVIMINAS.

A Contratada arcará com os custos de todos os insumos (DVD, HD com conexão USB, entre outros), software de gerenciamento eletrônico de documentos e demais recursos necessários para realizar a referida exportação.

#### **4.1.7 – Devolução ou Armazenamento Físico do Documento**

Findo o processo de digitalização, os documentos já digitalizados deverão ser enviados para a PREVIMINAS ou para o arquivo da Contratada onde estará sendo feita a guarda dos demais documentos armazenados, conforme definição da PREVIMINAS.

Os documentos deverão retornar nas mesmas condições (quantidade, forma e estado) em que foram recebidos, acompanhado de formulário de devolução do documento em duas vias, assinadas pela Contratada e pela PREVIMINAS.

O traslado para devolução dos documentos será realizado pela Contratada, em veículo adequado para essa finalidade e os documentos deverão estar no mínimo acondicionados em caixas box ou container, devidamente identificadas e rotuladas como confidencial. Enfim, deverão ser observadas no mínimo todas as condições e cuidados para proteção da informação em trânsito, descritos no item 4.1.1 deste Termo de Referência.

**4.2 – Escopo dos Serviços de Microfilmagem:** O presente serviço consiste na microfilmagem de documentos em papel, utilizando-se de microfilmagem convencional, com a finalidade de conservação da informação, seguindo as disposições contidas na Lei 5.433/68 e no Decreto 1.799/96, que dispõe sobre a regulamentação da microfilmagem, e as condições deste Termo de Referência. Este serviço deverá compreender no mínimo as seguintes etapas:

- Coleta e Recebimento dos Documentos;
- Preparação dos Documentos;
- Microfilmagem (Operação e Processamento);
- Controle de Qualidade/Revisão;
- Indexação;

- Duplicação;
- Acondicionamento;
- Arquivamento;
- Devolução ou Armazenamento Físico do Documento.

A Contratada deverá apresentar para PREVIMINAS plano de operacionalização dos serviços de microfilmagem, que deverá atender no mínimo as etapas descritas acima e estar em conformidade com a Lei 5.433/68, com o Decreto 1.799/96 e com as melhores práticas de mercado aplicáveis a microfilmagem e a Segurança da Informação. Neste plano de operacionalização deverá constar a descrição de cada etapa.

A Contratada deverá disponibilizar para a PREVIMINAS, sempre que esta solicitar, cópias ou originais dos documentos que se encontrarem no processo de microfilmagem, conforme for o caso.

#### **4.2.1 – Coleta e Recebimento dos Documentos**

Esta etapa deverá compreender no mínimo o traslado dos documentos para a execução do serviço, em veículo adequado para essa finalidade, dentro dos prazos e periodicidades estabelecidos pela PREVIMINAS. A Contratada deverá tomar todas as providências necessárias para proteger a informação em trânsito contra interceptação, cópia, modificação, desvio e destruição.

Faz parte desta etapa a retirada e coleta pela Contratada dos documentos a serem microfilmados. Caso estes documentos não se encontrem em sua posse, a Contratada deverá retirá-los e coletá-los no local indicado pela PREVIMINAS, que poderá ser na Av. Álvares Cabral nº 200 - 14º andar, Bairro Centro, Belo Horizonte/MG ou na Rua Albita, nº 131 - 1º andar, Bairro Cruzeiro, Belo Horizonte/MG.

Para a realização do referido transporte, os documentos deverão no mínimo ser acondicionados em caixas box ou container, devidamente numeradas, acompanhadas de formulário com a descrição do conteúdo destas, o tipo de documento e quantidade, o prazo de devolução do documento após a finalização do processo de microfilmagem, entre outras informações que deverão ser pré-estabelecidas entre a PREVIMINAS e a Contratada.

No ato da coleta e recebimento das caixas box ou container a Contratada deverá verificar o estado dos documentos, conferir a quantidade e a informação sobre o conteúdo constante nos respectivos formulários acima mencionados.

Este formulário deverá ser entregue à PREVIMINAS que fará a conferência entre o conteúdo das caixas box ou container e o conteúdo descrito no formulário. Uma via deste formulário ficará com a PREVIMINAS.

Todo documento deverá ser tratado como confidencial e as caixas box ou container deverão conter essa identificação.

A Contratada arcará e fornecerá todos os insumos necessários para a execução desta etapa.

#### **4.2.2 – Preparação do Documento**

A preparação dos documentos para microfilmagem consistirá no mínimo em:

- Extração de grampos, cliques e outros corpos estranhos;
- Raspagem de resíduos existentes nos documentos, tais como cola de blocagem, que possam prejudicar a microfilmagem do documento. Contudo, tal atividade deverá ser realizada sempre preservando a integridade do documento;
- Indicação dos documentos rasgados e/ou manchados à PREVIMINAS, cabendo a Contratada a recuperação do documento sempre que a PREVIMINAS autorizar. Em caso de recuperação de documentos deverá ser utilizado material que garanta a preservação e integração do referido documento;
- Desencadernação;
- Organização e identificação do documento;
- Identificação e separação de documentos em duplicidade;
- Devolução do documento para a PREVIMINAS, sempre que necessário.

Todo material necessário para a higienização, limpeza, recuperação e organização dos documentos deverá ser fornecido pela Contratada, bem como àqueles necessários para devolver o documento da forma como foi encontrado (grampeado, encadernado, etc).

#### **4.2.3 – Microfilmagem (Operação, Processamento e Resolução)**

A Contratada deverá obrigatoriamente realizar os serviços de microfilmagem em conformidade com a Lei 5.433/68 e o Decreto 1.799/96.

A microfilmagem será planetária e rotativa, em rolos de 16 mm ou 35 mm, em sais de prata com previsão de fornecimento de fotogramas originais e fotogramas cópias em diazo, uma vez que é obrigatória, para efeito de segurança, a extração de filme cópia do filme original.

A microfilmagem será feita sempre em filme original, com o mínimo de 180 linhas por milímetro de definição, garantida a segurança e a qualidade de imagem e de reprodução.

O serviço de microfilmagem compreende a confecção das imagens de abertura e das imagens de encerramento, além de outros termos legais e de sinaléticas informativas que se fizerem necessários.

Deverão ser utilizados equipamentos que garantam a fiel reprodução das informações. Sendo assim, para o processamento dos filmes, deverão ser utilizados equipamentos e técnicas que assegurem ao filme alto poder de definição, densidade uniforme e durabilidade.

A processadora de microfimes será preparada conforme as especificações do fabricante e suas recomendações técnicas.

Os produtos químicos utilizados para o processamento dos microfimes deverão ser de boa qualidade, isto é, próprios para o processamento de microfimes, estando dentro do prazo de validade estipulado pelo fabricante.

A Contratada deverá fornecer o Certificado de Garantia de Execução Técnica para as microfilmagens produzidas, observando o disposto no Decreto 1.799/96.

A Contratada será a responsável e arcará com todos os custos decorrentes do fornecimento dos equipamentos, insumos e demais recursos necessários para a prestação dos serviços de microfilmagem. Estes equipamentos devem ser em número e capacidade suficiente para atender as especificações técnicas, demandas e prazos estabelecidos pela PREVIMINAS para a execução dos serviços.

Para microfilmagem de documentos em papel a quantificação será feita pelo número de fotogramas.

A Contratada deverá fazer um relatório diário contendo todos os documentos microfilmados naquele dia, a respectiva quantidade de páginas e a identificação da caixa box ou container correspondente. Este relatório deverá conter a assinatura do responsável da Contratada pela execução dos serviços.

Estes relatórios deverão estar disponíveis para a PREVIMINAS, sempre que esta quiser consultá-los, e deverão ser entregues à PREVIMINAS quando esta solicitar ou no final da prestação do serviço de microfilmagem, o que ocorrer primeiro.

#### **4.2.4 – Controle de Qualidade/Revisão**

Esta etapa consistirá na apuração de irregularidades legais e técnicas e da integridade das imagens produzidas nos microfimes, avaliando-se possíveis omissões de documentos, desfocalizações ou danos físicos, efetuando-se as correções necessárias, observando-se a legislação específica e os padrões definidos neste Termo de Referência.

O microfilme deverá ser refeito se não observar os aspectos legais, inclusive, quando ocorrer falta ou preenchimento incompleto ou inadequado da imagem de abertura e da imagem de encerramento.

O microfilme rejeitado ou a refazer será inutilizado, não sendo computando para efeito de pagamento.

#### **4.2.5 – Indexação**

Esta etapa consiste na criação de estruturas de dados associadas ao tipo de documento e ao seu conteúdo, com o objetivo de acelerar seu processo de recuperação.

A indexação será feita pela Contratada e deverá permitir pelo menos um número mínimo de 6 atributos, a serem previamente acordados com a PREVIMINAS.

#### **4.2.6 – Duplicação**

Esta etapa consiste na reprodução dos microfimes em filme base diazo. A densidade e a resolução da cópia seguirão no mínimo os padrões do negativo matriz.

#### **4.2.7 – Acondicionamento**

Os microfimes deverão ser acondicionados em materiais adequados e armazenados em espaços próprios, com temperatura, umidade relativa e qualidade de ar controlada, de acordo com as melhores práticas de mercado aplicáveis para microfimes de conservação permanente.

Uma vez definido o material onde deverá ser armazenado o microfilme, deverá constar no mínimo o número do filme, a densidade e a resolução deste e o resumo da indexação, além de outras informações pertinentes.

#### **4.2.8 – Arquivamento**

Os microfimes matrizes deverão ser entregues à PREVIMINAS.

Os microfimes cópias deverão ser entregues à PREVIMINAS e também deverão ser enviados para o arquivo da Contratada onde estarão guardados os demais documentos da PREVIMINAS. Portanto, para cada microfilme serão feitas pelo menos duas cópias, uma para a PREVIMINAS e outra para o arquivo da Contratada.

#### **4.2.9 – Devolução ou Armazenamento Físico do Documento**

Findo o processo de microfilmagem, os documentos já microfilmados deverão ser enviados para a PREVIMINAS ou para o arquivo da Contratada onde estará sendo feita a guarda dos demais documentos da PREVIMINAS, conforme definição desta.

Os documentos deverão retornar nas mesmas condições (quantidade, forma e estado) em que foram recebidos, acompanhado de formulário de devolução do documento em duas vias, assinadas pela Contratada e pela PREVIMINAS.

O traslado para devolução dos documentos será realizado pela Contratada, em veículo adequado para essa finalidade e os documentos deverão estar no mínimo acondicionados em caixas box ou container, devidamente identificadas e rotuladas como confidencial. Enfim, deverão ser observadas no mínimo todas as condições e cuidados para proteção da informação em trânsito, descritos no item 4.2.1 deste Termo de Referência.

**4.3. Gerenciamento Eletrônico de Documentos:** Tendo em vista a necessidade da PREVIMINAS em digitalizar seus documentos, a presente contratação inclui o serviço de gerenciamento eletrônico de documentos, por meio de software disponibilizado pela Contratada em servidores instalados nas dependências da PREVIMINAS. Desta feita, os documentos digitalizados deverão ser disponibilizados no referido software, conforme previsto nos itens 4.1.6 deste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá disponibilizar a solução de software para o gerenciamento eletrônico de documentos com as seguintes funcionalidades:

- Pesquisa através de atributos, com mais de um atributo simultaneamente, observando o disposto no item 4.1.5 deste Termo de Referência;
- Pesquisa Textual (fulltext);
- Upload / Download de documentos;
- Controle de Permissões por tipos de documentos;
- Controle de Permissões por filtros de documentos;
- Busca de documentos em pastas eletrônicas;
- Controle de versões dos documentos;
- Cargas de documentos em lotes;
- Criação de mensagens administrativas;
- Processo de auditoria para monitoração das ações de usuários à informações,
- Não limitar a criação de novos usuários (consulta ou concorrentes) e criação de novos tipos de documentos;
- Permitir o armazenamento de imagens e índices em banco de dados. Deve suportar os seguintes bancos de dados: MS-SQL, MYSQL ou Oracle 10G.
- Permitir a definição de múltiplos níveis de acesso aos documentos por meio de senhas individuais de forma a oferecer segurança no referido acesso.

O software, além de atender todas as especificações contidas neste Termo de Referência e ser compatível com o arquivo eletrônico decorrente do serviço de digitalização, deverá ser de fácil manuseio e instalação, de forma a facilitar o uso e o acesso à informação, bem como sua busca e localização rápida.

O software poderá ser no idioma português ou inglês. No caso de adoção do idioma inglês, o manual do usuário deverá ser em português.

A PREVIMINAS poderá colocar a disposição o seu servidor para instalar o software de gerenciamento eletrônico de documento. Segue abaixo as características de hardware/software:

- ✓ Servidor virtual xeon duo processado, até 8GB de memória e espaço para armazenamento em storage EMC3 até 1TB.

A Contratada deverá dispor do referido software de gerenciamento eletrônico de documento, ou, caso a solução seja fornecida por outra empresa, demonstrar garantia de suporte e manutenção ao software. Em ambos os casos os valores das licenças deverão ser pagos pela Contratada até o encerramento do Contrato celebrado com a PREVIMINAS.

A referida licença de uso deverá ser sem limites de usuários ou atender no mínimo 30 (trinta) usuários simultâneos, permitindo assim ampla utilização do software pela PREVIMINAS, para acesso as informações e documentos nele armazenados.

O banco de dados construído a partir de informações obtidas dos documentos e dados da PREVIMINAS é de propriedade desta.

Treinamento e Capacitação: Como parte integrante da solução de gerenciamento eletrônico de documento, a Contratada deverá promover a capacitação dos usuários da PREVIMINAS por meio de treinamento específico para utilização e administração do software de gerenciamento eletrônico de documento, incluindo todas as suas funcionalidades. Este treinamento será ministrado nas dependências da PREVIMINAS, em horário e dias previamente acordados entre as partes.

Manutenção do Software de Gerenciamento Eletrônico de Documento: É de responsabilidade da Contratada, durante a vigência do presente Contrato, fornecer as manutenções corretivas e evolutivas, a fim de manter o software de gerenciamento eletrônico de documento atualizado, conforme as últimas versões disponibilizadas pelo fabricante. A instalação de novas versões e de atualizações será feita pela Contratada, em data e hora previamente acordada com a PREVIMINAS.

Suporte Técnico: A Contratada é responsável por disponibilizar, das 08h00min as 18h00min, de segunda a sexta-feira, suporte técnico visando à resolução de problemas e de dúvidas relacionadas ao funcionamento do software. Os chamados técnicos objetivando a resolução de problemas deverão ter no mínimo os seguintes padrões de severidade:

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo para início do atendimento e apresentação de diagnóstico</b>
1	O problema causa perda ou paralisação total do	2 horas

	software ou anomalias neste que inviabilizem a execução de atividades/operações que precisam ser realizadas no mesmo dia.	
2	O problema causa uma perda de funcionalidade do software. Não está disponível nenhuma alternativa aceitável para a execução daquela atividade/operação. Contudo, as operações/atividade podem continuar ainda que de modo restrito.	4 horas
3	O problema causa perda menor de funcionalidade. O impacto constitui uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa para restaurar a funcionalidade.	8 horas
4	O problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, mas constitui um comportamento incorreto ou erro no software.	16 horas

A verificação do cumprimento do disposto na tabela acima deverá ser feita mensalmente e os padrões de severidade e prazos deverão ser revistos a cada 3 (três) meses, para adequação as necessidades da PREVIMINAS.

A existência dos padrões previstos acima não elimina a responsabilidade da Contratada sobre a prestação dos serviços e garantia de disponibilidade dos documentos.

A administração do software de gerenciamento eletrônico de documento será feita pela área de Tecnologia da Informação da PREVIMINAS com o apoio da Contratada. Todavia, a exportação dos arquivos digitais, incluindo o cadastramento e indexação, é de responsabilidade da Contratada e será executada por esta.

A Contratada arcará com todos os custos de aquisição, instalação, treinamento/capacitação, manutenção e instalação do software de gerenciamento de documento eletrônico para atender ao disposto neste Termo de Referência.

**4.4. Gerenciamento e Guarda Física de Documentos:** A Contratada deverá possuir estrutura com capacidade para a execução da gestão documental dos arquivos inativos da PREVIMINAS, incluindo a organização e tratamento de documentos físicos, a utilização de software de gestão de documentos físicos e a disponibilização de local adequado para a guarda dos referidos arquivos.

O horário de atendimento à PREVIMINAS será das 08h00min as 19h00min, de segunda a sexta-feira. Contudo, deverá ser disponibilizado um telefone de contato para atendimento de solicitações emergenciais, tais como, mas não limitadamente, decorrentes de mandados judiciais ou procedimentos administrativos.

#### **4.4.1 – Organização e Tratamento de Documentos Físicos**

O processo de gestão documental deverá compreender no mínimo as seguintes atividades:

- Prover diagnóstico e plano de arquivamento e localização dos arquivos, a ser submetido à aprovação da PREVIMINAS;
- Elaborar o processo de tramitação dos documentos, utilizando-se de ferramenta workflow. Este processo será submetido à aprovação da PREVIMINAS;
- Realizar a transferência dos arquivos inativos do local indicado pela PREVIMINAS para o local em que a Contratada fará a sua guarda, incluindo a coleta e recebimento dos referidos documentos na sede da PREVIMINAS, caso necessário;
- Realizar o traslado dos documentos para a execução do serviço, em veículo adequado para essa finalidade, dentro dos prazos e periodicidades estabelecidos pela PREVIMINAS. A Contratada deverá tomar todas as providências necessárias para proteger a informação em trânsito contra interceptação, cópia, modificação, desvio e destruição. A informação deverá ser transportada em caixa box ou container, esta deverá estar com o seguinte rótulo “Informação Confidencial”;
- Elaborar e utilizar formulário específico no ato da coleta e devolução de documento. Este formulário deverá conter no mínimo a descrição do documento, o tipo e a quantidade, ser firmado em duas vias pela Contratada e pela PREVIMINAS;
- Efetuar o controle de entrada e saída de documentos por meio de registro em software de gestão de documentos físicos e em planilha/formulário;
- Realizar a triagem, seleção e classificação documental, conforme procedimento previamente aprovado pela PREVIMINAS. Tais atividades deverão ser realizadas em observância as técnicas arquivísticas e as melhores práticas de segurança da informação previstas na ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005;

- Identificação dos itens documentais na Tabela de Temporalidade;
- Verificação dos prazos de guarda e destinação final fixada na Tabela de Temporalidade;
- Realizar a higienização dos documentos como processo preventivo contra a contaminação dos demais documentos armazenados;
- Realizar a indexação dos documentos, de modo a permitir pelo menos um número mínimo de 6 atributos, a serem previamente acordados com a PREVIMINAS. Esta indexação deverá ser efetuada também no software de gerenciamento de documentos físicos;
- Acondicionamento dos documentos em caixas adequadas para a guarda e conservação dos mesmos;
- Acondicionamento de mídias e microformas diversas (CD, DVC, fitas de backup, microfimes, etc.) em materiais adequados para a guarda e conservação das mesmas;
- Atender as solicitações de consultas dos usuários da PREVIMINAS, previamente autorizados, mediante localização dos documentos e remessa à PREVIMINAS. A responsabilidade pelo transporte do documento e respectiva entrega na PREVIMINAS será da Contratada;
- Movimentação (retirada e reposição) das caixas nas prateleiras e racks;
- Fazer o controle dos documentos a serem expurgados, conforme Tabela de Temporalidade da Contratada. O expurgo somente ocorrerá mediante autorização da PREVIMINAS.

#### **4.4.2 - Software de Gestão de Documentos físicos**

O serviço de gerenciamento e guarda física de documentos contempla a utilização de software para gestão de documentos físicos. Este software deverá atender no mínimo as seguintes funcionalidades:

- Cadastros, controle e gerenciamento da documentação física;
- Registro de entrada e saída de documento;
- Múltiplos níveis de permissão de usuários;
- Controle de temporalidade de documentos;
- Busca e controle da localização dos documentos;
- Pesquisa de documentos através de atributos, com mais de um atributo simultaneamente;

- Emissão de etiquetas, visando controle e identificação de caixas, pastas, etc;
- Cobrança eletrônica de documentos pendentes de entrega;
- Criação de mensagens administrativas;
- Solicitação de documentos;
- Expurgo de documentos;
- Relatórios (dos cadastros, entradas e saídas de documentos, tipos de documentos, localização, etc.);
- Processo de auditoria para monitoração das ações dos usuários no software;
- Suportar os seguintes bancos de dados: MS-SQL, MYSQL ou ORACLE 10G.

A Contratada deverá dispor do referido software de gestão de documentos físicos, ou, caso a solução seja fornecida por outra empresa, demonstrar garantia de suporte e manutenção ao software. Em ambos os casos os valores das licenças deverão ser pagos pela Contratada até o encerramento do Contrato celebrado com a PREVIMINAS.

A Contratada deverá considerar no momento da definição da solução tecnológica que os usuários da PREVIMINAS deverão ter acesso remoto ao software, por exemplo, via Web. Esta disponibilidade tem por finalidade prover aos usuários da PREVIMINAS a possibilidade de pesquisar, localizar, consultar, identificar e solicitar documentos, além de imprimir relatórios. Portanto, a referida licença de uso deverá ser sem limites de usuários ou atender no mínimo 30 (trinta) usuários simultâneos, permitindo assim ampla utilização do software pela PREVIMINAS.

O software poderá ser no idioma português ou inglês. No caso de adoção de idioma inglês, o manual do usuário deverá ser em português.

O banco de dados construído a partir de informações obtidas dos documentos e dados da PREVIMINAS é de propriedade desta.

Treinamento e Capacitação: Como parte integrante da solução de gerenciamento físico de documento, a Contratada deverá promover a capacitação dos usuários da PREVIMINAS por meio de treinamento específico para utilização do software de gestão de documentos físicos, incluindo, entre outras, todas as suas funcionalidades necessárias pesquisa, localização, consulta, identificação e solicitação de documentos, além de impressão de relatórios. Este treinamento será ministrado nas dependências da PREVIMINAS, em horário e dias previamente acordados entre as partes.

Manutenção do Software de Gestão de Documentos físicos: É de responsabilidade da Contratada, durante a vigência do presente Contrato, manter o software de gerenciamento físico de documento atualizado, conforme as últimas versões disponibilizadas pelo fabricante.

Suporte Técnico: A Contratada deverá manter contrato de suporte técnico com o fabricante do software a fim de garantir a resolução de problemas e de dúvidas relacionadas ao funcionamento do software. Os chamados técnicos objetivando a resolução de problemas deverão ter no mínimo os padrões de severidade descritos abaixo e deverão ser revistos a cada 3 meses, para adequação às necessidades da PREVIMINAS.

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo para início do atendimento e apresentação de diagnóstico</b>
1	O problema causa perda ou paralisação total do software ou anomalias neste que inviabilizem a execução de atividades/operações que precisam ser realizadas no mesmo dia.	2 horas
2	O problema causa uma perda de funcionalidade do software. Não está disponível nenhuma alternativa aceitável para a execução daquela atividade/operação. Contudo, as operações/atividade podem continuar ainda que de modo restrito.	4 horas
3	O problema causa perda menor de funcionalidade. O impacto constitui uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa para restaurar a funcionalidade.	8 horas
4	O problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, mas constitui um comportamento incorreto ou erro no	16 horas

	Software.	
--	-----------	--

A verificação do cumprimento do disposto na tabela acima deverá ser feita mensalmente.

A existência dos padrões previstos acima não elimina a responsabilidade da Contratada sobre a prestação dos serviços e garantia de disponibilidade dos documentos.

A Contratada é responsável por disponibilizar, das 08h00min as 18h00min, de segunda a sexta-feira, suporte técnico visando à resolução de dúvidas dos usuários da PREVIMINAS, relacionadas às funcionalidades do software.

A Contratada arcará com todos os custos de aquisição, instalação, treinamento/capacitação, manutenção e instalação do software de gestão de documentos físicos para atender ao disposto neste Termo de Referência.

#### **4.4.3 – Guarda do Acervo Inativo da PREVIMINAS**

O local de armazenamento dos documentos deverá atender no mínimo as condições descritas abaixo e estar em conformidade com a ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, com a norma ABNT NBR 11515:2007, com as técnicas arquivísticas e demais condições descritas neste Termo de Referência:

- As instalações para os arquivos deverão ser em local servido por vias pavimentadas, não sujeitas a alagamentos ou inundações e distante de elementos que possam representar risco para a segurança ou preservação do documento;
- A área que circunda o local de armazenamento deverá ser devidamente protegida (murada/cercada);
- Ser dotado de sistema de pára-raios;
- O ambiente deverá estar livre de poeira, umidade e/ou qualquer outra condição que prejudique a integridade e conservação dos documentos armazenados;
- O local deve ser limpo, higiênico e organizado;
- A estrutura predial, incluindo elétrica e hidráulica, deve estar em perfeitas condições. É vedado qualquer tipo de rachadura, fio desencapado, vazamento hidráulico, enfim, qualquer situação que coloque em risco a segurança, conservação e integridade dos documentos armazenados. Cabe a Contratada prover a conservação predial periódica e todos os reparos necessários para garantir à adequação do local as necessidades descritas neste Termo de Referência;
- Deve possuir área exclusiva para tratamento e guarda de documentos;
- Deve possuir controle biológico no mínimo mensalmente, salvo menor periodicidade prevista em normas definidas por órgão competente para o controle de pragas. Tal controle deverá ser comprovado mediante declaração ou contrato da prestadora de tal

serviço;

- Deve possuir teto constituído de material antitérmico, visando menores oscilações de temperatura;
- Deve possuir estanteria de aço ou de material superior para armazenagem dos documentos;
- Deve possuir vigilância por empresa especializada, 24 horas 07 dias por semana, comprovada mediante declaração ou contrato com a mesma;
- Deve possuir sistema total de segurança contra incêndio, com equipamentos de prevenção e combate, extintores, hidrantes e detectores de fumaça. Não poderá ter sprinkler de água sobre equipamentos eletrônicos e materiais (caixas, prateleiras, armários, pastas) onde estão armazenados os documentos. Possuir brigada de incêndio e realizar simulação de evacuação do prédio periodicamente. Utilizar extintores de gás carbônico nos locais em que estiverem armazenados os documentos, para aumentar a chance de conservar a integridade dos documentos ao controlar as chamas, e de pó químico para instalações elétricas. O ambiente deve ser vistoriado pelo Corpo de Bombeiros e possuir Certificado de Aprovação expedido pela referida corporação;
- O material utilizado para compor o teto, paredes, portas e janelas não poderá ser inflamável;
- Utilizar, no mínimo, porta corta-fogo nas aberturas que dão acesso ao ambiente externo do arquivo;
- Realizar manutenção periódica nos equipamentos existentes no local do armazenamento dos documentos ou próximo deste, inclusive sistema de refrigeração, a fim de evitar curto circuito ou qualquer outro incidente que possa colocar em risco a segurança, integridade e conservação dos documentos;
- Caso haja necessidade de utilização de armários, os mesmos deverão possuir chave ou alguma trava segura;
- Possuir sala-cofre, em conformidade com a norma ABNT NBR 11515:2007, com blindagem contra fogo, controle de acesso e ambiente preparado com controle de temperatura e umidade para o caso de armazenamento de mídias e microformas diversas (CD, DVC, fitas de backup, microfilmes, etc.);
- Monitoramento interno e externo do prédio e do local de armazenamento do arquivo através de câmaras 24horas 7 dias por semana;
- Controle de acesso ao prédio e ao local de armazenamento dos arquivos, no mínimo, por meio de utilização de catracas, cadastro de identificação com foto, crachás, registros de entrada/saída, a fim de garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso;

- Recepção isolada do espaço onde estão armazenados os arquivos, a fim de controlar o acesso físico de pessoas não autorizadas ao local;
- Os equipamentos devem ser protegidos contra falta de energia elétrica e outras interrupções causadas por falhas, utilizando-se no mínimo de no-breaks e gerador que permitam a operacionalização do sistema por no mínimo 5 (cinco) horas, a fim de garantir a continuidade da prestação do serviço;
- Cabeamento de energia, de dados e telecomunicações deve ser protegido contra interceptações ou danos;
- Possuir apólice de seguro, no mínimo, com cobertura relativa a incêndio, raio, explosão e conteúdo/documentação ali armazenados;
- Deve possuir equipamentos adequados para descarte seguro de informação, tais como, picotadora ou fragmentadora de papel.

#### 4.4.4 – Acordo de Nível de Serviço

Tendo em vista que os documentos que serão armazenados no arquivo da Contratada possuem informações importantes para o negócio da PREVIMINAS, o tempo de localização e entrega do documento não poderá ser superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação. A entrega é de responsabilidade da Contratada e deverá ser feita nas dependências da PREVIMINAS.

A verificação do cumprimento ou não do Nível de Serviço, será feita mensalmente, por meio do cálculo descrito abaixo.

$$\text{Índice Mensal de Atendimento}(\%) = \frac{\text{Solicitações atendidas dentro do tempo previsto}}{\text{Total de atendimentos no mês}} \times 100$$

O não atingimento do Acordo de Nível de Serviço gerará um abatimento sobre o valor mensal a ser pago no mês subsequente a ocorrência, a saber:

5% se o índice Mensal de Atendimento for inferior a 99,5% e até 98%;
--

10% se o índice Mensal de Atendimento for inferior a 98% e até 97%;
---

15% se o índice Mensal de Atendimento for inferior a 97% e até 94%.

Fica facultado à PREVIMINAS pleitear a imediata rescisão do Contrato, independentemente da concessão de aviso prévio, nos seguintes casos:

- a) descumprimento do índice Mensal de Atendimento por três meses, consecutivos ou não, a cada período de 12 (dozes) meses;
- b) se o índice Mensal de Atendimento for inferior a 94%;

Ocorrendo a rescisão nos termos apontados acima, a Contratada incidirá nas penalidades previstas no Contrato, sem prejuízo de indenizar a PREVIMINAS pelas perdas e danos que causou.

Os primeiros 3 (três) meses de contratação servirá para avaliar se os percentuais apontados acima são razoáveis para atender as expectativas e benefícios esperados do serviço pela PREVIMINAS. Findo este período, deverão ser realizados os ajustes necessários para sua aplicação a partir do 4º (quarto) mês. O Acordo de Nível de Serviço poderá ser revisto a cada 3 (três) meses pela PREVIMINAS para atender as seguintes premissas:

- a) Identificar e reparar as deficiências dos processos;
- b) Avaliar o custo marginal das melhorias no tempo de disponibilidade da informação;
- c) Retroalimentar os processos de prestação de serviços favorecendo a contínua melhoria.

Caberá a Contratada fornecer a ferramenta de controle das solicitações de documento, bem como entregar mensalmente para a PREVIMINAS relatório que conterà obrigatoriamente os indicadores utilizados para a verificação do cumprimento ou não do Acordo de Nível de Serviço.

#### **V - PLANO DE CONTINGÊNCIA E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS:**

A Contratada deverá criar mecanismos de contingência e continuidade do negócio, cabendo-lhe apresentar por escrito esse plano à PREVIMINAS, para aprovação desta. O referido plano deverá demonstrar que a Contratada está preparada para garantir a continuidade da prestação dos serviços mesmo diante de situações adversas, tais como, mas não limitadamente, queda de conectividade do sistema, link, greve, impossibilidade de acesso ao local onde estão armazenados os arquivos, falhas de software, queda de energia, etc.

Fica assegurado à PREVIMINAS o direito de, a qualquer momento, testar o plano de contingência da Contratada, sem qualquer aviso prévio.

A existência de tal plano não elimina a responsabilidade da Contratada sobre a prestação dos serviços e garantia de disponibilidade e conservação dos documentos.

## **VI – QUADRO DE PROFISSIONAIS:**

O quantitativo dos profissionais necessários para a execução dos serviços, bem como a função de cada um, deverá ser definido pela Contratada de forma a cumprir os prazos estabelecidos no cronograma acertado entre as partes. Todavia, deve fazer parte da equipe que irá atuar na execução dos serviços profissionais com os seguintes perfis:

### a) Coordenação:

- Formação superior em biblioteconomia ou arquivologia, com experiência profissional mínima de 5 anos em gerenciamento/gestão de documentos, sendo pelo menos 2 anos em projetos da Proponente. Tal experiência deverá ser comprovada por meio de atestados, carteira de trabalho, contrato, diploma, etc.

### b) Demais integrantes da Equipe:

- Pelo menos 2 (dois) profissionais com, no mínimo, 4 (quatro) anos de experiência nos serviços de microfilmagem convencional, devidamente comprovada (atestados, carteira de trabalho, contrato, etc);
- Pelo menos 2 (dois) profissionais com, no mínimo, 2 anos de experiência nos serviços de digitalização, devidamente comprovada (atestados, carteira de trabalho, contrato, etc);
- Pelo menos 2 (dois) profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência nos serviços de indexação, devidamente comprovada (atestados, carteira de trabalho, contrato, etc);
- Além do coordenador, possuir pelo menos mais 2 (dois) profissionais com formação em biblioteconomia ou arquivologia, devidamente comprovada por meio da apresentação de diploma.

Os documentos necessários para a comprovação da qualificação da equipe deverão ser inseridos no envelope n.º 2 – Documentos de Habilitação.

A PREVIMINAS se reserva o direito de não aceitar alguns dos membros da equipe disponibilizada se não atingir suas expectativas/exigências. A Proponente será responsável por quaisquer atrasos decorrentes da disponibilização de pessoal rejeitado por não qualificação.