



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ANEXO VI SISTEMA WEB

1. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA WEB

1.1. A solução integrada para suprimento de materiais deverá ser operacionalizada e mantida em sistema *web* da Contratada e permitir:

1.1.1. Padronização e otimização dos processos de aquisição e logística de processamento por meio do uso de almoxarifado virtual.

1.1.2. Separação, embalagem, transporte e entrega nos locais designados dos materiais solicitados.

1.1.3. Controles precisos e on-line de cada transação efetuada em sistema *web*.

1.1.4. Consulta on-line à base de dados e geração/emissão de relatórios gerenciais em sistema *web*, durante toda a execução contratual.

1.1.4.1. Customização do sistema para o fornecimento de funcionalidades consideradas essenciais ao modelo, determinadas exclusivamente pelo INSS.

1.1.4.2. A customização também abrange a estética do sítio, devendo permitir o uso de logos governamentais em destaque, bem como a divulgação de mensagens, banners e afins.

1.2. O sistema *web* deverá permitir, ainda:

1.2.1. Acesso simultâneo de todos os usuários abrangidos pela contratação, sem degradação significativa de desempenho;

1.2.2. Rotina de controle de acesso para usuários, de forma que cada usuário tenha acesso apenas ao conteúdo relacionado com suas competências, de acordo com o perfil cadastrado, a fim de permitir ou negar o acesso de pessoas previamente cadastradas e com *login* e senha pessoal, para a solicitação e/ou consulta de pedidos de materiais diretamente no sistema fornecido pela Contratada;

1.2.3. Acesso e operacionalização por meio de computadores e dispositivos móveis, tais como *smartphones* e *tablets*;

1.2.4. Interface acessível via internet, utilizando navegadores comuns, sem a necessidade de instalar software adicional nos computadores da Contratante;

- 1.2.5. Acompanhamento de demandas de materiais por unidade Contratante e por unidade administrativa;
- 1.2.6. Registro de saldo financeiro por unidade contratante e por unidade administrativa, estabelecendo limites individuais de consumo;
- 1.2.7. Rotina automatizada de controle do limite financeiro definido para as unidades administradas pela Contratante;
- 1.2.8. Controle de pedidos, envios, recebimentos, atestes, contestes, manifestações e prazos de entrega, registrando as respectivas datas e horários, bem como a identificação dos Solicitantes e órgão/unidade de vinculação e identificação nominal completa do receptor de cada remessa de material;
- 1.2.9. Geração imediata de relatórios gerenciais de qualquer periodicidade, conforme as permissões dos perfis dos usuários:
 - 1.2.9.1. O sistema permitirá extração de dados e comprovantes de todas as transações realizadas pela contratante, devendo emitir relatório de saída de materiais por item e por competência, considerando somente os materiais entregues e aceitos;
 - 1.2.9.2. Para os relatórios previstos para os diversos perfis de usuários, o sistema *web* deverá disponibilizar filtros que possam ser configurados pelos próprios usuários, de acordo com os parâmetros de pesquisa e intervalos de datas desejados, bem como funcionalidades de exportação para planilha em formato compatível com MS Excel.
 - 1.2.9.3. Capacidade de exportar relatórios para os formatos CSV, PDF, Excel (.xlsx), JSON, XML;
 - 1.2.9.4. A exportação dos relatórios deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.2.9.4.1. Exportação assíncrona;
 - 1.2.9.4.2. Compressão automática de grandes volumes;
 - 1.2.9.4.3. Agendamento de exportações;
 - 1.2.9.4.4. Filtros avançados;
 - 1.2.9.4.5. *Watermark* e numeração de páginas;
 - 1.2.9.4.6. *Templates* personalizados;
 - 1.2.9.4.7. Assinatura digital em documentos oficiais.
 - 1.2.9.5. Os relatórios devem ser estruturados em formatos que contribuam para diagnósticos, permitindo:
 - 1.2.9.5.1. Pré-configuração e personalização;
 - 1.2.9.5.2. Geração de *dashboards* interativos com *drill-down*;

1.2.9.5.3. Análise de tendências;

1.2.9.5.4. Emissão de relatórios de *compliance* e auditoria.

1.2.9.6. Inclusão de anexos por *upload* e capacidade de arquivar documentos;

1.2.10. Alteração de nível de acesso, inclusão de usuários e unidades administrativas pela Contratada e pela Contratante;

1.2.11. Alteração e exclusão de unidades administrativas pela Contratada e pela Contratante;

1.2.12. Envio automático de notificação aos envolvidos a cada evento relevante, tais como: finalização e aprovação de pedido de fornecimento, atendimento parcial, emissão de nota fiscal e ateste pendente;

1.2.13. Fluxo de ateste e conteste de pedidos, bem como de manifestações de análise de conteste;

1.2.14. Comunicação de perda, roubo, extravio ou dano pela internet ou através de central telefônica.

1.2.15. Acesso *Mobile* e Responsividade:

1.2.15.1. Autenticação biométrica (impressão digital, *Face ID*);

1.2.15.2. Sincronização *offline/online*;

1.2.15.3. *Push notifications* para alertas críticos;

1.2.15.4. Geolocalização para mapeamento de unidades;

1.2.15.5. Assinatura digital para aprovações;

1.2.15.6. Acesso a relatórios e *dashboards*;

1.2.15.7. *Design* Responsivo:

1.2.15.7.1. Compatibilidade com telas de 320px a 4K;

1.2.15.7.2. Otimização para *touch* e *mouse*;

1.2.15.7.3. Tempo de carregamento inferior a 3 segundos;

1.2.15.7.4. *Progressive enhancement* e *offline-first*;

1.2.15.7.5. *UI* adaptativa conforme dispositivo;

1.2.15.7.6. Modo escuro/claro automático.

1.3. A Contratada deverá garantir a atualização de versão do *software* e manter o suporte técnico, bem como as atualizações de insumos, preços e navegabilidade durante o período de vigência do contrato.

1.4. O sistema deverá passar por Prova de Conceito (PoC) para avaliação dos requisitos de funcionalidade estabelecidos, detalhados em anexo próprio do Termo de Referência.

1.4.1. A PoC poderá ser dispensada, a critério da administração pública e devidamente justificada, caso a solução ofertada já tenha sido implementada na administração

pública federal e validada pelo INSS, desde que comprovada pelo licitante que atenda aos requisitos de funcionalidade explicitados neste termo.

2. DETALHAMENTO DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

2.1. Disponibilidade do sistema:

2.1.1. O sistema *web*, a ser disponibilizado pela contratada, deverá possibilitar que todas as fases do processo ocorram em ambiente virtual, desde a solicitação e eventual revisão do pedido até o aceite final, permitindo o acompanhamento destas etapas.

2.1.1.1. Os pedidos possuirão valor mínimo, conforme a região do país e o tipo de insumo, levando em consideração o custo das operações e a logística *just in time* do projeto.

2.1.1.2. Os prazos de entrega dos pedidos serão definidos conforme a região do país e a natureza dos insumos (materiais de consumo e expediente e gêneros alimentícios).

2.1.1.3. O sistema deverá permitir a solução integrada para o fornecimento de materiais através de pedidos híbridos, incluindo itens de materiais de consumo e de expediente e gêneros alimentícios, subcontratados ou não, conforme definido no Termo de Referência e anexos.

2.1.2. O sistema *web* deverá ser disponibilizado pela Contratada, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do fornecimento dos dados pela Contratante conforme item 2.1.2.1.

2.1.2.1. As unidades contratantes deverão providenciar o fornecimento de todos os dados necessários à operacionalização do sistema *web*, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, prorrogáveis por igual período.

2.1.3. A interface do sistema deverá permitir a customização para fornecimento de funcionalidades conforme as necessidades e a estrutura organizacional do INSS, inclusive, deverá ser habilitado com as funcionalidades de todos os itens do contrato (materiais de consumo e de expediente e de gêneros alimentícios).

2.1.4. Toda relação de materiais deverá constar no sistema, mesmo que a Contratante não tenha estimado inicialmente seu consumo. Estes itens ficarão inativos e poderão ser ativados a qualquer tempo no decorrer da vigência contratual, mediante solicitação via chamado no sistema.

2.1.5. O sistema *web* deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas em dias úteis, em regime contínuo, por meio de interface *web*.

2.1.6. As manutenções preventivas e corretivas devem ser programadas para períodos fora do intervalo de disponibilidade previsto no item anterior.

2.1.6.1. Havendo a necessidade de realização de manutenção do sistema *web*, a Contratada deverá informar a Contratante com antecedência de 2 (dois) dias úteis, salvo em caso de situações emergenciais, que deverão ser notificadas em até 1 (uma) hora após o início do procedimento.

2.1.7. O sistema *web* deverá adotar, como plano de continuidade e recuperação, os seguintes parâmetros:

2.1.7.1. RPO (*Recovery Point Objective*): 24 (vinte e quatro) horas;

2.1.7.2. RTO (*Recovery Time Objective*): 4 (quatro) horas.

2.2. Limitação de acesso a itens ou realização de pedidos por unidade administrativa:

2.2.1. O sistema deverá permitir o bloqueio automático de pedidos, assegurando o limite mínimo por pedido e o limite orçamentário da unidade administrativa, bem como o bloqueio de itens da cesta de produtos para quaisquer unidades, mediante solicitação prévia da Contratante.

2.2.2. Deverá ser possível realizar o bloqueio automático para a realização de pedidos por solicitantes e/ou unidades administrativas, de acordo com as regras estipuladas pela Contratante.

2.3. Desempenho do sistema:

2.3.1. A solução proposta deverá ser dotada de infraestrutura de tecnologia da informação (TI) para que o tempo limite para exibição de uma página completa e para o processamento das transações dos pedidos não seja superior a 15 (quinze) segundos.

2.3.2. A infraestrutura deverá utilizar bancos de dados *PostgreSQL* e *NoSQL*, bem como implementar *caches* para otimização de desempenho.

2.4. Navegador da internet:

2.4.1. O sistema deverá ser suportado pelos navegadores Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox em suas últimas versões atualizadas e naqueles que vierem a substituí-los.

2.5. Idioma:

2.5.1. Todas as páginas do sistema *web* deverão estar obrigatoriamente no idioma português.

2.6. Controle das movimentações:

2.6.1. O sistema *web* deverá controlar todo o acervo de interações que digam respeito aos pedidos de fornecimento, às aprovações, ao ateste, ao conteste, às manifestações

de análise de conteste, às intervenções do Administrador e à base de faturamento mensal.

2.6.2. Não deverá ser necessária a instalação de banco de dados local no dispositivo de cada usuário ou em servidores de rede da Contratante.

2.6.3. Sempre que solicitado, a Contratada deverá repassar as informações do banco de dados sobre as transações para a Contratante.

2.6.3.1. A Contratada deverá, quando demandada, repassar as informações contidas em seus bancos de dados em até 3 (três) dias úteis.

2.7. Manutenção dos dados:

2.7.1. O sistema *web* deverá disponibilizar e manter as informações *on-line* sobre todas as transações efetuadas pela Contratante, por até 90 (noventa) dias após a vigência contratual.

2.8. Proteção Anti-Robô e Segurança Comportamental:

2.8.1. O sistema deverá dispor dos seguintes mecanismos de proteção:

2.8.1.1. CAPTCHA inteligente (reCAPTCHA v3);

2.8.1.2. *Rate limiting* por IP e usuário;

2.8.1.3. Detecção e bloqueio de *bots*;

2.8.1.4. Análise de comportamento de usuário;

2.8.1.5. *Fingerprinting* de dispositivos;

2.8.1.6. Respostas automáticas a ameaças, com bloqueio e notificação.

2.9. Histórico de Usuários e Controle de Acesso:

2.9.1. O sistema deverá gerenciar registro de eventos, conforme os parâmetros a seguir:

2.9.1.1. *Log* completo de todas as ações com *timestamp*, IP e dispositivo;

2.9.1.2. Rastreamento e versionamento de alterações;

2.9.1.3. Relatórios de atividade e detecção de padrões suspeitos;

2.9.1.4. *Compliance* com LGPD: *logs* imutáveis e anonimizados;

2.9.1.5. Retenção mínima: 5 anos.

2.9.2. O sistema deverá implementar logs estruturados e integrá-los ao SIEM (*Security Information and Event Management*) corporativo;

2.10. Sistema de Bloqueios e Controles:

2.10.1. O sistema deverá possibilitar:

2.10.1.1. Autenticação multifator obrigatória;

2.10.1.2. Bloqueios automáticos **após 5 tentativas consecutivas de login mal sucedidas**;

2.10.1.2.1. Bloqueio temporário com duração de 15 (quinze) a 30 (trinta) minutos;

2.10.1.3. Monitoramento contínuo das tentativas de acesso.

2.10.1.4. Gestão granular de bloqueios:

- 2.10.1.4.1. por localização geográfica (acesso limitado ao Brasil).
- 2.10.1.4.2. por horário (restringir o acesso entre 00h e 06h;
- 2.10.1.4.3. por dispositivo (permitir acesso apenas por equipamentos).
- 2.10.1.5. Quarentena de usuários suspeitos;
- 2.10.1.6. Relatórios detalhados sobre bloqueios.

2.11. Integração e APIs:

2.11.1. O sistema deverá utilizar APIs *RESTful* atendendo os seguintes parâmetros:

2.11.1.1. *Endpoints* Obrigatórios:

- 2.11.1.1.1. CRUD completo (GET/POST/PUT/DELETE) para todas as entidades;
- 2.11.1.1.2. Autenticação via *Bearer Token* (JWT);
- 2.11.1.1.3. *Rate limiting*: 1000 requisições/hora por cliente;
- 2.11.1.1.4. Versionamento de API (v1, v2...);
- 2.11.1.1.5. Documentação via *OpenAPI/Swagger*;
- 2.11.1.1.6. *Webhooks* para eventos críticos.

2.11.1.2. Funcionalidades de Integração:

- 2.11.1.2.1. Sistemas *ERP* externos;
- 2.11.1.2.2. Conectores para fornecedores;
- 2.11.1.2.3. Aplicações móveis terceirizadas;
- 2.11.1.2.4. Sistemas de *BI* corporativos;
- 2.11.1.2.5. API *Gateway* com *throttling* e monitoramento.

2.11.1.3. Segurança:

- 2.11.1.3.1. *OAuth 2.0*;
- 2.11.1.3.2. Configuração adequada de *CORS*;
- 2.11.1.3.3. Validação rigorosa de entradas;
- 2.11.1.3.4. *Logs* de auditoria completos;
- 2.11.1.3.5. Criptografia de dados sensíveis em trânsito;
- 2.11.1.3.6. Controle de acesso baseado em perfis.

3. INTERFACES PARA OS USUÁRIOS

3.1. As unidades contratantes contarão com a participação dos seguintes agentes: Solicitante, Aprovador e Administrador.

3.2. Funcionalidades comuns a todas as interfaces:

3.2.1. O sistema *web* deverá criar telas de acesso específicas para cada perfil, com suas próprias ferramentas e usabilidades.

3.2.2. O sistema *web* conterá/permitirá:

- 3.2.2.1. Controle de acesso por autenticação via Entra ID e/ou Certificado Digital;
- 3.2.2.2. Interface para a seleção de produtos do catálogo eletrônico, contendo toda relação de materiais da cesta de produtos ou fornecidos pela contratada através de subcontratação, para todos os usuários e perfis;
- 3.2.2.3. Registro dos eventos do sistema, com data, horário e identificação do usuário e sua respectiva unidade;
- 3.2.2.4. Acompanhamento e controle de todas as fases dos pedidos por unidade administrativa;
- 3.2.2.5. Visualização dos pedidos gerados pelo usuário e seus status;
- 3.2.2.6. Registro e controle de saldo financeiro, conforme limites estabelecidos pela Contratante;
- 3.2.2.7. Ferramentas de pesquisas e elaboração de relatórios que serão posteriormente moldados pela Contratante em conjunto com a Contratada
- 3.2.2.8. Restrição de acesso por unidade administrativa para usuários solicitantes e para os aprovadores conforme região de atuação;
- 3.2.2.9. Possibilitar ao usuário solicitante a formulação de pedidos híbridos, para os quais o carrinho de compras poderá conter materiais de consumo e expediente e de gêneros alimentícios:
 - 3.2.2.9.1. Para estes casos, o sistema *web* deverá emitir um único comprovante de pedido, separando nesse comprovante a listagem de materiais de consumo e expediente e de gêneros alimentícios, facilitando o controle de recebimento dos materiais conforme os prazos de entrega;
 - 3.2.2.9.2. De maneira análoga o sistema *web* deverá observar os valores mínimos dos pedidos híbridos conforme o tipo de material, impossibilitando a conclusão do pedido pelo solicitante caso não atinja o valor mínimo por tipo de material, na forma do item 6.13 dos Estudos Técnicos Preliminares.

3.2.3. O catálogo de compras deverá exibir os materiais fornecidos pela Contratada contendo, no mínimo:

- 3.2.3.1. Imagem fidedigna do item;
- 3.2.3.2. Descrição completa, em especial, informando se o item contém material reciclado ou por outros critérios seja considerado sustentável;
- 3.2.3.3. Preço unitário (de acordo com a unidade de fornecimento estabelecida);

3.2.3.4. Unidade de fornecimento;

3.2.3.5. Fabricante/marca do material e cores disponíveis, se for o caso;

3.2.3.6. Para os itens passíveis de fornecimento por empresa subcontratada, o sistema deverá conter relação de fornecedores por município/região do Estado/Gerência Executiva.

3.2.4. Mecanismo de pesquisa de materiais;

3.2.5. Consulta sobre pedidos de fornecimento:

3.2.5.1. No carrinho de compras;

3.2.5.2. Aprovados;

3.2.5.3. Reprovados;

3.2.5.4. Aguardando aprovação;

3.2.5.5. Em separação na logística da Contratada;

3.2.5.6. Faturados, mas não enviados;

3.2.5.7. Liberados para a transportadora;

3.2.5.8. Aguardando entrega;

3.2.5.9. Entregues;

3.2.5.10. Cancelados;

3.2.5.11. Atendidos parcialmente;

3.2.5.12. Pedidos pendentes de ateste;

3.2.5.13. Pedidos atestados, contestados ou sob análise de conteste.

3.2.6. Para os pedidos dos itens subcontratado, além do disposto nos itens 3.2.1 a 3.2.5, o sistema deverá conter:

3.2.6.1. Relação de Fornecedores por município/região do Estado/Gerência Executiva;

3.2.6.2. Ferramentas de seleção do fornecedor e inclusão no pedido;

3.2.6.3. Ferramenta que permite *upload* e arquivamento de dados e documentos;

3.3. Interface para Solicitantes:

3.3.1. O sistema *web* conterà/permitirá:

3.3.1.1. Identificação da unidade administrava da Contratante responsável pelo pedido;

3.3.1.2. Visualização e edição de pedidos não finalizados;

3.3.1.3. Informações sobre o Aprovador;

3.3.1.4. Opção de cancelamento de pedidos em aberto;

3.3.1.5. Acesso aos pedidos que tiveram entrega parcial;

3.3.1.6. Contestar o recebimento do pedido, quando houver qualquer divergência com o pedido realizado ou anomalia no material entregue.

3.3.1.6.1. Quando do conteste, no sistema deverá ser disponibilizado campo para preenchimento obrigatório dos motivos de tal ato, sendo preferível que tenha uma tela de confirmação do conteste;

3.3.2. O carrinho de compras permitirá:

3.3.2.1. Ajuste de unidades adquiridas, com recálculo automático do valor do pedido;

3.3.2.2. Alterar, excluir ou incluir itens no carrinho, com recálculo automático do valor do pedido;

3.3.2.3. Desfazimento do carrinho de compras pelo usuário;

3.3.2.4. Exibição do subtotal de cada item solicitado, considerando as unidades pretendidas;

3.3.2.5. Exibição do preço total do pedido.

3.3.2.6. O carrinho de compras deverá manter os itens selecionados até a finalização da compra ou desfazimento do carrinho pelo usuário, mesmo após realização de *logout*.

3.3.3. Após a finalização de pedido, deverá ser emitida mensagem automática ao Solicitante confirmando a conclusão da operação.

3.3.3.1. Após a finalização do pedido pelo solicitante, o sistema automaticamente notificará o aprovador designado para revisão e aprovação.

3.3.3.2. Durante esse período, o solicitante ainda terá permissão para efetuar alterações no pedido, assegurando que qualquer ajuste necessário possa ser realizado antes da aprovação.

3.3.4. O sistema não permitirá a finalização de pedido em valor inferior ao mínimo determinado no item 6.13 dos Estudos Técnicos Preliminares ou em valor superior ao saldo remanescente aportado no sistema.

3.3.5. Todo pedido realizado deverá gerar número de identificação único.

3.3.6. Para os pedidos dos itens subcontratados (gêneros alimentícios), além do disposto nos itens 3.3.1 a 3.3.5, em caso de subcontratação, o sistema deverá permitir:

3.3.6.1. Emissão de pedido separado dos demais itens;

3.3.6.2. Relação de seleção do fornecedor de acordo com a localidade;

3.3.6.3. Inclusão e anexação de documentos comprobatórios, através de *upload*, referente aos comprovantes para faturamento;

3.4. Interface para Aprovadores:

3.4.1. Todo pedido, quando for encaminhado para aprovação, deverá apresentar as seguintes informações:

- 3.4.1.1. Número de identificação do pedido;
- 3.4.1.2. Data e hora de realização do pedido;
- 3.4.1.3. Nome do Solicitante;
- 3.4.1.4. Unidade administrava e seu respectivo número de identificação;
- 3.4.1.5. Fonte do valor do pedido a ser debitado, com seu saldo atual;
- 3.4.1.6. Quantidades e unidades de fornecimento dos materiais requisitados;
- 3.4.1.7. Preços unitários e subtotais de cada item;
- 3.4.1.8. Valor total do pedido.

3.4.2. O sistema permitirá:

- 3.4.2.1. Inclusão, alteração ou exclusão de itens do pedido;
- 3.4.2.2. Alteração da quantidade de cada item do pedido;
- 3.4.2.3. Recálculo automático dos valores do pedido de fornecimento, quando o Aprovador alterar de qualquer forma o pedido incluído pelo Solicitante;
 - 3.4.2.3.1. O sistema não permitirá a finalização de pedido em valor inferior ao mínimo determinado no item 6.13 dos Estudos Técnicos Preliminares ou em valor superior ao saldo remanescente aportado no sistema.
- 3.4.2.4. O sistema *web* deverá emitir, quando da aprovação do pedido, uma ordem de fornecimento para efeitos de controle, prazo de entrega, recebimento e ateste/conteste do pedido, permitindo, em campo próprio, o *upload* de documento comprobatório da entrega dos insumos, devidamente assinado por servidor da unidade solicitante, para efeitos de conferência e posterior faturamento.
- 3.4.2.5. Aprovar ou reprovar cada pedido;
 - 3.4.2.5.1. Quando da reprovação, no sistema deverá ser disponibilizado campo para preenchimento dos motivos de tal ato;
- 3.4.2.6. Atestar o pedido ou, quando houver qualquer divergência com o pedido realizado ou anomalia no material entregue, contestá-lo.
 - 3.4.2.6.1. Quando do conteste, no sistema deverá ser disponibilizado campo para preenchimento obrigatório dos motivos de tal ato, sendo preferível que tenha uma tela de confirmação do conteste;
- 3.4.2.7. Avaliar os motivos do conteste do Solicitante, em caso de discordância por parte da Contratada, e registro de sua decisão;

3.4.2.8. Cadastramento de Solicitantes e alteração de seus cadastros, vedada a exclusão de cadastro de qualquer usuário do sistema.

3.4.3. Após a finalização do pedido pelo Solicitante, o sistema encaminhará notificação ao Aprovador quanto a existência de pedido aguardando sua análise.

3.4.4. Após a aprovação, o sistema encaminhará pedido para a Contratada.

3.4.5. O sistema enviará mensagem ao Solicitante informando a aprovação, com ou sem alterações, ou a reprovação do pedido feitos pelo Aprovador.

3.5. Interface para Administradores:

3.5.1. Além do acesso a todas as funcionalidades dos Solicitantes e Aprovadores, o sistema *web* permitirá o gerenciamento de:

3.5.1.1. Quaisquer perfis de usuário, permitindo o cadastramento ou alteração de dados;

3.5.1.2. Unidades administrativas;

3.5.1.3. Locais de entrega;

3.5.1.4. Limite financeiro de aquisição para cada Contratante e unidade administrava, permitindo inclusão e alteração, com o respectivo registro do log na solução tecnológica;

3.5.1.5. Possibilidade de visualização de produtos do catálogo eletrônico, contendo a relação de materiais disponíveis no contrato firmado e os decorrentes de subcontratação.

3.5.2. Avaliar os motivos do conteste do Aprovador ou de sua análise quanto ao conteste do Solicitante, em caso de discordância por parte da Contratada, com campo próprio para registro de sua decisão;

3.5.3. Os Administradores deverão ter acesso aos relatórios de controle no âmbito de qualquer unidade administrativa da Contratada, respeitado o prazo determinado no item 2.6.3.1 deste Anexo.

3.6. Alterações nos produtos da cesta do sistema da Contratada, tais como marcas, insumos, unidades de fornecimento, preços etc., somente poderão ser efetivadas mediante prévia autorização do gestor do contrato no próprio sistema.

4. DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS CONFIGURAÇÕES

4.1. Requisitos de Autenticação e Segurança do sistema *web*:

4.1.1. O sistema *web* deverá atender, no mínimo, as seguintes especificações de autenticação e segurança:

4.1.1.1. Autenticação exclusivamente via Entra ID e/ou Certificado Digital;

4.1.1.1.1. O armazenamento local de senhas ou a distribuição de senhas por e-mail são estritamente proibidos.

4.1.1.2. MFA (Autenticação Multifator) obrigatório;

4.1.1.3. Controle de sessão com *timeout* de 30 minutos (*web*) e 15 minutos (*mobile*);

4.1.1.4. *Logout* centralizado via Entra ID;

4.1.1.5. Bloqueio de múltiplas sessões simultâneas;

4.1.1.6. Possuir certificado seguro aceito pelos navegadores descritos no item 2.4.1 deste Anexo;

4.1.1.7. Utilizar práticas de programação seguras e metodologia de testes que garanta a inexistência das seguintes vulnerabilidades, no mínimo:

4.1.1.7.1. *SQL Injection* e Injeções de código em geral;

4.1.1.7.2. *Cross-Site Scripting (XSS)*;

4.1.1.7.3. *Broken Authentication and Session Management*;

4.1.1.7.4. *Insecure Direct Object References*;

4.1.1.7.5. *Cross-site Request Forgery (CSRF)*, com proteção via tokens únicos;

4.1.1.7.6. *Brute force*.

4.2. Acessibilidade:

4.2.1. O sistema *web* deverá apresentar e/ou permitir:

4.2.1.1. Conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1 nível AA;

4.2.1.2. Navegação completa por teclado;

4.2.1.3. Suporte a leitores de tela;

4.2.1.4. Contraste mínimo adequado;

4.2.1.5. Legendas, descrições alternativas e formulários acessíveis;

4.2.1.6. Recursos avançados: modo alto contraste, atalhos personalizados, síntese de voz;

4.2.1.7. Funções ou opções de menus devem ser apresentadas de acordo com o tipo de usuário.

4.3. Atualização Tecnológica:

4.3.1. A Contratada deverá:

4.3.1.1. Manter a Contratante informada da liberação de novos *releases* e versões.

4.3.1.2. Introduzir modificações no sistema *web*, conforme estabelecido no item 1.1.4.1 deste Anexo, sem ônus para o INSS ou qualquer Contratante, desde que consideradas necessárias, com o intuito de manter o desempenho dentro dos

valores mínimos exigidos e que não sejam alteradas as características funcionais básicas necessárias à operação do sistema.

4.3.1.3. Manter políticas rigorosas de atualização de *patches*.

4.4. Atendimento ao Usuário:

4.4.1. Disponibilização de manual do sistema;

4.4.2. Disponibilização de *help desk* para os usuários;

4.4.3. Disponibilização de *FAQ* para autoatendimento;

4.4.4. Sistema para abertura de chamados com prazo máximo de 01 (um) dia útil para resolução do caso.

4.5. Será função da Contratada realizar a divulgação da Central de Serviços (*Help Desk*) para todos os usuários.

5. CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS

5.1. Após a assinatura do Contrato, a Contratada terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos, para promover o treinamento destinado a capacitar os usuários dos serviços sobre a utilização do sistema.

5.2. O treinamento deverá ser realizado para todos os usuários da Contratada, distribuídos em turmas conforme definido entre as partes.

5.2.1. O treinamento deverá ser realizado em plataforma virtual que suporte transmissões de vídeos, áudios e arquivos em tempo real, devendo ficar disponíveis durante toda a contratação, para a revisitação de novos usuários ou saneamento de eventuais dúvidas.

5.2.2. A mera disponibilização de manual de orientação ao usuário não será considerada uma forma de EAD.

5.2.3. Além das possibilidades listadas, a Contratada também deverá disponibilizar e manter atualizado um manual de orientação ao usuário.

5.3. Durante a execução do contrato, o INSS poderá solicitar treinamentos para usuários específicos, em virtude de substituição daqueles capacitados no evento, para revalidação de conhecimentos ou em decorrência de atualizações do sistema que modifiquem a forma de acessá-lo e operá-lo, aplicando-se o disposto no subitem 5.2.1.