

## CONTRATO LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE E OUTRAS AVENÇAS

CONTRATO Nº 07/2023

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 112/2023

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ILHABELA - ILHABELAPREV**, inscrito no CNPJ sob nº 07.984.395/0001-53, com sede na Rua Joaquim Sampaio de Oliveira, Nº 55, Perequê, Município de Ilhabela - SP, neste ato representado por Neilde Maria dos Santos, portador do CPF nº 162.304.968-79 e da Cédula de Identidade RG nº 14.950.874, a seguir denominada simplesmente **CONTRATANTE**; e, de outro lado,

**1Doc TECNOLOGIA S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 19.625.833/0001-76, com sede na Rua Luiz Boiteux Piazza, 1302, Sapiens Parque, CEP 88056-000, bairro Cachoeira do Bom Jesus – cidade de Florianópolis - SC, neste ato representada por sua procuradora legalmente constituída Alice Leão Luz de Oliveira, inscrita no CPF sob o nº 104.764.646-33, a seguir denominada simplesmente **CONTRATADA**.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado, o presente CONTRATO, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir:

### DEFINIÇÕES TERMINOLÓGICAS

Para os efeitos da presente relação todas as palavras e expressões constantes da lista abaixo, deverão ser entendidas conforme o respectivo significado:

**CONTRATANTE:** Trata-se da pessoa jurídica que contrata a PLATAFORMA da 1Doc.

**USUÁRIO:** Trata-se de qualquer pessoa física que acesse a PLATAFORMA em nome da **CONTRATANTE**. O USUÁRIO denominado “Administrador” terá poderes para configurar e customizar o sistema dentro de certas limitações, adicionar ou remover outros USUÁRIOS para a mesma empresa, e determinar os poderes hierárquicos de cada USUÁRIO. O USUÁRIO denominado “Nível 2” terá apenas poderes para atuar no sistema de maneira operacional, e o USUÁRIO denominado “Nível 3” terá poderes limitados apenas para visualizar contratos e informações específicos, sem permissão para executar ações dentro do SISTEMA.

**CONTRATADA:** Trata-se da pessoa jurídica, proprietária da PLATAFORMA denominada 1Doc.

**PLATAFORMA:** Trata-se de uma PLATAFORMA denominada “1Doc” e que possui as funcionalidades de gestão, formatação, edição e assinatura digital de contratos pelo USUÁRIO, o qual será a pessoa responsável pela definição dos parâmetros operacionais, validação e gestão de tais documentos.

## PREÂMBULO

Considerando que este Contrato entra em vigor em relação à **CONTRATANTE** e os seus **USUÁRIOS** vinculados na data em que esta parte assinar este documento, sendo está a considerada "data efetiva" da contratação.

Considerando que a **CONTRATANTE** e seus **USUÁRIOS** se comprometem a utilizar a **PLATAFORMA** e todas as suas ferramentas de acordo com a legislação vigente, a moral, a ordem pública, as condições gerais de uso e as condições particulares que, conforme o caso, sejam aplicáveis.

Considerando que o **USUÁRIO** é responsável por qualquer atividade que ocorra sob seu login e senha, ou seja, é responsável por manter sua senha segura, sendo a **CONTRATANTE** responsável por todos seus usuários.

**Considerando que o USUÁRIO é o único responsável por sua interação com terceiros através da PLATAFORMA e concorda que a 1Doc não é responsável ou será responsabilizada pela conduta de nenhum USUÁRIO. O USUÁRIO deverá ter bom senso e exercer o seu melhor julgamento ao interagir com terceiros e divulgar informações.**

## 1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente instrumento tem como objeto o licenciamento de uso de software, denominada **PLATAFORMA "1Doc"**, nos termos desse Contrato, de forma onerosa, intransferível e não exclusiva, com as funcionalidades previstas de gestão, formatação, edição e assinatura digital de documentos de forma ilimitada, na modalidade software as a service, bem como a prestação de serviços de processamento de dados, assessoria, suporte técnico e manutenção do referido software, nos termos do **Anexo I – Proposta Comercial**.

1.2. Sendo mera ferramenta virtual para a gestão e assinatura digital de documentos realizados por **USUÁRIOS** da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA**:

1.2.1. não edita, não organiza e nem gerencia o conteúdo inserido ou visualizado na plataforma pelos **USUÁRIOS**;

1.2.2. não procede por qualquer forma à verificação e fiscalização prévia ou posterior dos conteúdos disponibilizados, especialmente sua origem, o estado em que se encontram e a sua conformidade com a legislação brasileira e internacional.

1.3. O objeto contratado não inclui, de forma alguma, acesso à Internet ou os equipamentos necessários para o funcionamento da **PLATAFORMA**. Desta forma, será de integral e exclusiva responsabilidade da **CONTRATANTE** e dos seus **USUÁRIOS** obter **DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS COMPATÍVEIS COM O SISTEMA OPERACIONAL DA PLATAFORMA, ACESSO À INTERNET, SENDO RECOMENDÁVEL QUE POSSUA ALTA VELOCIDADE, PODENDO SER EXIGIDAS ATUALIZAÇÕES PERIÓDICAS DO DISPOSITIVO ELETRÔNICO**.

1.4. A **CONTRATANTE** declara e aceita que a **PLATAFORMA** está em constante desenvolvimento e que novas versões poderão ser disponibilizadas a qualquer momento, sem aviso prévio.

1.5. A **CONTRATANTE**, através do seu **USUÁRIO ADMINISTRADOR** deverá cadastrar e fazer a gestão dos seus profissionais autorizados a utilizar a **PLATAFORMA** mediante inclusão via Pannel do **USUÁRIO**, assumindo a responsabilidade pelas ações dos seus **USUÁRIOS** vinculados.

## 2. DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

2.1. Em contrapartida à prestação do objeto contratual a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores abaixo:

Item	Descrição do serviço	
1	Licença Mensal – Sistema informatizado em formato SaaS para gerenciamento eletrônico de documentos multi-uso, contemplando os módulos apresentados com 25 usuários	R\$1.450,00
	<b>TOTAL (por 12 meses)</b>	<b>R\$ 17.400,00</b>

Assinado por 1 pessoa: ALICE LEAO LUZ DE OLIVEIRA  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://1doc.1doc.com.br/verificacao/0FB1-86E1-8AAC-3767> e informe o código 0FB1-86E1-8AAC-3767



2.2. A **CONTRATANTE** pagará em até D+30 após a emissão da Nota Fiscal pela **CONTRATADA**. No caso de a data do pagamento ocorrer em dia sem expediente, o pagamento será efetuado no primeiro dia útil subsequente, sendo o pagamento efetuado através de crédito em conta da **CONTRATADA**.

2.3. A falta de pagamento nas datas determinadas para seu vencimento poderá acarretar a suspensão de acesso à PLATAFORMA, conforme decisão da **CONTRATADA**, até que as pendências financeiras sejam regularizadas, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo devedor, juros simples de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pela variação do índice IGP-M ou qualquer outro que venha substituí-lo.

2.3.1. Suspenso o acesso à PLATAFORMA, a **CONTRATADA** manterá as informações inseridas pelo período de 30 (trinta) dias contados da data inicial de suspensão de acesso. Neste período, a 1Doc tornará as informações da **CONTRATANTE** disponíveis para serem extraídas da PLATAFORMA em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.

2.4. Caso a suspensão permaneça por prazo superior a 30 (trinta) dias, a **CONTRATADA** poderá excluir integralmente as informações lançadas na PLATAFORMA pelos USUÁRIOS vinculados à **CONTRATANTE**.

2.5. Os valores estabelecidos no ato do licenciamento da PLATAFORMA serão atualizados anualmente, ou no menor lapso de tempo legalmente permitido, pela variação do IGPM-FGV acumulado no período, ou no caso de extinção deste, de outro índice oficial que venha a substituí-lo.

2.6. **O pagamento posterior à SUSPENSÃO acarreta o restabelecimento dos Serviços e da PLATAFORMA em até 24 (vinte e quatro horas) ou no primeiro dia útil a contar do recebimento do comprovante de pagamento pela CONTRATADA, sem qualquer efeito retroativo, incluindo-se descontos por não utilização, referente ao período suspenso.**

2.7. A partir da SUSPENSÃO, a **CONTRATANTE** poderá ser informada, através do canal de comunicação da **CONTRATADA**, diariamente ou a critério da **CONTRATADA**, pelo período de 30 (trinta) dias, da existência do débito.

2.7.1. **Caso não ocorra o pagamento no prazo previsto no item anterior, a prestação dos serviços e a disponibilização da PLATAFORMA poderão ser RESCINDIDAS, a critério da CONTRATADA.**

2.8. **O PAGAMENTO DO DÉBITO POSTERIOR À RESCISÃO NÃO IMPLICARÁ NO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS. CASO SEJA DE INTERESSE DA EMPRESA, SERÁ NECESSÁRIA A REALIZAÇÃO DE NOVA CONTRATAÇÃO, SUJEITANDO-SE AOS VALORES QUE ESTIVEREM VIGENTES POR OCASIÃO DESTA NOVA CONTRATAÇÃO, SEM QUALQUER EFEITO RETROATIVO REFERENTE AO PERÍODO EM QUE OS SERVIÇOS RESTARAM SUSPENSOS, SALVO EM RELAÇÃO À MANUTENÇÃO DE SEUS DADOS E INFORMAÇÕES SE, ENTRE O CANCELAMENTO E A NOVA CONTRATAÇÃO, NÃO TIVER PASSADO O PRAZO DE 30 (trinta) DIAS E SE O USUÁRIO AUTORIZOU A MANUTENÇÃO DE TAIS DADOS PELA CONTRATADA PARA A FINALIDADE EXCLUSIVA DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA POR TAL PERÍODO.**

2.9. Todos os tributos federais e municipais, encargos e contribuições fiscais, eventualmente devidos em decorrência do objeto deste Contrato serão de responsabilidade da Parte que a lei determinar, bem como as obrigações acessórias. Caso sejam criados, após assinatura deste contrato, novos tributos, encargos ou contribuições, ou modificados os já existentes de forma que altere a base de cálculo *elou* alíquotas dos atuais, ocasionando o aumento ou diminuição dos recolhimentos, com repercussão na economia contratual, o preço será revisado modo a recompor o equilíbrio econômico deste.

### 3. DO ACESSO À PLATAFORMA E DO CADASTRO

3.1. O acesso à PLATAFORMA pelo USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE** se dará sempre por meio de login e de senha, de caráter pessoal e intransferível, escolhida pelo próprio, sendo este o responsável por sua guarda e sigilo.

3.1.1. É vedada a transferência, por qualquer forma, do cadastro do USUÁRIO a terceiros.

3.2. Para utilizar a PLATAFORMA o USUÁRIO deverá ter, no mínimo, 18 (dezoito) anos de idade completos, bem como ter capacidade civil e declarar e garantir que as informações prestadas são verdadeiras, leu, compreendeu, concordou e que está integralmente de acordo com as regras previstas neste termo.

3.3. É de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE** fornecer, atualizar e garantir a veracidade dos dados cadastrais, respondendo estes de forma cível e criminal pelos dados que porventura sejam inverídicos ou inexatos.

3.4. **A 1Doc SE RESERVA O DIREITO DE UTILIZAR TODOS OS MEIOS VÁLIDOS E POSSÍVEIS PARA IDENTIFICAR OS USUÁRIOS, BEM COMO O DIREITO DE SOLICITAR DADOS E DOCUMENTOS ADICIONAIS, OS QUAIS A PRIMEIRA ESTIME SEREM PERTINENTES, A FIM DE CONFERIR A VERACIDADE DO CADASTRO.**

3.5. Os USUÁRIOS vinculados à **CONTRATANTE** comprometem-se a notificar a **CONTRATADA** imediatamente, por meio dos canais de contato mantidos pela última na PLATAFORMA, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta ou a respeito de conhecimento de quaisquer irregularidades que possam ocasionar danos aos USUÁRIOS, à **CONTRATADA** ou a terceiros. **Em razão da área exclusiva de acesso para USUÁRIOS, estes declaram que serão os únicos responsáveis pelas operações efetuadas em sua conta, uma vez que o acesso só será possível mediante a utilização de senha de seu exclusivo conhecimento.**

3.6. Quando o USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE** solicitar a recuperação de senha, a **CONTRATADA** fornecerá, via e-mail, uma senha provisória para possibilitar o acesso, devendo o USUÁRIO, obrigatoriamente, criar uma senha de seu exclusivo conhecimento.

3.6.1. A **CONTRATADA** disponibiliza a opção de troca de senha aos usuários vinculados à **CONTRATANTE** mediante procedimentos específicos e recomenda sua alteração periodicamente.

3.7. Caso julgue necessário, a **CONTRATADA** poderá adotar outras ferramentas de segurança para serem utilizadas em conjunto com a senha pessoal, visando maior segurança das operações eletrônicas.

#### **4. DA RESPONSABILIDADE DE INSERÇÃO, DA GESTÃO DOS DADOS NA PLATAFORMA E DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

4.1. A PLATAFORMA desenvolvida pela **CONTRATADA** trata-se de uma ferramenta de gestão e assinatura digital de documentos, **MOTIVO PELO QUAL AS RESPONSABILIDADES POR TODAS AS OBRIGAÇÕES QUE RECAIAM NAS ATIVIDADES DA EMPRESA EM RAZÃO DOS DOCUMENTOS GERIDOS ATRAVÉS DA PLATAFORMA, SEJAM FISCAIS, TRIBUTÁRIAS, TRABALHISTAS, CONSUMERISTAS, DIREITO DE IMAGEM E PERSONALIDADE OU DE QUALQUER OUTRA NATUREZA, SERÃO EXCLUSIVAMENTE DA CONTRATANTE, ISENTANDO A CONTRATADA.** Excetua-se a esta hipótese a eventual responsabilização da **CONTRATADA** decorrente do seu descumprimento da LGPD e que gere quaisquer repercussões indenizatórias à **CONTRATANTE**.

4.1.1. **O USUÁRIO, representante legal da CONTRATANTE, está ciente de que todas as informações e dados são inseridos, produzidos e disponibilizados são de sua responsabilidade, sem que haja qualquer tipo de modificação ou criação por parte da 1Doc, que não cria, não edita, e não é, de qualquer forma, responsável pelo conteúdo das informações e dados introduzidos no sistema, na medida em que o serviço prestado se restringe à disponibilização de um aplicativo de facilitação do gerenciamento dos dados.**

4.1.2. O USUÁRIO, representante da **CONTRATANTE**, concorda que é responsável pelas definições do sistema, por seus próprios critérios, interesses e necessidades.

4.2. **A CONTRATADA não se responsabiliza pela existência, quantidade, qualidade, estado, integridade ou legitimidade dos dados, conteúdos e informações inseridas pelo USUÁRIO da CONTRATANTE, na medida em que não realiza qualquer controle quanto ao uso dos dados, restringindo-se a garantir o funcionamento adequado do software.**

4.3. Em nenhum caso a **CONTRATADA** será responsável pelo lucro cessante ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo que a **EMPRESA** possa sofrer devido às configurações estabelecidas na **PLATAFORMA** pela **CONTRATANTE** ou pelos dados incorretamente inseridos por esta. Assim sendo, a responsabilidade pelos serviços prestados restringe-se à disponibilização de um software de gerenciamento, bem como à prestação de suporte técnico e resolução de problemas, se necessário.

4.4. A **CONTRATANTE** É EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO DE TODAS AS LEIS APLICÁVEIS AO SEU NEGÓCIO, INCLUINDO LEIS E REGULAMENTOS, E QUAISQUER LICENÇAS OU CONTRATOS A QUE ESTIVER OBRIGADO.

4.5. A **CONTRATANTE** se responsabiliza por: (a) manter a confidencialidade da senha e das Contas de Administrador; (b) designar quem está autorizado a acessar as Contas de Administrador e (c) assegurar que todas as atividades que ocorrerem em conexão com as Contas de Administrador cumpram os direitos e deveres contidos nestes Termos.

4.6. A **CONTRATANTE** concorda que a emissão de documentos eletrônicos é de sua inteira e exclusiva responsabilidade, na medida em que feita a partir de configurações que são de responsabilidade desta.

4.7. A **CONTRATADA** trabalhará e enviará os seus maiores esforços para manter a infraestrutura e os serviços em funcionamento, contudo, todos os serviços online estão sujeitos a interrupções e paradas ocasionais. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por nenhuma interrupção ou perda que a **CONTRATANTE** possa sofrer em decorrência de tais interrupções ou paradas.

4.8. É de responsabilidade da **CONTRATANTE** e do **USUÁRIO** manterem o ambiente de seus computadores e demais dispositivos eletrônicos de acesso à **PLATAFORMA** seguros, valendo-se de ferramentas específicas para tanto, tais como antivírus, firewall, entre outras, de modo a contribuir para a prevenção de riscos eletrônicos, bem como utilizar sistemas operacionais, navegadores e hardwares atualizados e eficientes para a plena utilização da **PLATAFORMA**.

4.9. A **CONTRATADA** também não se responsabiliza por:

4.9.1. Falha de operação pelo **USUÁRIO**, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não possua culpa;

4.9.2. Cumprimento dos prazos legais da **CONTRATANTE** para a entrega de documentos ou pagamentos;

4.9.3. Danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações incorretamente fornecidas à **PLATAFORMA**;

4.9.4. Problemas advindos de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação;

4.9.5. Eventuais problemas oriundos de ações de terceiros, que possam interferir na qualidade;

4.9.6. Danos causados a terceiros em razão de culpa ou dolo do **USUÁRIO**;

4.9.7. Revisar as informações fornecidas pelos **USUÁRIOS** da **CONTRATANTE**, bem como as demais informações obtidas pelo **USUÁRIO** ou por sites de terceiros, seja no que tange à precisão dos dados quanto à legalidade, ameaça de violação etc.

## 5. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

5.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

5.1.1. Garantir o funcionamento regular da **PLATAFORMA**, nos termos pactuados, com acesso pela **CONTRATANTE** e seus usuários;

5.1.2. Promover as devidas correções no que concerne às falhas e/ou impropriedades do *software*, bem como atualizar o mesmo, de forma gratuita, conforme o seu exclusivo critério. Tais correções deverão ser disponibilizadas para atualização da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA** por meio adequado, a ser definido pela última.

5.1.3. Disponibilizar acesso aos serviços de atendimento/suporte através técnico da própria PLATAFORMA ou por meio de correio eletrônico (suporte@1doc.com.br), para esclarecimento de dúvidas de ordem não funcional diretamente relacionadas a problemas na PLATAFORMA.

5.1.4. Prestar manutenção apenas no que se refere ao uso do *software* objeto deste instrumento, ficando excluídos de tais manutenções o suporte e a assistência na configuração de equipamentos da **CONTRATANTE**, tais como roteadores, *hardware* etc.

5.1.5. Não divulgar, transferir, fornecer ou ceder, a qualquer título, quaisquer dados ou informações da **CONTRATANTE** e de seus clientes, contidos no banco de dados e/ou obtidos por força do presente instrumento.

5.1.6. A **CONTRATADA** responsabiliza-se a indenizar a **CONTRATANTE** quanto aos danos efetivamente causados à **CONTRATANTE** e a terceiros em razão de descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais exclusivamente motivado pela **CONTRATADA**.

5.1.7. Cumprir as demais obrigações relacionadas no corpo deste Contrato.

5.2. São obrigações da **CONTRATANTE** e dos seus USUÁRIOS vinculados:

5.2.1. Prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com a PLATAFORMA, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram, objetivando facilitar e agilizar os trabalhos de suporte técnico;

5.2.2. Manter, às suas expensas, linha de telecomunicação, modem, software de comunicação, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a **CONTRATADA** e o uso da PLATAFORMA;

5.2.3. Responsabilizar-se pelas informações inseridas na PLATAFORMA, pelo cadastramento, permissões, senhas e modo de utilização de seus USUÁRIOS;

5.2.4. Respeitar a Propriedade das informações e tecnologias disponibilizadas pela **CONTRATADA**;

5.2.5. realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, em suas datas de vencimento;

5.2.6. Operar a PLATAFORMA em conformidade com as especificações técnicas e orientações da **CONTRATADA**, incluindo-se o conjunto de atividades de preparação, seleção e digitação das informações inerentes e necessárias para atingir os objetivos a que se propõe;

5.2.7. Realizar backup sobressalente de suas informações, como medida de segurança;

5.2.8. Responsabilizar-se por qualquer infração legal, nos âmbitos civil, penal, autoral e todos os demais, que, eventualmente, venha a ser cometida com a utilização do *software* contratado;

5.2.9. Controlar a qualidade das informações introduzidas e produzidas pela PLATAFORMA e a correta aplicação da legislação vigente, qual seja pertinente aos propósitos de uso da PLATAFORMA;

5.2.10. Resolver quaisquer problemas advindos do hardware, visto que as partes anuem que a **CONTRATADA** não tem controle e/ou responsabilidade sobre a estrutura da **CONTRATANTE** tampouco sobre as ferramentas de proteção contra invasões remotas, sendo que qualquer invasão ou acesso remoto a dados armazenados na **CONTRATANTE** ou sob sua guarda não significará em hipótese alguma falha no software ou na prestação de serviços da **CONTRATADA**.

5.2.11. Definir os funcionários e/ou prepostos autorizados a operarem a PLATAFORMA, mediante perfil de administrador, bem como a necessária atribuição de senhas e sua respectiva política de acesso e sigilo.

5.2.12. Cumprir as demais obrigações relacionadas no corpo deste Contrato.

## 6. DO USO E DA PROPRIEDADE DO SOFTWARE

6.1. Todos os direitos e propriedade intelectual no tocante ao software e à tecnologia permanecerão na propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, mesmo que esta venha a desenvolver novas funcionalidades a pedido e remuneração da **CONTRATANTE**. Portanto, a tecnologia objeto do licenciamento pelo presente contrato, incluindo seus programas, fluxogramas, aperfeiçoamentos, adaptações e demais funcionalidades, assim como toda a documentação técnica são de propriedade total e definitiva da **CONTRATADA**.

6.1.1. Incluem-se na determinação acima quaisquer aprimoramentos, correções, traduções, alterações, novas versões ou obras derivadas, realizadas pela **CONTRATADA**, isoladamente ou em conjunto com a **CONTRATANTE** ou, ainda, qualquer terceiro.

6.2. Através deste contrato, é licenciado à **CONTRATANTE** apenas o direito de uso temporário, não exclusivo e intransferível da tecnologia em questão, sem a necessidade de a **CONTRATADA** apresentar ou fornecer o código fonte ou estrutura interna do produto.

6.3. Ao adquirir o direito de uso do software, a **CONTRATANTE** estará apenas autorizada a utilizá-lo na forma estabelecida no presente instrumento.

6.4. É vedado à **CONTRATANTE**:

6.4.1. Divulgar, revelar ou disponibilizar o *software*, objeto do presente instrumento, a qualquer terceiro, salvo de acordo com o expressamente previsto neste contrato, permitindo o acesso à terceiros para envio de exames e consulta de laudos e exames já realizados.

6.4.2. Utilizar, vender, distribuir, sublicenciar, alugar, arrendar, emprestar, dar, dispor, ceder ou de qualquer forma transferir total ou parcialmente o *software* objeto deste contrato e/ou quaisquer direitos a ele relativos, salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste instrumento.

6.4.3. Copiar, adaptar, aprimorar, alterar, corrigir, traduzir, atualizar, desenvolver novas versões ou elaborar obras derivadas do *software*, objeto deste instrumento, ou ainda de qualquer de suas partes e componentes salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste contrato.

6.4.4. Desmontar, descompilar, fazer engenharia reversa do *software*, ou por intermédio de qualquer outra forma, obter, acessar ou tentar obter ou acessar o código-fonte do *software* e/ou qualquer dado ou informação confidencial relativa ao *software*, objeto do presente contrato.

6.4.5. Remover os avisos de direitos autorais ou quaisquer outros avisos de direitos de propriedade contidos no software, objeto do presente instrumento.

6.5. A ocorrência das hipóteses previstas acima acarretará a aplicação de multa equivalente a 12 (doze) mensalidades do referido software por episódio de infração, sem prejuízo da responsabilização da **CONTRATANTE** por ato e/ou omissão seu ou de seus empregados, contratados, conveniados e/ou representantes, por danos morais, materiais, por lucros cessantes e perdas e danos.

6.6. Todas as modificações, melhorias e correções efetuadas no *software*, mesmo que informadas, solicitadas, e, eventualmente, pagas pela **CONTRATANTE**, ficam incorporadas ao *software* e sujeitas aos termos deste instrumento, podendo inclusive serem disponibilizadas pela **CONTRATADA** a terceiros.



## 7. DA CONFIDENCIALIDADE

7.1. Cada parte se compromete a manter e tratar como confidencial e não revelar a terceiros qualquer Informação Confidencial relacionada à PLATAFORMA, dados de USUÁRIOS e da **CONTRATANTE**, documentos transacionados pela PLATAFORMA, segredo de indústria e outros, ou usar referidas informações para qualquer propósito que não previsto no presente documento.

7.2. Tanto as partes quanto os seus representantes legais, diretores, empregados, agentes e consultores, incluindo advogados, auditores e consultores financeiros, estão sujeitos ao dever de sigilo e confidencialidade previsto neste documento.

7.3. Não obstante o disposto neste Termo, as Informações Confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses: (i) exigência legal aplicável, (ii) ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou (iii) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a parte que tiver de divulgar as Informações Confidenciais somente o fará até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das Informações Confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às Informações Confidenciais.

7.4. **As partes reconhecem que qualquer quebra das obrigações de confidencialidade pode causar danos à outra parte em valor não prontamente mensurável. Sendo assim, as partes acordam, sem prejuízo a outros direitos ou medidas cabíveis, que a parte infratora deverá reparar a parte reveladora dos danos efetivamente sofridos por esta.**

7.5. A obrigação de confidencialidade aqui prevista permanecerá vigente enquanto perdurar o caráter de confidencialidade das informações recebidas.

## 8. DA ATUALIZAÇÃO DO SOFTWARE

8.1. A Atualização do software compreende todas as alterações da PLATAFORMA e de sua respectiva documentação que a **CONTRATADA** venha a criar, a seu exclusivo critério, que não sejam consideradas customizações e que torne necessária à sua atualização, complementação ou reprogramação, visando melhorias ou instalação de novas operações ou por alterações na legislação.

8.2. As customizações pela **CONTRATADA** no software originalmente licenciado serão distribuídas para a **CONTRATANTE** mediante pagamento adicional, a ser acertado entre as partes por escrito.

## 9. DAS CUSTOMIZAÇÕES

9.1. Por solicitação da **CONTRATANTE** poderão ser realizadas customizações no software pela **CONTRATADA**. Nesse caso, a **CONTRATADA** fornecerá mão de obra especializada para o estudo da viabilidade acerca da realização da customização e para a efetiva realização desta, mediante a cobrança a parte pelos serviços prestados, conforme proposta comercial a ser apresentada para a **CONTRATANTE**.

9.1.1. O valor da referida proposta comercial levará em consideração o tempo estimado e o valor da hora técnica dos profissionais envolvidos e deverá ser aprovado pela **CONTRATANTE** por escrito.

## 10. DO SUPORTE TÉCNICO

10.1. O serviço de suporte técnico consistirá em assessoria, via telefone, presencial, chat ou e-mail, para solução de dúvidas de caráter exclusivamente operacional dos USUÁRIOS vinculados à **CONTRATANTE**.

10.2. O suporte técnico poderá ser prestado por acesso remoto.

10.3. Será fornecido acesso aos serviços de suporte no período compreendido entre 08:00h e 18:00h, horário de Brasília/DF, de segunda a sexta-feira, ressalvados feriados nacionais, através do correio eletrônico [suporte@1Doc.com.br](mailto:suporte@1Doc.com.br) ou através do chat da PLATAFORMA. A partir da formalização da comunicação, a 1Doc trabalhará para solucionar a situação ou esclarecer a dúvida do USUÁRIO, conforme nível de serviço de suporte técnico (SLA) abaixo:

10.4. SLA para atendimento: Até 2 horas - tempo para primeira resposta; até 4 horas - retorno sobre problema constatado; até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado. Em alguns casos poderá ser solicitado atendimento presencial, cuja prestação dos serviços terá custos adicionais à **CONTRATANTE** e deverá ser previamente aprovado por escrito.

10.5. Todas as consultas deverão ser feitas através de funcionários e/ou prepostos da **CONTRATANTE**, previamente identificados, habilitados a trabalhar com o software, os quais deverão possuir conhecimento de sua operação, do equipamento utilizado, do sistema operacional bem como de programas utilitários.

10.6. Não está incluso no suporte técnico as dúvidas e correções concernentes ao ambiente de execução do software, bem como equipamentos de infraestrutura da **CONTRATANTE**.

## 11. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

1.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e vigorará por 12 (doze) meses.

11.1.1. O prazo de vigência poderá ser prorrogado, a critério do **CONTRATANTE**, em conformidade com o inciso IV do Artigo 57 da Lei 8.666/93, mediante termo aditivo.

11.2. O PRESENTE CONTRATO PODERÁ SER RESILIDO IMOTIVADAMENTE PELA **CONTRATANTE**, A QUALQUER MOMENTO, MEDIANTE COMUNICAÇÃO ESCRITA À CONTRAPARTE COM 30 (TRINTA) DIAS DE AVISO PRÉVIO.

11.3. A **CONTRATADA** PODERÁ NOTIFICAR, SUSPENDER OU CANCELAR, TEMPORÁRIA OU DEFINITIVAMENTE, O LICENCIAMENTO DA PLATAFORMA AOS USUÁRIOS E À EMPRESA APÓS 90 (NOVENTA DIAS) DE INADIMPLÊNCIA POR PARTE DA **CONTRATANTE**.

11.4. A **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente contrato por justa causa da **CONTRATADA** caso essa descumpra qualquer estipulação contratual e não a sane no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do dia posterior ao dia do recebimento da notificação escrita neste sentido.

## 12. DO NÍVEL DE SERVIÇO

12.1. A **CONTRATADA** empreenderá esforços para tornar a PLATAFORMA disponível ao USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE**, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) do tempo por mês.

12.2. Na hipótese de a **CONTRATADA** não cumprir o coeficiente acima citado, a **CONTRATANTE** terá o direito de receber 10% (dez por cento) do valor mensal pago na forma de créditos para utilização no mês subsequente ao do descumprimento.

12.3. O Compromisso de Nível de Serviço estabelecido acima não se aplica, para fins de base de cálculo, às circunstâncias de indisponibilidade que:

- 12.3.1. resultem de uma interrupção do fornecimento de energia elétrica ou paradas emergenciais não superiores a 2 (duas) horas ou que ocorram no período das 24:00h até às 6:00h (horário de Brasília);
- 12.3.2. forem causadas por fatores que fujam ao cabível controle da 1Doc, inclusive casos de força maior, casos fortuitos ou casos que resultem em falta de acesso à Internet e problemas correlatos;
- 12.3.3. resultem de quaisquer atos ou omissões do USUÁRIO ou de terceiros;
- 12.3.4. resultem do equipamento, software ou outras tecnologias que o USUÁRIO usar e/ou do equipamento que impeçam o acesso regular ao SOFTWARE;
- 12.3.5. resultem de falhas de instâncias individuais não atribuíveis à indisponibilidade do USUÁRIO;

### **13. DA INEXISTÊNCIA DE EXCLUSIVIDADE**

13.1. As partes estabelecem que não haverá qualquer exclusividade pelas partes, podendo estas firmarem contratos semelhantes com quaisquer terceiros.

### **14. DO COMPLIANCE TRIBUTÁRIO, TRABALHISTA E ANTICORRUPÇÃO**

- 14.1. As partes obrigam-se ao cumprimento de todas as determinações impostas pelas autoridades públicas competentes, bem como o pagamento de todos os tributos federais, estaduais e municipais que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e/ou serviços, bem como o destaque da retenção de tributos quando prevista a obrigatoriedade.
- 14.2. As partes deverão estar à disposição para a ampla fiscalização da contraparte para vistoriar os trabalhos praticados, podendo fornecer orientações, a qualquer tempo, e pedir o afastamento de empregados que não apresentarem conduta adequada em relação aos compliances legais.
- 14.3. As partes assumem o compromisso de não empregar e/ou conceder trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos, e de qualquer trabalho para menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos, assim como a não contratar empresas que utilizem, explorem e/ou por qualquer outro meio ou forma, empreguem o trabalho infantil ou análogo a escravo, em desacordo com o contido na Lei nº 8.069/90 e art. 149 do Decreto Lei de nº 2.848/40 do Código Penal.
- 14.4. As PARTES declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Licitações (Lei nº 8.666/1993), a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e seus regulamentos, e quaisquer Decretos, Leis Estaduais ou Municipais, bem como as previstas na legislação internacional, incluindo o FCPA (US Foreigner Corrupt. Practices Act) e UK Bribery Act, e quaisquer tratados e/ou acordos internacionais que regulam a matéria "anticorrupção" (em conjunto, as "Leis Anticorrupção"), sabendo das consequências possíveis nos casos de violação, e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Ambas as partes desde já se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:
- 14.4.1. Não pagar, dar, oferecer, autorizar ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilícitamente e;
  - 14.4.2. Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

14.5. Toda e qualquer interação com agentes públicos feita pelas partes ou por seus eventuais parceiros em nome da contraparte deve seguir as disposições expressas nesta cláusula, bem como as normas aplicáveis aos procedimentos de licitações e aquisições públicas locais, seja no mercado brasileiro ou internacional.

14.6. Cada parte compromete-se, na execução do objeto do presente contrato a evitar a existência de qualquer conflito de interesse, inclusive a não autorizar a intermediação por pessoa politicamente exposta, bem como a observar as restrições previstas nas Leis Anticorrupção, sobretudo no que concerne à proibição de contratar parentes de agentes políticos, servidores ou dirigentes do órgão ou entidade responsável pela licitação ou aquisição.

14.7. Para fins de execução do presente contrato, cada parte deverá identificar o colaborador responsável pela interlocução com os órgãos públicos, e se incumbirá de lhe apresentar as Leis Anticorrupção, sendo sua exclusiva responsabilidade exigir-lhe seu conhecimento e cumprimento integral.

14.8. Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato, durante toda a vigência do contrato e durante 5 (cinco) anos posteriores ao seu término, cada parte deverá disponibilizar, sempre que solicitado pela contraparte, declarações, informações, relatórios ou quaisquer outros documentos a fim de comprovar o cumprimento das medidas anticorrupção contidas nesta cláusula.

## 15. DAS RESTRIÇÕES DE CONTEÚDO

15.1. **1. O USUÁRIO vinculado à CONTRATANTE se compromete a não transmitir, introduzir, difundir e colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de material e informação (dados de conteúdo, mensagens, desenhos, arquivos de som e imagem, fotografias, software etc.) que sejam contrários à legislação vigente, à moral, à ordem pública e a estes termos de uso. Por exemplo, e em nenhuma hipótese limitativo ou excludente, o USUÁRIO e a CONTRATANTE se comprometem a:**

15.1.1. **não introduzir ou difundir conteúdo ou propaganda de caráter racista, xenófobo, pornográfico, terrorista ou que atentem contra os direitos humanos;**

15.1.2. **não introduzir ou difundir na rede programas de dados (vírus e software nocivo) que possam provocar danos aos sistemas informáticos do provedor de acesso, aos sistemas informáticos da plataforma ou a terceiros da rede internet;**

15.1.3. **não difundir, transmitir ou disponibilizar a terceiros quaisquer tipos de informação, elemento ou conteúdo que atente contra os direitos fundamentais, as liberdades públicas reconhecidas pela legislação vigente e quaisquer tratados internacionais vigentes;**

15.1.4. **não difundir, transmitir ou disponibilizar a terceiros quaisquer tipos de informação, elemento ou conteúdo que constitua publicidade ilícita ou desleal;**

15.1.5. **não transmitir publicidade não solicitada ou autorizada, material publicitário, "spam", "e-mail de correntes", "marketing piramidal", ou qualquer outra forma de solicitação, exceto em áreas (tais como espaços comerciais) que tenham sido exclusivamente concebidas para tal uso;**

15.1.6. **não introduzir ou difundir qualquer informação que tenha conteúdo falso, ambíguo ou inexato de forma a induzir a erro eventuais receptores de referida informação;**

15.1.7. **não difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de informação, elemento ou conteúdo que implique em violação dos direitos de propriedade intelectual e industrial, patentes, marcas ou copyright de titularidade dos proprietários das plataformas ou de terceiros;**

15.1.8. **não difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de informação, elemento ou conteúdo que implique em violação ao sigilo das comunicações e à privacidade.**

## 15.2. Além disso, o USUÁRIO e a CONTRATANTE se comprometem a não realizar atos que:

- 15.2.1. decorram do exercício ilegal da advocacia ou de qualquer outra profissão regulamentada;
- 15.2.2. violem qualquer lei, estatuto, portaria ou regulamentação;
- 15.2.3. estejam relacionadas às transações que envolvam produtos ou serviços ilícitos, nem mesmo que promovam, facilitem, instruam, divulguem, façam menção ou apologia à outras pessoas para que se envolvam em atividade ilegal;
- 15.2.4. estejam relacionadas a utilização, reprodução ou divulgação de conteúdo protegido por direitos autorais, segredo comercial, industrial ou de terceiros, ou que viole a privacidade de pessoas, de dados ou informações;
- 15.2.5. estejam relacionadas a elaboração de conteúdo nocivo, abusivo, difamatório, pornográfico, libidinoso ou que de qualquer forma represente assédio, invasão de privacidade, degradação, intimidação ou ódio em relação a um indivíduo ou grupo de indivíduos com base na religião, orientação sexual, raça, origem étnica, idade ou deficiência;
- 15.2.6. resultem na divulgação externa indevida de quaisquer dados obtidos na PLATAFORMA;
- 15.2.7. relacionadas a utilização de qualquer dispositivo, software, script ou recurso malicioso que venha a interferir nas atividades e operações da PLATAFORMA, bem como nos anúncios, descrições, requisições, identificadores, API's, senhas de USUÁRIOS ou acesso indevido aos bancos de dados.

## 16. DA SEGURANÇA

- 16.1. O USUÁRIO e a CONTRATANTE isenta a 1Doc de qualquer responsabilidade caso forneça sua senha pessoal de acesso a terceiros, independentemente dos motivos que o levaram tal atitude, arcando com quaisquer prejuízos decorrentes da má utilização.
- 16.2. s informações são armazenadas em Banco de Dados em Cloud. Ainda, a informação e as senhas armazenadas são criptografadas utilizando Criptografia SHA-2 e de 2.048 bits, garantindo que os dados só possam ser descriptografados através da aplicação que possui a chave e algoritmo correspondente.
- 16.3. A troca de informações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA é criptografada e trafegam através de certificado de segurança SSL. Ainda, a PLATAFORMA utiliza-se de Tokens temporários de acesso ao sistema que expiram após um certo tempo. O Token possui vida útil de 2 horas e é renovado automaticamente após este período para que a comunicação continue sendo executada.
- 16.4. A 1Doc se compromete a adotar e manter as melhores técnicas de segurança para proteção contra acesso, perda ou alteração indevida dos dados e da privacidade do USUÁRIO, **ficando isenta de responsabilidades por falhas no sistema na hipótese de caso fortuito ou força maior e pela quebra de sigilo das informações pessoais advindas exclusivamente do uso e guarda inadequados da senha pelo USUÁRIO ou pela CONTRATANTE, bem como de qualquer ação ou omissão exclusivamente do USUÁRIO ou pela CONTRATANTE.**
- 16.5. Para a melhor segurança, recomenda-se que a EMPRESA e os seus USUÁRIOS tenham sempre um antivírus atualizado e leia atentamente a “Cartilha de Segurança para Internet”, disponível no endereço <https://cartilha.cert.br/>
- 16.6. **Em sendo constatado que os dispositivos eletrônicos do USUÁRIO estavam infectados por vírus, programas espiões ou outros elementos nocivos, ou ainda, que o USUÁRIO forneceu indevidamente seus dados secretos para terceiros possibilitando a fraude, a CONTRATADA está ISENTA de qualquer responsabilidade.**
- 16.7. **A 1Doc não se responsabiliza por perdas e danos que venham a ser causados à CONTRATANTE pelo USUÁRIO em decorrência do uso irregular e/ou negligente da PLATAFORMA.**

## 17. DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES E DOS DADOS PESSOAIS

17.1. Cada parte obriga-se e concorda que o tratamento de dados e informações capazes de identificar pessoas físicas de base de dados da **CONTRATANTE**, bem como o conteúdo ou as comunicações privadas ocorridas durante a prestação dos serviços deverá ser realizado de acordo com o que determina a legislação brasileira sobre privacidade e proteção de dados pessoais, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), a partir do início de sua vigência legal, e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), bem como demais legislações aplicáveis.

17.2. A **CONTRATADA** está ciente de que a propriedade da base de Dados Pessoais é única e exclusiva da **CONTRATANTE**, considerada CONTROLADORA DOS DADOS PESSOAIS.

17.3. A **CONTRATANTE** declara que constituiu sua base de dados em consonância com a legislação vigente, cumprindo integralmente os critérios e condições estabelecidos na legislação, normas e códigos de auto-regulamentação aplicáveis ao tratamento de Dados Pessoais, respondendo por todos os questionamentos referentes aos dados, a coleta, o armazenamento, notadamente pela sua veracidade e pela sua exatidão, bem como pela obtenção de todas as autorizações necessárias para tanto, conforme estabelecido na legislação vigente.

17.4. O tratamento dos Dados Pessoais fornecidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** está limitado às finalidades previstas neste Contrato. É extremamente vedado o tratamento dos Dados Pessoais para finalidades diferentes das expressamente determinadas neste Instrumento, o que inclui coletar, armazenar, divulgar e/ou fornecer a terceiros quaisquer das informações obtidas por meio deste Contrato para finalidades não expressamente indicadas neste Instrumento.

17.5. As partes deverão implementar medidas razoáveis e apropriadas para proteger os dados pessoais e informações confidenciais utilizadas para fins de execução desse contrato, incluindo medidas contra perda, acesso ou revelação acidental ou ilegal, garantindo ainda backup e plano de recuperação de dados em caso de incidente com as informações veiculadas e armazenadas.

17.6. No caso de encerramento do Contrato ou a pedido da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá excluir os dados pessoais armazenados, inclusive de backups, conforme as estipulações legais e contratuais.

17.7. Assim sendo, quando da execução do contrato de prestação de serviço e/ou outros instrumentos jurídicos, de forma expressa ou não, as partes deverão observar de forma rigorosa o regime legal da proteção de dados pessoais, dedicando-se a proceder ao devido tratamento dos referidos dados, que venha a mostrar-se necessário ao desenvolvimento do serviço a ser prestado durante e, inclusive, após a vigência do contrato no estrito cumprimento da Lei.

17.8. Nesse sentido, as partes obrigam-se a:

17.8.1. Tratar e utilizar os dados pessoais nos termos legalmente permitidos, que deverá registrar, organizar, conservar, consultar ou transmitir, apenas e somente nos casos em que houver uma ou mais hipóteses legais aplicáveis ao tratamento.

17.8.2. Garantir que a aquisição, processamento e divulgação de dados pessoais estejam sujeitos à observância das leis e regulamentos aplicáveis de proteção e segurança de dados pessoais;

17.8.3. Tratar os dados de modo compatível com as finalidades, para os quais tenham sido concedidos;

17.8.4. Garantir a confidencialidade dos dados;

17.8.5. Organizar de maneira técnica os dados contra qualquer destruição, perda, alterações, acidentais ou ilícitas, ou o acesso não autorizado, ainda os resguardando contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos dados;

17.8.6. Garantir aos seus titulares o exercício dos respectivos direitos de informação, acesso e oposição;

17.8.7. Assegurar que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros do corpo técnico que venham ter acesso aos dados durante a prestação de serviço e as atividades desenvolvidas cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;

17.8.8. Informar imediatamente à outra parte caso ocorra alguma quebra de segurança, ou suspeita de acesso indevido aos dados pessoais armazenados, seja via sistema ou via física, devendo, ainda, prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada ou qualquer medida tomada para sanar eventuais prejuízos decorrentes;

17.8.9. Ainda, no armazenamento e no tratamento de dados, a **CONTRATADA** deverá observar as diretrizes de segurança constantes no Decreto nº 8.771/2016.

17.8.10. Cada parte deverá cooperar com a contraparte e fornecer assistência que possa ser solicitada em relação a quaisquer reclamações feitas por titulares dos Dados Pessoais, ou solicitações ou questionamentos feitos por qualquer autoridade competente.

17.8.11. Em qualquer hipótese em que a **CONTRATADA** processe Dados Pessoais por conta da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá, em relação a tais Dados Pessoais:

- a) agir somente de acordo com as instruções escritas da **CONTRATANTE** e cumprir prontamente com toda e qualquer instrução ou solicitação desta;
- b) abster-se de processar os Dados Pessoais para qualquer outra finalidade que não a do cumprimento do presente Contrato e somente na medida do necessário para tanto;
- c) implementar todas as medidas técnicas e organizações necessárias ou apropriadas para proteger a segurança e sigilo dos Dados Pessoais processados e para proteger os Dados Pessoais de qualquer destruição ou perda acidental ou ilegal, alteração, divulgação, acesso ou processamento não autorizados;
- d) notificar a **CONTRATANTE** de qualquer solicitação feita por qualquer titular de Dados Pessoais devido ao acesso dos Dados Pessoais processados e prestando o dever de assistência, caso necessário.

17.9. Em caso de violação de dados, a **CONTRATADA** informará a **CONTRATANTE** e os prepostos envolvidos através de e-mail e agendará reunião presencial, em caráter de urgência, para tratar das ações a serem tomadas pelas partes.

17.9.1. O referido comunicado conterá, no mínimo, as seguintes informações: a) Descrição do incidente; b) Data e hora da identificação do incidente; c) Usuários afetados; d) Plano de ação.

## 18. DA VALIDADE TÉCNICA

Caso, durante o prazo legal da validade técnica, seja constatado defeito de desenvolvimento do software ora licenciado, a **CONTRATADA** solucionará o mesmo sem custos para a **CONTRATANTE**, nos termos deste Contrato. Entretanto, caso o defeito ou falha decorra de questões vinculadas à **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** realizará a correção mediante orçamentação adicional.

## 19. DAS CONDIÇÕES GERAIS

19.1. O não exercício das partes de quaisquer de seus direitos ou faculdades estabelecidas neste contrato não configurará desistência, transigência ou novação, podendo esta, a qualquer tempo, exercê-lo em sua plenitude.

19.2. Este contrato contém todos os compromissos das partes e será complementado pelos anexos contratuais e pelos e-mails operacionais trocados entre as partes, não podendo ser modificado, exceto por meio de aditamento, devidamente assinado pelos representantes legais das partes.

19.3. A **CONTRATADA** poderá incluir em seus materiais promocionais, a logomarca da **CONTRATANTE**, informando que esta é usuária do software objeto deste instrumento, bem como divulgar a presente relação contratual em *cases*, não ferindo, portanto, tal procedimento, as obrigações relacionadas à confidencialidade previstas neste capítulo.

19.4. A **CONTRATADA** poderá ceder ou transferir a terceiros, no todo ou em parte, qualquer de suas obrigações previstas no presente Contrato, sem a prévia e expressa concordância da outra parte, desde que sejam cumpridas as obrigações aqui previstas. Contudo, à **CONTRATANTE** será vedado realizar a cessão contratual sem aceite escrito da **CONTRATADA**.

19.5. As notificações de uma parte à outra presumir-se-ão válidas se realizadas por correspondência registrada, entregue nos endereços constantes no preâmbulo deste Contrato ou por qualquer outro meio capaz de, inequivocamente, comprovar o efetivo recebimento da comunicação pelo destinatário. A mudança de qualquer dos endereços deverá ser comunicada à parte, por aquela que tiver seu endereço alterado.

19.6. A nulidade ou invalidade de qualquer das disposições do presente contrato não implicará a nulidade ou invalidade das demais, que permanecerão em vigor, produzindo plenos efeitos de direito.

19.7. As partes declaram para todos os fins e efeitos de direito que estão legalmente constituídas, estando devidamente regularizadas para a atividade que desenvolvem, objeto de seus atos constitutivos, em sua redação atual. Declaram, ainda, que não há entre elas nenhum vínculo associativo e/ou societário, sendo elas empresas totalmente distintas, não podendo de qualquer maneira ser uma das partes considerada como sucessora de obrigação de qualquer natureza assumida pela contraparte.

19.8. Os casos omissos serão resolvidos de comum acordo, mediante reunião das partes para tal finalidade, devendo ser elaborado termo aditivo a este contrato e assinado pelas partes contratantes.

## 20. DO FORO

As partes elegem o Foro da Comarca de Ilhabela/SP para dirimirem quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem assim, justos e contratados, firmam o presente instrumento, de forma digital, e conforme a MP 2.200-2/01, Art.10º, §2, reconhecem como válida, qualquer forma de comprovação de anuência aos termos do presente instrumento, ainda que não se utilizem de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, incluindo assinaturas eletrônicas na plataforma 1Doc.

Ilhabela, 01 de agosto de 2023.

INSTITUTO DE PREVIDENCIA  
DOS SERVIDORES  
PUBLICOS :07984395000153  
Assinado de forma digital por INSTITUTO  
DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES  
PUBLICOS :07984395000153  
Dados: 2023.07.31 16:03:02 -03'00'

### CONTRATADA

INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES  
PUBLICOS DO MUNICIPIO DE ILHABELA  
CNPJ: 07.984.395/0001-53

Testemunhas:

NOME: MAURICIO DA COSTA BARBOSA  
CPF: 364.468.518-55

Documento assinado digitalmente  
gov.br MAURICIO DA COSTA BARBOSA  
Data: 31/07/2023 16:58:53 -0300  
Verifique em <https://validar.ig.gov.br>

### CONTRATANTE

1Doc TECNOLOGIA S.A.

CNPJ: 19.625.833/0001-76

Documento assinado digitalmente  
gov.br ALEXSANDRO ROCHA DO CARMO  
Data: 01/08/2023 13:04:50 -0300  
Verifique em <https://validar.ig.gov.br>

NOME: ALEXSANDRO ROCHA DO CARMO  
CPF: 271.833.698-62



## 03320 IlhaBelaPrev

De:  
Michelle Witkowski  
1Doc Tecnologia SA

Para:  
Maurício Barbosa  
IlhaBelaPrev

### A/C IlhaBelaPrev

[diretoria@ilhabelaprev.sp.gov.br](mailto:diretoria@ilhabelaprev.sp.gov.br)

Data: 19 de junho de 2023.

Validade: 20 dias

## Módulos base selecionados

- **Memorando:**  
Tenha total controle da comunicação interna oficial por meio do envio de Memorandos padronizados entre setores.
- **Ofício Eletrônico:**  
Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão e sem custos de remessa e postagem.
- **Circular:**  
Envie circulares informativas para toda ou parte da organização com um clique.
- **Protocolo Eletrônico do Cidadão:**  
A solução possibilita a realização da manutenção e consulta de protocolos gerados através de solicitações diversas efetuadas pela comunidade e faz com que as pesquisas sejam mais rápidas e objetivas.
- **Ouvidoria Digital:**  
Módulo para Ouvidoria Digital transparente e geo-referenciada, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.
- **Pedido de e-SIC:**  
Módulo para cadastro, recebimento de pedidos de LAI e e-SIC. Com página de transparência pública seguindo a legislação.
- **Processo Administrativo:**  
Módulo que serve como uma pasta processual, onde diversos documentos, de diferentes módulos, podem ser anexados, mencionados e tramitados sob o mesmo número.
- **Aplicativo móvel para Atendimento:**  
Aplicativo nativo mobile Atendimento para iOS e Android - recebimento de demandas da população.
- **Ato Oficial:**  
Crie, gerencie e publique Atos Oficiais da Administração Pública direto na plataforma.
- **Parecer:**  
Módulo para emissão de pareceres em relação à documentos e processos internos
- **Carta de Serviços:**  
Disponibilize uma Carta de Serviços pública contendo todos os serviços oferecidos pela organização, com suporte a descrição através de editor de texto avançado e configuração de setor responsável pelo serviço.
- **Gestão avançada de processos (workflow):**  
Controle seus processos por meio de etapas e responsabilidades bem definidas. Crie o processo e tenha certeza de que todos os estágios necessários serão cumpridos.
- **Assinatura eletrônica em lote:**

Possibilidade de assinatura eletrônica de vários documentos de uma vez, este processo substitui a coleta de assinaturas físicas em papel.

## 1. Descrição da solução

Sistema SaaS integrado de comunicação institucional, protocolização externa e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado ICP-Brasil.

## 2. Objetivos

- Fornecer plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI; Art. 5º e Art. 14, da Lei nº 14.129/2021, c/c Arts. 1º e 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Utilizar a tecnologia para otimizar e dar mais agilidade aos processos de trabalho da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Intensificar o cumprimento do princípio constitucional da eficiência na Administração Pública ao utilizar uma plataforma padronizada para gerenciar atividades e processos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas, aderente ao Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Utilizar somente um *layout* e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Padronizar os documentos de acordo com a identidade visual da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, VII e VIII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Garantir a confidencialidade dos documentos oficiais, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários, aderente ao Art. 3º, I e XXII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Melhorar a percepção do documento eletrônico moldado nos processos internos, aderente ao Art. 37, da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Ter *feedback* das ações externas, como movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos, incluindo e-mails de notificação enviados automaticamente, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, IV, VIII, IX e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, V, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado, para servir como base para tomadas de decisão, aderente ao Art. 13, da Lei nº 14.129/2021.
- Viabilizar a todos o gerenciamento de suas atividades diárias, controlando prazos de resolução e sequência dos projetos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação, centralizando demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma plataforma, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXIII, da Lei nº

Assinado por 1 pessoa: ALICE LEAO LUZ DE OLIVEIRA  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://1doc.1doc.com.br/verificacao/0FB1-86E1-8AAC-3767> e informe o código 0FB1-86E1-8AAC-3767

14.129/2021.

- Criação de um sistema de notificação multicanal, como forma de dar transparência ao atendimento e receber retorno, na hipótese de os envolvidos já terem recebido ou visto determinadas informações, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

### 3. Características técnicas

- Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores. Necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a internet, aderente ao Art. 37 da CF.
- Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.
- Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.
- Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.
- Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.
- Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.
- E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.
- Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.
- Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

### 4. Visão Geral

# 1. Acesso à plataforma

## 1. Acesso interno

- Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;
- Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado “esqueci a senha”, remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;
- O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;
- Cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;
- Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;
- A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;
- A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
- Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia;
- Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

- Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;
- Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
- A fotografia, caso inserida na conta do servidor habilitado, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade e orgde aos processos;
- Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
- Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites
- Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular;
- Possibilidade de definição, pelo servidor habilitado, quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;
- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF;
- Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
- Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior;
- Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;
  - Administrador Geral: Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;
  - Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;
  - Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores

subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado.

Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;

- Nível 2: Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
- Nível 3: Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
- Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;
- Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;
- Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;
- Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;

## 2. Acesso externo

- Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:
  - Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo;
  - Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
  - Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;
  - Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;
  - Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma;
  - Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;
- Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;
- Funcionalidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;
- Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;
- Captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de

despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;

- Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;
- Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;
- Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;
- Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ);
- Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;
- Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;
- Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;

## 2. Estruturação das informações

- Plataforma organizada hierarquicamente em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis de desconcentração, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública;
- Vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;
- Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, têm a possibilidade de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia;
- Característica multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido tem a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;
- Considera-se integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”;
- Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;
- Registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo

de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;

- Existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;
- Organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor;
- Os documentos da Administração Pública estarão presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;
- Possibilidade de movimentação do documento por mais de um usuário dos setores envolvidos, concomitantemente, viabilizando à Administração Pública o respeito aos princípios da eficiência e da celeridade inerentes à tramitação eletrônica de documentos;
- Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;
- Possibilidade de atribuição de responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, através da opção “aos cuidados”, quando do envio e tramitação de documento;
- Possibilidade de envio de documento a mais de um setor ao mesmo tempo, através da opção “envio em cópia”;
- Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;
- Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF;

### 3. Divisão por módulos

- Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais podem ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;
- Todos os módulos da plataforma se utilizam de um sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis, conforme descrição de cada módulo;
- Possibilidade de restrição dos módulos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;
- Acesso à criação e à consulta de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;
- Cada módulo tem uma contagem própria dos documentos não lidos por servidores habilitados do setor;

### 4. Sistema de notificação multicanais

- Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria;



- Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);
- Possibilidade de expansão da listagem das notificações internas para uma página específica, na qual seja possível a filtragem das atualizações que envolvam o servidor habilitado, pelas categorias que se seguem: fila de assinaturas pendentes, assinaturas solicitadas, menções, ações em e-mails rastreados, avisos do cadastro, troca de setor principal, alteração de setor secundário, exportação de documentos e utilização de contrassenha;
- Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de SMS, quando aplicável ao módulo, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;
- Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de e-mail, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;
- Possibilidade de definição quanto ao recebimento ou não de e-mail de notificação nas hipóteses de menção ao nome do servidor habilitado ou de solicitação de sua assinatura;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja falha na entrega deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja entrega bem sucedida deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização da abertura do e-mail deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização de clique em link integrante de e-mail aberto deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;
- Rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;
- Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;
- Registro e exibição, junto à notificação, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.

## 5. Organograma de setores

- Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
- Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;
- Possibilidade de visualização de informações sobre os servidores habilitados integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data

- que esteve online pela última vez;
- Identificação visual dos usuários que estão online no momento;
  - Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
  - Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
  - Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;
  - Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;
  - Possibilidade de desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;
  - Na hipótese de pretensão de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, existência de condicionante de prévia realocação dos servidores habilitados dele integrantes;
  - Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados;

## 6. Controle de prazos

- Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;
- Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;
- Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual são apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;
- Identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento, conforme os termos “com folga”, “vencendo” ou “vencido”;
- Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;
- Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados ou de ponto facultativo pela Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

## 7. Status de leitura e rastreabilidade dos documentos

- Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;
- Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de