Sumário

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA 6
1. OBJETO 6
2. JUSTIFICATIVAS 7
3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO 10
4. GLOSSÁRIO 10
5. LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO OBJETO 11
6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO 12
7. LOCAIS E CONDIÇÕES DE ENTREGA 13
8. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES: 14
9. DO RECEBIMENTO 14
10. DO ACEITE PROVISÓRIO E DEFINITIVO 15
11. PROPOSTA COMERCIAL 15
12. PAGAMENTOS E PRAZOS 17
13. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A) 18
14. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO CONTINUO, ESPECIALIZADO, "ON SITE" 22
15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE 23
16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA 23
17. DA SUBCONTRATAÇÃO 25
18. ALTERAÇÃO SUBJETIVA 25
19. FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO 25
20. DA CONFIDENCIALIDADE 26
21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS 27
22. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO 29
ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS 30
1. ITEM 1 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO 30
1.1. **CENÁRIO ATUAL DO CRA-SP:** 30
1.2. **REQUISITOS GERAIS** 30
1.3. **SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS** 31
1.3. **CONFIGURAÇÃO DE TODO O AMBIENTE TECNOLÓGICO DA SOLUÇÃO, INCLUÍDO POLÍTICAS E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL** 32

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

1. ITEM 2 - SERVIÇO DE TREINAMENTO 33
1.1. **TREINAMENTO PARA USUÁRIOS FINAIS** 33
1.2. **EAD** 34
1.3. **TREINAMENTO DE ADMINISTRADOR AVANÇADO** 34
2. ITEM 3 - LICENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE CONTAS DE ACESSO À SOLUÇÃO DE MENSAGERIA E COMUNICAÇÃO UNIFICADA BASEADA EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM 35
2.1. **REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO:** 35
2.2. **CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO (E-MAIL):** 41
2.3. **CONTATOS E GRUPOS DE DISTRIBUIÇÃO** 43
2.4. **CALENDÁRIO / AGENDA** 44
2.5. **COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA** 44
2.6. **VIDEOCONFERÊNCIA** 44
2.7. **CRIAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE PORTAIS/SITES** 45
2.8. **ARMAZENAMENTO EM NUVEM, COM RECURSOS DE COMPARTILHAMENTO POR USUÁRIOS, POR EQUIPES E OUTROS** 45
2.9. **FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS:** 48
2.10. **BACKUP E AUDITORIA** 50
2.11. **GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS** 50
2.12. **ARMAZENAMENTO E DESCOBERTA** 51
ANEXO III – TESTE DE CONFORMIDADE 58
ANEXO IV – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS 60
ANEXO V - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 62
ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE 63
ANEXO VII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA) 67
ANEXO VIII – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO 70
ANEXO IX – PLANO DE SUSTENTAÇÃO 74
ANEXO X – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO 76
ANEXO XI – ANÁLISE DE RISCO 87
ANEXO XII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL 1
ANEXO XIII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA 3

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de Solução de Comunicação Corporativa Unificada baseada em Computação em Nuvem (*Cloud Computing*), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento para o Conselho Regional de Administração de São Paulo, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência;

1.2. O projeto se dará através dos itens abaixo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	OUTROS DADOS
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando: - Processo de *Transfer token*; - Configuração de todo o ambiente tecnológico da solução, incluído políticas e estrutura organizacional; - Configuração dos Domínios; - Serviço de migração de dados (se necessário).	**1**	**Nº de serviços**	Serviço apenas no projeto de implantação
SERVIÇO DE TREINAMENTO: - Treinamento de administrador avançado; - Treinamento para usuários finais (ambiente EAD, disponível durante tempo de contrato).	**1**	**Nº de serviços**	Serviço apenas no projeto de implantação
LICENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE CONTAS GOOGLE: Contas ***Google Workspace***, plano: ***Business Plus***, contendo: - Correio Eletrônico Corporativo (e-mail); - Vídeo conferências com, no mínimo, 250 participantes, com recursos de: gravação e controle de participação; - 5 (cinco) *terabyte* (TB) de armazenamento em nuvem por usuário; - Armazenamento em nuvem, com recursos de compartilhamento por usuários, por equipes e outros; - Solução de Retenção de dados; - Sistema de Prevenção contra de Perda de Dados;	**120**	**Nº máximo de usuários**	Serviço constante durante todo o contrato

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

- Gerenciamento corporativo de Segurança, com: controle de dados, acesso e gerenciamento de dispositivos e aplicativos e auditoria. - Outros aplicativos: Calendário, Comunicação Instantânea (Chat), Criação e Publicação de Portais/Sites, formulários eletrônicos, Aplicativos de escritório online: Processador de textos, Planilhas, Apresentações e Notas; Criador e gerenciador de Formulários Online.			
SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	**12**	**Tempo (meses)**	Serviço constante durante todo o contrato

1.3. Detalhamentos sobre as especificações técnicas e condições dos equipamentos, estão descritos neste Termo de Referência, "**ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS**" e desmais anexos.

2. JUSTIFICATIVAS

2.1. FUNDAMENTAÇÃO

O CRA-SP vem intensificando as suas ações de modernização de processos operacionais, de modo a reduzir a burocracia e aumentar a sua eficiência, aumentando assim a quantidade e qualidade dos serviços ofertados aos profissionais e empresas da área da administração, bem como a qualquer cidadão que necessitar do Conselho.

Nos últimos anos, diversos projetos e investimentos em tecnologias (*hardwares, softwares* e serviços) têm sido realizados para dar sustentação a todos estes objetivos e a adoção de ferramentas digitais de alta performance e amplamente difundidas no mercado corporativo mundial, se mostrou fundamental.

Além disso, o advento do novo coronavírus têm imposto ao mundo mudanças nas relações comerciais, nos hábitos de consumo e, entre outras coisas, na forma como as pessoas trabalham.

O teletrabalho (*home office*) ou o trabalho híbrido (parte no escritório e parte em casa), se tornaram modalidades aplicadas não apenas para empresas privadas, mas também para a administração pública. E isto é reflexo das adaptações impostas pela pandemia, que mostrou que as corporações precisam gerir os seus colaboradores pela produtividade, ou seja, independentemente de onde eles estejam exercendo as suas atividades eles deverão entregar resultados.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

Neste contexto, este projeto busca intensificar o uso de tecnologias que sejam online e que estejam em uma infraestrutura baseada em computação em nuvem (*cloud computing*), de modo a viabilizar e facilitar o serviço remoto, permitindo que vários servidores trabalhem de forma colaborativa e segura, a partir de diferentes dispositivos (computadores, *smartphones*, tablets) conectados à internet e em qualquer lugar do mundo.

2.2. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

Através de análises técnicas, foram identificadas as seguintes necessidades de negócio:

- Necessidade de implantar mentalidade digital a todo orgão, trazendo maior engajamento em toda a instituição, com obejtivo de aprimorar processos de trabalho e dar sustenção para a maior flexibilização do ambiente de trabalho;
- Necessidade de prover e atualizar continuamente os recursos e ferramentas de Tecnologia da Informação;
- Necessidade de garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de Tecnologias da informação e comunicação - TIC;
- Necessidade de otimizar os custos de infraestrutura e serviços de TI, sendo este o benefício mais significativo em hospedar aplicações em infraestrutura em nuvem devido à redução de custos de capital (*capital expenditure - Capex*) e custos operacionais (*operacional expenditure - Opex*);
- Necessidade de atualizar os recursos tecnológicos disponíveis aos usuários internos, propiciando o aumento da eficiência e da produtividade;
- Necessidade de mitigar possíveis riscos, danos ou indisponibilidade a prestação de serviços de TI, decorrentes de problemas técnicos identificados nos equipamentos; e

Os requisitos técnicos necessários para cada item, serão especificados no termo de referência e demais anexos do edital do processo licitatório.

2.3. OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS POR MEIO DA CONTRATAÇÃO:

Diante do exposto, do ponto de vista tecnológico, este projeto buscará:

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

- Obter serviços de alta disponibilidade, com suporte prestados em regime de atendimento 7 x 24 (sete dias por semana, vinte e quatro horas);
- Terceirizar custos operacionais e reduzir custos de infraestrutura e serviços de TI, por meio de aplicações hospedadas em infraestrutura em nuvem;
- Reduzir custos de licenciamento de software de escritório, mantendo e aprimorando serviços já em uso pelo Conselho;
- Evitar diminuição da produtividade dos servidores do CRA-SP, através de aplicações com alta disponibilidade, reduzindo o potencial de falhas e os riscos de paralisação dos serviços de comunicação e colaboração;
- Otimizar a produtividade da equipe de TI, focando o suporte nas operações de “missão crítica”;
- Trazer mais mobilidade aos usuários, oferecendo acesso a aplicativos como: e-mail corporativo, vídeo conferências, planilhas, processadores de textos, diretórios de arquivos e outros;
- Ampliar os mecanismos de segurança da informação, através de recursos como: retenção de dados; sistema de prevenção contra de perda de dados; controle de acesso e gerenciamento de dispositivos e aplicativos e auditoria.

2.4. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO CRA-SP

Com base nos pontos destacados nos itens anteriores, é possível identificar o alinhamento desta iniciativa ao Planejamento Estratégico do CRA-SP para os anos 2021 a 2023.

Deste modo, podemos pontuar que este projeto está alinhado aos seguintes objetivos definidos no Planejamento Estratégico:

- 06. Implantar mentalidade digital;
- 08. Desenvolver Cultura Organizacional.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b3206867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O objeto a ser contratado é de natureza comum, cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos pelo edital e seus anexos, por meio de especificações usuais no mercado, conforme termos do parágrafo único, do art. 1°, da Lei 10.520, de 2002;

3.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do DECRETO N°9.507 de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos;

3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4. GLOSSÁRIO

4.1. ***Antispam:*** Método para prevenir o recebimento de lixo eletrônico por e-mail;

4.2. ***Denial of Service:*** É um ataque de negação de serviço. Trata-se de uma tentativa em tornar os recursos de um sistema indisponíveis para seus utilizadores. Alvos típicos são servidores web, e o ataque tenta tornar as páginas hospedadas indisponíveis na www;

4.3. ***Directory Harvest Attacks:*** Ataque utilizado para tentar encontrar endereços de e-mails válidos para o dominio atacado e criar um banco de dados desses endereços que pode ser utilizado posteriormente ou vendido na Internet;

4.4. ***DNS* (*Domain Name System* - Sistema de Nomes de Domínios):** é um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo duas definições:

- Examinar e atualizar seu banco de dados;
- Resolver nomes de domínios em endereços de rede.

4.5. ***Firewall:*** É o nome dado ao dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto de controle da rede. Sua função consiste em regular o tráfego

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados de uma rede para outra.

4.6. ***IMAP (Internet Message Access Protocol):*** é um protocolo de gerenciamento de correio eletrônico, que permite o armazenamento das mensagens no servidor, as quais o usuário pode acessá-las de qualquer computador;

4.7. ***Malware:*** O termo proveniente do inglês *malicious* software é um software destinado a se infiltrar em um sistema de computador alheio de forma ilícita, com o intuito de causar algum dano ou roubo de informações (confidenciais ou não). Vírus de computador, *worms*, *trojan horses* (Cavalos de Tróia) e *spywares* são considerados *malware;*

4.8. ***Phishing:*** Forma de fraude eletrônica, caracterizada por tentativas de adquirir informações sigilosas, tais como senhas e números de cartão de crédito, ao se fazer passar como uma pessoa confiável ou uma empresa enviando uma comunicação eletrônica oficial, como um correio ou uma mensagem instantânea;

4.9. ***POP*:** Protocolo de entrada de e-mail que permite acesso a um webmail, transferência de mensagens para um gerenciador de e-mails e manipulação off-line;

4.10. ***SLA*:** O termo proveniente do inglês *Service Level Agreement*, significa Acordo de Nível de Serviço e trata-se da parte de um contrato de serviços entre duas ou mais entidades no qual o nível da prestação de serviço é definido formalmente;

4.11. ***Spam:*** Mensagem eletrônica não solicitada, enviada em massa;

4.12. ***Spyware:*** Programa automático de computador, que recolhe informações sobre o usuário e transmite essa informação a uma entidade externa na Internet, sem o seu conhecimento nem o seu consentimento;

4.13. ***Voicemail:*** Sistema centralizado de gerenciamento de mensagens faladas que são trocadas por computador e armazenadas em HDs.

5. LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO OBJETO

5.1. Abaixo a fundamentação Legal e Legislação Aplicável da contratação:

- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital – SGD, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019);
- PEC 17/2019 - proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais (Portal da Câmara dos Deputados);
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de acesso à informação (L12527);
- Lei 12.737/2012 - que promoveu alterações no Código Penal Brasileiro tipificando os chamados delitos ou crimes informáticos;
- IN nº 05/2017 SLTI/MP (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017);
- Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, Lei de Licitações (L8666consol);
- Decreto nº 3.784/2001, promove a inclusão de itens de bens de consumo e de serviços comuns na classificação a que se refere o Anexo II do Decreto nº 3.555/2000, art. 8º e Decreto nº 5.450, art. 9º. (D3784);
- Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 (Lcp 123);
- DECRETO Nº 8.538, DE 6 DE OUTUBRO DE 2015 (Decreto nº 8538);
- Decreto nº 7.892/2013, regulamenta o Sistema de Registro de Preços (Decreto nº 7892);
- Decreto nº 10.024/19, regulamenta o Pregão Eletrônico (D10024);
- IN nº 5/2014, regulamenta procedimentos de pesquisa de preços (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 27 DE JUNHO DE 2014).

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO

6.1. Além das demais condições de habilitação, o interessado no certame deverá comprovar capacidade técnica mediante a apresentação da seguinte documentação:

6.1.1. A licitante vencedora deverá apresentar declaração, em papel timbrado, emitida diretamente pelo (s) fabricante (s) que compõem a sua solução, de que a mesma possui credenciamento e capacitação técnica do fabricante para fornecimento das licenças e da prestação de serviços que compõem este certame;

6.1.2. 01 (uma) Declaração comprovando o seu nível de parceria com o fabricante da solução, sendo, no mínimo, "*Google Cloud Partner Premier*" ou "*Microsoft Large Solution Partners*" ou nível semelhante de outros fabricantes;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

6.1.3. 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, em papel timbrado, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa licitante já forneceu serviço de licenciamento e fornecimento de contas de acesso à solução de mensageria e comunicação unificada baseada em computação em nuvem, além de ter realizado aos de serviços de suporte técnico especializado nesta solução, serviços de instalação, configuração, migração e operação assistida, para a mesma solução proposta, para no mínimo, 120 usuários;

6.1.4. O atestado deve ser claro em relação ao fornecimento da tecnologia e do suporte prestado pela empresa contratada, devendo conter:

A) Nome da empresa ou órgão que emitiu o atestado;

B) Endereço completo;

C) Descrição do software e dos serviços executados;

D) Manifestação acerca da qualidade dos serviços prestados;

E) Identificação do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse da Comissão de Licitação.

6.1.5. A referida prova de qualificação técnica acima deverá ser fornecida de acordo com o "**ANEXO XIII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA".**

A) OBSERVAÇÃO: este documento deverá estar impresso em papel timbrado da atestante.

6.1.6. **A licitante deverá apresentar toda a documentação descrita neste item na fase de avaliação técnica, antes da homologação. A não apresentação ou apresentação não conforme, poderá desclassificar a licitante, além de sujeitar às sanções cabíveis.**

7. LOCAIS E CONDIÇÕES DE ENTREGA

7.1. As entregas dos equipamentos deverão ser efetuadas na sede do CRA-SP, na Rua Estados Unidos, 889 – Jd. América – São Paulo – SP – CEP – 01427-001 – CNPJ: 43.060.078/0001-04;

7.2. Expediente do CRA-SP é de segunda a sexta-feira, das **09h00** às **18h00**. Havendo necessidade, será autorizado à CONTRATADA o acesso às áreas para execução dos serviços fora desse horário;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

7.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os itens relativos certame, descritos no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo de **prazo máximo 30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da data de assinatura do contrato;

7.4. A licitante deverá prever no valor global de sua proposta, quaisquer custos extraordinários, que se fizerem necessários para o cumprimento integral do objeto;

7.5. Quaisquer alterações nas condições acima deverão ser avaliadas e aprovadas pelo Conselho.

8. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:

8.1. A implementação das soluções deverá ser realizada sem interrupção do funcionamento do ambiente atual de operação da rede e sem impactos significativos para o ambiente de trabalho do Conselho, admitindo-se apenas paradas programadas em períodos fora do horário de expediente, desde que previamente acordadas com o Conselho, por intermédio da Coordenação Tecnologia da Informação;

8.2. Os serviços para a implementação poderão ser executados em **regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana),** sendo que esta condição será acertada entre as partes no planejamento da implantação e será prevista nos cronogramas do projeto básico e aceita pelo Conselho.

8.3. As atividades consideradas incômodas ou que gerem qualquer tipo de impacto, perturbação ou desconforto nas atividades normais do Órgão, as quais terão de ser programadas para o período noturno, após as 20h, ou para finais de semana.

9. DO RECEBIMENTO

9.1. No ato da entrega serão conferidos os itens apresentados, e rejeitados, no todo ou em parte, aqueles que estiverem em desacordo com as especificações e com obrigações assumidas pelo fornecedor ou previstas neste Edital e/ou neste anexo;

9.2. Caso seja necessário refazer o objeto rejeitado, o novo fornecimento deverá ocorrer no prazo máximo de **72 horas (corridas)**, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;

9.3. O CRA-SP se reserva no direito de receber os produtos na condição de posterior conferência caso não tenha condições de fazê-lo no ato da entrega;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

9.4. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser de última geração, novos e sem uso, devidamente instalados, conforme descrições requisitas deste edital;

9.5. Maiores detalhamentos sobre as especificações técnicas e condições dos equipamentos, estão descritos no **"ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS";**

9.6. A Contratada deverá garantir o fornecimento que todos os componentes (equipamentos, materiais, acessórios e etc.) necessários para atendimento o objeto deste certame e que todos os itens da solução estejam em pleno funcionamento, conforme contratado, sendo imediatamente substituídos os que não estiverem em conformidade com o solicitado e pleno cumprimento de níveis de acordo de serviço, descritos neste edital;

10. DO ACEITE PROVISÓRIO E DEFINITIVO

10.1. O **aceite provisório** de cada seviço e soluções, descrtios neste certame deverá ocorrer no momento da entrega;

10.2. O **aceite definitivo** deverá ocorrer **após a verificação da conformidade técnica**, no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, contados do primeiro dia útil após a data de entrega;

10.3. O aceite definitivo dos equipamentos e materiais será efetuado pela área técnica, conforme item **"DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO",** deste edital;

10.4. A referida área será responsável pela elaboração do relatório para fins de liberação do pagamento das Notas Fiscais / Faturas e do início da contagem do prazo da Garantia Mínima.

11. PROPOSTA COMERCIAL

11.1. A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor unitário ofertado para o item, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;

11.2. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

11.3. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos;

11.4. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nesta lei;

11.5. A licitante apta ao exercício do direito de preferência estabelecido no Decreto n.º 7.174/2010 deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos previstos na legislação;

11.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou ao direito de preferência sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital;

11.7. A licitante, em sua proposta, deverá observar, além do estabelecido no Edital, os requisitos listados a seguir:

11.7.1. Declarar de forma clara e detalhada as especificações dos itens ofertados, inclusive no que se refere ao nome do fabricante do produto, à política de licenciamento do produto, ao nome do produto/serviço, à quantidade, preço unitário e preço total;

11.7.2. Observar, quando da formulação da proposta, as especificações e características obrigatórias, não sendo permitida a oferta de preços alternativos ou a inclusão de condições que impeçam o julgamento objetivo;

11.7.3. Declarar que atenderá a todos os requisitos estabelecidos no Edital, nas condições, prazos e níveis de serviço informados;

11.7.4. Declarar que está capacitada a apresentar na amostra os requisitos funcionais selecionados no Edital, nos requisitos mínimos estabelecidos, conforme estabelecido no Edital.

11.8. Para os itens do **PROJETO DE IMPANTAÇÃO (A)**, descritos no objeto deste certamet, a licitante deverá relacionar todos os seus custos com o projeto, como por exemplo: Licencimentos de software, Mão de obra, Descolamento e Diárias e quaisquer outros custos que foram devidamente apresentados na sua proposta comercial;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

11.9. Deverá ser apresentado juntamente com a proposta comercial o catálogo completo do(s) serviços e soluções ofertado(s) ou documentos do fabricante contendo todas as informações técnicas correspondentes aos produtos ofertados na proposta para a devida análise da especificação técnica, sob pena de desclassificação da proposta comercial;

11.10. Na dúvida na análise técnica entre proposta comercial e a documentação do fabricante, prevalecerá a documentação do fabricante;

11.11. Comprovação que o(s) produto(s) ofertado(s) pertence(m) à linha corporativa. Não sendo aceitos soluções destinados ao uso particular ou não profissional;

11.12. As Certificações deverão ser apresentadas impressas juntamente com a proposta comercial;

11.13. A licitante que apresentar declaração falsa será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas no Edital.

12. PAGAMENTOS E PRAZOS

12.1. **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)**

12.1.1. Após a assinatura de contrato, inicia-se o projeto de impantação das soluções descritas neste certame;

12.1.2. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda solução descrita no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo **30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS,** contados a partir da data de assinatura do contrato;

12.1.3. Ao termino dos serviços que constitem nos itens que compõem o PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A), a CONTRATADA deverá junto com a Nota Fiscal, apresentar o relatório com o descritivos das atividades executadas e demais documentos que sejam pernitinentes e necessários para a correta aferição dos serviços;

12.1.4. O fiscal do contrato fará a aferição dos documentos enviados pela CONTRATADA e estando tudo correto, será realizada aprovação da respectiva nota fiscal / fatura;

12.2. **OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO (B)**

12.2.1. A contratada enviará os relatórios necessários juntamente com a fatura para aprovação da contratante;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

12.2.2. Faturamento MENSAL, efetuado de acordo com o número de contas ativas;

12.2.3. Ao final de cada mês, a contratada deverá apresentar o Relatório de Consumo mensal e a Nota Fiscal.

- O Relatório de Consumo mensal, deverá ser extraído com base de dados painel administrativo da solução;
- O Relatório de Consumo mensal, deverá apresentar os seguintes dados:
  - ✔ **Total de contas ativas** no momento do fechamento;
  - ✔ **Total de contas ativas por dia** ou **intervalo de dias no mês.**

12.2.4. O fiscal do contrato fará a aferição dos documentos enviados pela contratada e estando tudo correto, é realizada aprovação da respectiva nota fiscal / fatura;

12.2.5. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da nota fiscal / fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados;

12.2.6. Os pagamentos serão efetuados pelo Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da fiscal / fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

12.2.7. As notas fiscal / fatura poderão ser rejeitadas por erros ou incorreções em seu preenchimento, e serão formalmente devolvidas à empresa contratada para correção;

12.2.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

13. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)

13.1. **CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:**

13.1.1. O projeto de implantação seguirá, minimamente, as seguintes etapas e prazos:

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO
1	Reunião de *Kick off*	Até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato;
2	Apresentação do Plano Executivo de Implantação da Solução.	Até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato;
3	Apresentação do Plano de Continuidade de Negócios.	Até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato;
4	Aprovação dos Planos de Continuidade de Negócios e Plano de Implantação da Solução.	Até 10 (dez) dias após a apresentação dos planos;
5	Integração da solução contratada.	Até 15 (quinze) dias após a aprovação do plano executivo de implantação da solução
6	Migração da solução contratada (se necessário).	Até 30 (trinta) dias após a aprovação do plano executivo de implantação da solução
7	Treinamento	Até 15 (quinze) dias após a aprovação do plano executivo de implantação da solução
8	Vigência do contrato	12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.

13.1.2. Para a implantação, a CONTRATADA deverá alocar profissionais do seu quadro de funcionários, devidamente comprovado o vínculo empregatício, conforme lei trabalhista brasileira. É vedada qualquer tipo de terceirização de mão de obra, salvo apenas em casos de mão de obra específica e devidamente comprovada pela empresa. Esta documentação será avaliada pelo Conselho, antes no início dos trabalhos;

13.1.3. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda a solução descrita no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo **30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS,** contados a partir da data de assinatura do contrato;

13.1.4. Todas as atividades envolvidas serão acompanhadas e validadas por analistas técnicos do Conselho;

13.1.5. **Para a implantação, a CONTRATADA deverá alocar profissionais com certificação oficial da solução. Esta documentação será avaliada antes no início dos trabalhos;**

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

13.1.6. A CONTRATADA deverá elaborar um projeto de implantação, em conjunto com as áreas técnicas do Conselho, onde deverão constar o desenho da solução (topologia, configurações, etc.), as atividades de preparação do ambiente, customização, testes e implantação;

13.1.7. A implantação da solução será realizada no ambiente de produção, portanto, se necessário, as atividades deverão ocorrer após o expediente (horários noturnos ou em finais de semana e feriados), a critério do Conselho;

13.1.8. A CONTRATADA será responsável por efetuar as atividades de integração da solução com os ambientes operacionais do Conselho;

13.1.9. A CONTRATADA deverá fornecer, em até **20 (vinte) dias corridos**, após o término da implantação da solução, documentação contendo:

A) Especificação de toda solução (características e funcionalidades implantadas);

B) Desenho lógico da implantação;

C) Comentários e configurações executadas;

13.1.10. Essa documentação deverá ser entregue em meio magnético e impressa;

13.1.11. Quaisquer alterações nas condições acima deverão ser avalizadas e aprovadas pelo Conselho;

13.1.12. O tempo e também as condições de nível de serviço para a garantia estão descritos no anexo: **ANEXO VII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA);**

13.1.13. **Todo o processo de implantação, incluindo mão de obra, ou quaisquer outras adequações necessárias, será de responsabilidade da CONTRATADA, portanto, todos os custos relativos a este item deverão ser contemplados à proposta comercial;**

13.1.14. A entrega, a instalação e a configuração e tudo que for necessário para o perfeito funcionamento da solução ofertada, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

13.1.15. Todo processo de implantação das soluções terá o acompanhamento da equipe técnica do Conselho que efetuará os testes de aceitação para que possa ser lavrado o **Termo de Aceite definitivo**;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

13.1.16. Todo processo de implantação das soluções deverá ser realizado sem interrupção do funcionamento do ambiente atual de operação da rede e serviços de telefonia, e sem impactos significativos para o ambiente de trabalho do Conselho. Admitindo-se apenas paradas programadas em períodos fora do horário de expediente, desde que previamente acordadas com o Conselho, por intermédio da Coordenação Tecnologia da Informação;

13.1.17. Os serviços para a implementação poderão ser executados em **regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, incluindo sábado, domingos e feriados),** sendo que esta condição será acertada entre as partes no planejamento da implantação e será prevista nos cronogramas do projeto básico e aceita pelo Conselho;

13.1.18. As atividades consideradas incômodas ou que gerem qualquer tipo de impacto, perturbação ou desconforto nas atividades normais do Órgão, deverão ser programadas para os períodos noturnos, após as 18h ou em finais de semana e feriados;

13.1.19. A equipe técnica do CRA-SP acompanhará todo processo de implantação. Diante disto, caberá à Contratada definir as melhores condições de funcionamento da solução, fornecendo recursos e a mão necessários para o projeto;

13.2. **ACOMPANHAMENTO PÓS IMPLANTAÇÃO (OPERAÇÃO ASSISTIDA):**

13.2.1. Após a entrada em operação das soluções, iniciará a etapa de acompanhamento do uso pós implantação; que poderá ser de forma presencial na sede do Conselho ou remoto, a critério da equipe técnica do CRA-SP;

13.2.2. O período de operação assistida, terá duração mínima de **05 (cinco) dias**, podendo ser reduzida ou estendida, conforme forem apresentados os resultados positivos da implantação, ou seja, performance das soluções conforme esperado e ambiente estabilizado sem problemas e impactos aos usuários e serviços do Conselho;

13.2.3. O período de operação assistida, tem como objetivo minimizar todo e qualquer impacto que possa ocorrer no uso das novas aplicações, através do acompanhamento dos técnicos da CONTRATADA, de modo a responder de forma rápida e assertiva, questões como:

A) Correção de erros;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

B) Solução de dúvidas dos usuários gestores e de TI;

C) Verificação do desempenho, Otimização e disponibilidade da Solução;

D) Atualização da documentação e scripts de atendimento de *help desk;*

E) Auxilio a equipe técnica da CONTRATADA no atendimento de segundo e terceiro nível;

F) Entre outras atividades necessárias para estabilização do software.

13.2.4. A operação assistida abrange todo o ambiente de execução das soluções;

13.2.5. **O FORMATO DE EXECUÇÃO DESTA ATIVIDADE, SÓ PODERÁ SER ALTERADO DE PRESENCIAL PARA QUALQUER OUTRO FORMATO, COM A AUTORIZAÇÃO DO CONSELHO, POR INTERMÉDIO DE SEUS AGENTES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO;**

13.2.6. Maiores detalhamentos técnicos, sobre o processo de implantação, estão no **ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS, ITEM 1 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO;**

13.2.7. Intervenções programadas que necessitem de paralisações da Solução deverão ser realizadas fora do horário de expediente, devendo ser agendadas pela CONTRATADA com o Conselho.

14. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO CONTINUO, ESPECIALIZADO, "ON SITE"

14.1.1. Ao termino do processo de implantação, inicia-se os serviços de suporte técnico;

14.1.2. Demais detalhamentos do serviço de suporte técnico estarão descritos nos seguintes anexos:

A) **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;**

B) **ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS;**

C) **ANEXO V - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;**

D) **ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE;**

E) **ANEXO VII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA).**

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

15.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

15.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

15.4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

15.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço ou entrega dos produtos, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

15.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com as legislações em vigor;

15.7. A Administração realizará pesquisa de preços periodicamente, em prazo não superior a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados em Ata;

15.8. Ficará a critério do departamento fiscalizador do CRA-SP impugnar qualquer fornecimento executado que não satisfaça as condições aqui prescritas.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Executar os serviços e entregar os produtos, conforme especificações deste Termo de Referência e seus anexos, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e seus anexos;

16.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados ou produtos entregues em que se verificarem vícios ou defeitos;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

16.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

16.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

16.5. Apresentar os empregados devidamente trajados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

16.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

16.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

16.8. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

16.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

16.10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

16.11. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

16.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

16.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

16.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

16.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. Não será admitida qualquer tipo de subcontratação do objeto licitatório.

18. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

19. FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

1.1. Toda execução dos serviços deverá ser administrada pelo FISCAL do contrato, do lado do CONTRATANTE, e pelo PREPOSTO, do lado da CONTRATADA;

1.2. O PREPOSTO (ou Gerente de Relacionamento) será a pessoa responsável pelo relacionamento do lado da CONTRATADA, de modo a responder por qualquer assunto (tecnico, operacional, financeiro ou outros) que envolver a prestação de serviços;

1.3. O PREPOSTO deverá ser designado formalmente ao CONTRATANTE, assim que o contrato for firmado;

1.4. Caberá ao FISCAL fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das Ordens de Serviço (OS);

1.5. O FISCAL deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas, conforme o nível mínimo de serviço exigido, primando pela qualidade dos serviços prestados;

1.6. Todas as ORDENS DE SERVIÇO emitidas pelo CONTRATANTE serão única e exclusivamente dirigidas ao PREPOSTO, que deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento;

1.7. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais do CONTRATANTE,

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b3206686746 35a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

para fins de execução dos serviços, deverão sempre ter o conhecimento do FISCAL e do PREPOSTO, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade e custo pelo deslocamento dos profissionais envolvidos, quando tais interações ocorrem presencialmente na sede do CONTRATANTE;

1.8. A comunicação entre CONTRATADA e a CONTRATANTE deverá ser sempre por escrito (carta, ofício, e-mail), ressalvados os casos de urgência, cujos entendimentos verbais e informais deverão ser ratificados por escrito, para fins de formalização do assunto;

20. DA CONFIDENCIALIDADE

20.1. A Contratada não poderá, sob pena de aplicação das penalidades legais cabíveis, utilizar informações fornecidas pelo Conselho para qualquer outro tipo de uso que não os específicos para a execução do objeto deste certame;

20.2. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção do sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos junto a CONTRATANTE, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, torná-los públicos, reproduzir ou utilizá-los; descumprindo este comando, poderá ser acionada judicialmente, especialmente no cumprimento da lei 13.709/18.

20.3. A CONTRATADA e seus empregados e prestadores de serviços, deverão estarem cientes do compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência, conforme detalhamentos e informações sobre confidencialidade, descritos nos seguintes anexos deste certame:

- **ANEXO IV – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS;**
- **ANEXO V - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.**

20.4. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer às políticas e às normas de Segurança da Informação adotadas pela CONTRATANTE.

20.5. Demais detalhamentos e informações sobre confidencialidade, estão descritos no **ANEXO IX – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;**

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- Inexecução total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Fraudar na execução do contrato;
- Comportar-se de modo inidôneo;
- Cometer fraude fiscal;
- Não mantiver a proposta.

21.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, as sansões adminsitrativas;

21.3. ADVERTÊNCIA, por escrito, nas hipóteses de execução irregular do objeto contratado (falta de funcionário sem reposição, má prestação do serviço/serviço incompleto, falta de equipamento necessário para o desempenho do serviço, etc.) e atraso na prestação de determinado serviço, que não resultem em grave prejuízo ao CRA, com prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar defesa. Na segunda advertência escrita, pelo mesmo fato, será aplicada multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato e, na terceira, seguirá os termos dos itens abaixo:

21.3.1. MULTA de mora no percentual de 10% (dez por cento) do valor total do contrato, por dia de atraso, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de dez dias, podendo ser aplicado o artigo 77 da Lei 8.666/93;

21.3.2. MULTA administrativa, com natureza de perdas e danos, no percentual de 10% (dez por cento) do total do contrato, por cada ato isolado, que resulte em prejuízo ao CRA.

21.3.3. MULTA de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto, recolhida no prazo de quinze dias corridos, contados da comunicação oficial, sem embargo da indenização dos prejuízos porventura causados ao CONTRATANTE.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b3206867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

21.3.4. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA de participação em licitação e IMPEDIMENTOS DE CONTRATAR COM O CRA-SP se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:

- Por até 6 (seis) meses:
- Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para ao CRA-SP.
- Por até 2 (dois) anos:
- Não conclusão dos serviços contratados;
- Inexecução total do contrato;
- Prestação do serviço em desacordo com as solicitações do CRA-SP, não efetuando sua correção após solicitação do Conselho; e
- Cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo ao CRA-SP, ensejando a rescisão do Contrato por culpa da CONTRATADA, a serem analisados em cada caso concreto.

21.3.5. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE, implicando proibição da CONTRATADA de transacionar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do art. 87, IV, da Lei 8.666/93, podendo ser aplicada, dentre outros casos, quando:

- Tiver sofrido condenação definitiva por ter praticado, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- Demonstrar, a qualquer tempo, não possuir idoneidade para licitar ou contratar com o CRA-SP, em virtude de atos ilícitos praticados;
- Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do contrato, sem consentimento prévio do CRA-SP;
- Ocorrência, durante o procedimento licitatório, de ato capitulado como crime pela Lei n.º 8.666/93, que venha ao conhecimento do CRA-SP após a assinatura do Contrato;
- Apresentação, ao CRA-SP, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a vigência do Contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação.

22. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

22.1. A execução do objeto deste Contrato será acompanhada e fiscalizada pela **Coordenação da Área de Tecnologia da Informação**, em conformidade com o artigo 67 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e com o artigo 6º do Decreto n.º 2.271, de 07 de julho de 1997;

22.2. O representante da referida Coordenação, juntamente com a sua equipe, anotará em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, quando aplicável;

22.3. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (art. 70 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993);

22.4. Responsável pelo Termo de Referência:

- WELTON MARQUES – GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

Assinado eletronicamente

WELTON LUIZ MARQUES
Gerente de TI
Conselho Regional de Administração de São Paulo - CRA-SP

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS

1. ITEM 1 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

1.1. **CENÁRIO ATUAL DO CRA-SP:**

1.1.1. **PROVEDOR DE SERVIÇOS:**

- Google;
- SERVIÇO / PLANO: G Suite Business
- QTD. CONTAS ATIVAS: 93 (noventa e três).

1.1.2. **DOMÍNIOS:**

DOMÍNIO	TIPO	STATUS
crasp.org.br	Domínio principal	Verificado / Gmail ativado
crasp.gov.br	Domínio de alias de usuário para crasp.org.br	Verificado / Gmail ativado
crasp.com.br	Domínio de alias de usuário para crasp.org.br	Verificado / Gmail ativado
espacomanaca.com.br	Domínio secundário	Verificado / Gmail ativado
crasp.org.br.test-google-a.com	Aliás de domínio para teste	Ativo

1.2. **REQUISITOS GERAIS**

1.2.1. A contratada deverá integrar o ambiente operacional do CRA-SP ao serviço contratado, de modo que o acesso aos serviços ocorram de forma transparente para os usuários;

1.2.2. Se o serviço de Comunicação Corporativa contrato for igual a plataforma atual em uso pelo CRA-SP, a empresa CONTRATADA responsável por efetuar o processo conhecimento como "*Transfer token*", que é o processo de transferencia da conta do Google do CRA-SP para um revendedor, descrito conforme link a seguir: https://support.google.com/a/answer/7643790?hl=pt-BR

1.2.3. Além do item acima, a empresa CONTRATADA responsável por realizar todo processo de alteração de plano (se necessário), com o fabricante, além de toda a intermediação entre o CRA-SP e fabricante da solução para qualquer assunto pertinente ao certame;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

1.2.4. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, o CRA-SP poderá exigir a execução da migração à noite e em finais de semana;

1.2.5. Durante o prazo de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas como decorrentes do funcionamento do produto deverão ser corrigidos pela CONTRATADA ou FABRICANTE, mediante a disponibilização de atualizações corretivas, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

1.3. **SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS**

1.3.1. **IMPORTANTE: O serviço de MIGRAÇÃO DE DADOS, poderá ser dispensado, à critério da equipe técnica do CRA-SP, caso a aquisição do serviço de Comunicação Corporativa seja igual a plataforma atual em uso pelo CRA-SP.**

1.3.2. O serviço de migração de todos os dados, incluindo todos aplicativos, utilizados por todos os usuários do CRA-SP na atual plataforma em uso pelo órgão, será de responsabilidade da empresa CONTRATADA;

1.3.3. O serviço de migração de dados prevê o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de correio eletrônico, armazenamento de arquivo em nuvem e outros, utilizada pelo CRA-SP;

1.3.4. O serviço de migração deverá ser executado presencialmente na sede do CRA-SP, com o acompanhamento integral da equipe técnica do Conselho;

1.3.5. O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de colaboração e comunicação integrada do CRA-SP, para a plataforma oferada;

1.3.6. A empresa contratada deverá submeter um projeto, o qual deverá ser aprovado pela equipe técnica do CRA-SP;

1.3.7. Fazem parte da plataforma de colaboração e comunicação integrada às mensagens armazenadas, contatos, agendas, calendários, desde que gerenciadas de modo centralizado pela equipe técnica do CRA-SP;

1.3.8. Atualmente, o Conselho possui em torno de 93 contas ativas no atual, sendo que algumas contas possuem mais de 1.5 TB de armazenamento, considerando e-mail, arquivos e demais aplicativos;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

1.3.9. Todas deverão ser migradas para a plataforma ofertada pela Contratada neste certamente;

1.3.10. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, o CRA-SP poderá exigir a execução da migração fora do horário de expediente, inclusive à noite e/ou aos finais de semana e feriados.

1.3.11. A Contratada deverá utilizar de ferramenta própria para o processo de configuração e migração;

1.3.12. No planejamento do serviço, a equipe técnica do Conselho passará a lista com todos as contas (e-mail e senha) a serem migrados;

1.1. Realizar os primeiros testes de migração;

1.2. CONFIGURAÇÃO DOS DOMÍNIOS E DEMAIS ITENS: prevê planejamento e execução da configuração de toda a plataforma ofertada pela Contratada, contemplando:

1.3. **CONFIGURAÇÃO DE TODO O AMBIENTE TECNOLÓGICO DA SOLUÇÃO, INCLUÍDO POLÍTICAS E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

1.3.13. Este processo envolverá toda e quaisquer atividades necessárias para que o serviço contratado funcione sem nenhum impacto ao Conselho;

1.3.14. Toda a responsabilidade esta etapa será da CONTRATADA, sendo que a equipe técnica do CRA-SP acompanhará todo processo;

1.3.15. PRINCIPAIS ATIVIDADES: O serviço de transição da ferramenta abrange a alteração do atual serviço em uso pelo Conselho para a nova solução, contendo os seguintes itens:

A) Mapeamento de todas as contas, usuários, grupos, redicionamentos, sites, estrutura de arquivos e diretórios e demais itens atualmente ativos;

B) Configuração que todos os itens listados acima;

C) Provisionamento de usuários para nova plataforma;

D) Criação de regras e parametrizações de fluxo de mensagens do domínio na nova plataforma;

E) Revisão geral das politicas, regras de segurança e etc.

1.3.16. ATIVIDADES RELACIONADAS AS CONFIGURAÇÃO DOS DOMÍNIOS:

A) Todas as contas criadas e grupos de e-mails, deverão responder no serviço de e-mail, a todos domínios do Conselho listados anteriormente;

B) Configurações de direcionamentos de domínios e domínios secundários;

C) Alterações necessárias dos serviços de DNS, requeridos para configuração do sistema (CNAME, MX).

1. ITEM 2 - SERVIÇO DE TREINAMENTO

1.1. TREINAMENTO PARA USUÁRIOS FINAIS

1.1.1. **IMPORTANTE: O serviço de TREINAMENTO PARA USUÁRIOS FINAIS, poderá ser dispensado, à critério da equipe técnica do CRA-SP, caso a aquisição do serviço de Comunicação Corporativa seja igual a plataforma atual em uso pelo CRA-SP.**

1.1.2. O treinamento de usuário abordar as informações necessárias para a utilização básica e os principais recursos da solução contratada. Usando exemplos práticos o usuário irá compreender o conceito por trás dos aplicativos de comunicação, aprofundando-se nos recursos e na utilização do e-mail, comunicador interno/externo e agenda, além de apresentar modelos para utilização de suas ferramentas, como o vídeo conferência, que compreenderá, no mínimo, os tópicos abaixo:

A) Fundamentos da Solução;

B) Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço;

C) Treinamento sobre as funcionalidades:

D) E-mail, Calendário, Contatos;

E) Editores (Texto, planilha e apresentações);

F) Videoconferência e Mensagem Instantânea;

G) Portais.

1.1.3. O treinamento para usuário final (CRA-SP) será via web (não presencial), com uma carga horária de no mínimo 4 horas e no máximo 6 horas, podendo ser dividido em 2 módulos se necessário;

1.1.4. A contratada deverá disponibilizar o treinamento para ser assistido *offline* e via web por qualquer usuário, durante a vigência do contrato;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

1.1.5. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

1.2. **EAD**

1.2.1. A contratada deverá disponibilizar ambiente EAD (ensino a distancia) para treinamentos para serem assistidos via web por qualquer usuário, durante a vigência do contrato;

1.2.2. A contratada deverá disponibilizar ao CRA-SP, ambiente EAD (*classroom*) customizado como treinamentos dos principais aplicativos da solução contratada, como por exemplo: Correio Eletrônico Corporativo (e-mail); armazenamento em nuvem, calendário, criador e publicador de Portais/Sites, processador de textos, planilhas, Apresentações e outros;

1.2.3. O ambiente EAD deverá contar com vídeos, textos, imagens, etc., que permitam a continua capacitações dos usuários finais;

1.2.4. O material deverá sofrer atualizações constantes frequententes.

1.3. **TREINAMENTO DE ADMINISTRADOR AVANÇADO**

1.3.1. O referedo treinamento tem com objetivo a transferencia de conhecimentos necessários para que a equipe técnica do CRA-SP exerça o suporte e o gerenciamento de funcionamento da solução;

1.3.2. O treinamento para administrador quando presencial será ministrado na sede do CRA-SP, quando realizado remotamente será ministrado por videoconferência;

1.3.3. O módulo de treinamento avançado é uma personalização e um aprofundamento do treinamento, no qual deverá ser dado exemplos reais de uso e de configurações avançadas, como integração, políticas de segurança e relatórios, que compreenderá, no mínimo, os seguintes tópicos:

B) Visão geral do painel administrativo;

C) Organizações, Usuários e Grupos;

D) Configurações de Domínios;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

E) Definições e revisões de políticas de segurança para usuários, grupos, OU, aplicativos, dispositivos e etc.;

F) Relatórios;

G) Ferramentas avançadas;

H) Configurações por aplicação.

1.3.4. O númer de participantes por turma, será definido e a critério do CRA-SP;

1.3.5. Carga horária de no mínimo 6 (seis) horas, podendo ser dividido em 2 módulos se necessário a critério do CRA-SP;

1.3.6. Ao término de cada turma, deverão ser fornecidos atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.

2. ITEM 3 - LICENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE CONTAS DE ACESSO À SOLUÇÃO DE MENSAGERIA E COMUNICAÇÃO UNIFICADA BASEADA EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM

2.1. **REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO:**

2.1.1. LICENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE CONTAS GOOGLE: Contas Google Workspace, plano: Business Plus, contendo:

A) Correio Eletrônico Corporativo (e-mail);

B) Vídeo conferências com, no mínimo, 250 participantes, com recursos de: gravação e controle de participação;

C) 5 (cinco) terabyte (TB) de armazenamento em nuvem por usuário;

D) Armazenamento em nuvem, com recursos de compartilhamento por usuários, por equipes e outros;

E) Solução de Retenção de dados;

F) Sistema de Prevenção contra de Perda de Dados;

G) Gerenciamento corporativo de Segurança, com: controle de dados, acesso e gerenciamento de dispositivos e aplicativos e autoria.

H) Outros aplicativos: Calendário, Comunicação Instantânea (Chat), Criação e Publicação de Portais/Sites, formulários eletrônicos, Aplicativos de escritório online: Processador de textos, Planilhas, Apresentações e Notas; Criador e gerenciador de Formulários Online.

2.1.2. **REQUISITOS SOCIAIS E CULTURAIS:**

A) Todas as ferramentas de colaboração e comunicação deverão estar traduzidas para o idioma Português do Brasil- PtBR.

2.1.3. **REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA:** São os requisitos necessários, quanto ao atendimento das legislações vigentes:

A) Atender a todas a leis brasileiras que tratam do assunto, principalmente sobre proteção de dados;

B) LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2.1.4. **INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL:**

A) **COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO EM NUVEM:** A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando o CRA-SP, responsável pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à internet, assim como pela gestão de contas e perfis de acesso dos usuários;

B) O CRA-SP disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à internet;

C) A solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da contratante;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

D) Toda a infraestrutura de nuvem do provedor deve ser operada pela fabricante da solução, **não sendo permitida a utilização de infraestrutura de terceiros**;

E) A solução deverá seguir o modelo da figura abaixo, bem como os demais requisitos estipulados no presente Termo de Referência e seus anexos:

2.1.5. **DISPONIBILIDADE:**

A) Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados

B) Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco minutos);

C) Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;

D) Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade do CRA-SP.

2.1.6. **DESEMPENHO:**

A) A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo CRA-SP, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados pelo CRA-SP.

2.1.7. **SEGURANÇA:**

A) A solução deverá disponibilizar recursos de segundo fator de autenticação para os usuários, com verificação pelo menos por:

- Aplicativo para dispositivos móveis Android e iOS;
- SMS, para número de telefone móvel previamente cadastrado pelo usuário, sem qualquer custo adicional para a Contratante.

B) A solução deve incluir diretório para autenticação dos usuários como descrito neste termo de referência;

C) O fabricante da solução deverá possuir certificações internacionais para padrões de segurança, como: PCI DSS, ISO 270001, ISO 27017, ISO 27018 além de SSAE18 SOC 2, publicadas em relatório público de auditoria;

D) Permitir configuração de serviço de logon único (SSO) através dos protocolos SAML 2.0;

E) Permitir autenticação e autorização entre soluções de terceiros utilizando no mínimo os protocolos *OAuth 2.0* ou *OpenID Connect.*

2.1.8. **CAPACIDADE DE ARMAZENAMENTO:**

A) Cada licença de usuário deverá possuir cota de **5 (cinco) terabyte (TB**) de armazenamento para os serviços de correio eletrônico e armazenamento de arquivos pessoais e corporativos e colaboração;

B) O pool de armazenamento será utilizado pelos os usuários para a Área de Armazenamento Corporativo.

2.1.9. **APLICATIVO CLIENTE:**

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

A) O acesso aos serviços deverá ocorrer, no mínimo, a partir dos navegadores abaixo, preferencialmente sem a instalação de aplicativos cliente. Sempre que uma nova versão for lançada, a mesma deverá ser suportada deverá manter o suporte à segunda versão mais antiga dos navegadores listados abaixo:

- Microsoft Edge;
- Firefox;
- Google Chrome;
- Safari.

B) O acesso deverá ser feito através de conexão segura (https), com criptografia de dados (criptografia na camada de transporte entre o usuário e servidor de e-mail).

2.1.10. **FERRAMENTA DE PESQUISA:**

A) Deverá possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca);

B) Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento;

C) Permitir que administradores e auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria;

D) A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo.

2.1.11. **POLÍTICAS E PERFIS DE USO:**

A) Acesso ao administrador para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso, discriminados abaixo:

- **Usuário:** permissões limitadas à sua área de trabalho;
- **Gerente:** permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes;
- **Administrador:** permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte;

- **Auditor:** permissão para acessar relatórios de todas as operações efetuadas por usuário, gerente e administrador.

B) Todos os perfis poderão alterar seus próprios dados pessoais e todas as operações deverão ficar registradas em log específico e acessível somente pelos auditores.

2.1.12. **ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO**

A) Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato.

2.1.13. **REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE**

A) A solução deve seguir as Diretrizes de acessibilidade existentes no W3C e WCAG para ser acessível à pessoa com deficiência conforme determina o Decreto 6.949/2009, Lei 13.146/2015 e Resolução 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça, em especial seu art. 6º;

B) A solução deve ser plenamente acessível através dos principais leitores de tela usados por pessoas com deficiência visual como JAWS e NVDA para sistema Windows; *VOICEOVER* para iPhone e Macbook; e *Talkback* para Sistema Android;

C) A solução deverá possuir leitor de tela em sua ferramenta de criação, edição e visualização de texto.

2.1.14. **INTERFACE DE PROGRAMAÇÃO, AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO E PUBLICAÇÃO**

A) Permitir construção de programas, através de API, que permitam controlar e gerenciar as principais características da plataforma;

B) Disponibilizar um ambiente para o desenvolvimento de aplicações que contenham editor de código e ferramentas de testes;

C) Permitir a publicação dessas aplicações para acesso aos usuários.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO:

2.2. **CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO (E-MAIL):**

2.2.1. E-mail corporativo personalizado e seguro, com mecanismos de retenção, pesquisa e exportação de dados da organização;

2.2.2. Possibilitar o uso do domínio principal do Conselho (@crasp.gov.br) e demais domínios registrados pelo órgão;

2.2.3. Possibilitar a ativação de multiplos domínios secudários ao domínio principal, resultando assim que as caixas postais dos usuários respondam a qualquer um dos domínios do CRA-SP;

2.2.4. Integração online e total com os demais produtos da plataforma ofertada;

2.2.5. Proteção contra ataques de *spam*, *phishings*, *malwares* e demais tipos de ataques cibernéticos;

2.2.6. E-mail empresarial disponível nas versões:

A) Computadores: via navegador de acesso à web;

B) Dispositivos móveis: através de aplicativo próprio.

2.2.7. Possibilidade de criação de multiplos endereços de e-mail para um unico usuário, por meio da criação de aliases de e-mail;

2.2.8. Deverá permitir operação *off-line* da caixa postal do usuário, incluindo edição, leitura e comando de envio de mensagens quando não houver conexão ao serviço, sincronizando automaticamente quando a conexão for restabelecida;

2.2.9. A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário;

2.2.10. A solução deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo:

A) analisar registros de acessos e rastrear mensagens;

B) auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços.

2.2.11. O limite de tamanho da mensagem, com seus anexos, a serem enviados ou recebidos deverá ser de, no mínimo, 25MB;

2.2.12. Permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel;

2.2.13. Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal;

2.2.14. Permitir o envio de mensagens para área de trabalho temporária (fila de mensagens – *spooling*) quando o servidor de destino da mensagem estiver indisponível, para processamento em tempo futuro;

2.2.15. Verificar mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, antispam, antiphishing, antispyware e antimalware atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas;

2.2.16. Proteção contra DHA (*Directory Harvest Attacks*) e DoS (*Denial of Servic*e);

2.2.17. Proteções integradas contra *ransomware* e *malwares;*

2.2.18. Permitir filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelo administrador, de modo a atender política de segurança da informação do CRA-SP;

2.2.19. Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens;

2.2.20. Permitir que o administrador cadastre listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio;

2.2.21. Permitir que os usuários criem ou importem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal;

2.2.22. Permitir que o administrador cadastre listas de endereços;

2.2.23. O correio eletrônico corporativo deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos;

A) Mensagens por dia (Limites diário de envio): 2000;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

B) Mensagens encaminhadas automaticamente: 10.000;

C) Filtros de e-mail de encaminhamento automático: 20

D) Destinatários por mensagem: 2000 (max 500 externos)

E) Destinatários SMPT/API: 100

F) Total de destinatários diários : 10.000

G) Destinatários externos diários: 3.000

H) Destinatários únicos por dia: 3.000 (2.000 externos).

2.2.24. Sistema de busca por destinatário, assunto, datas e outros;

2.2.25. Registro de atividades de acesso da sua caixa de e-mail, informando (tipo de acesso, Data/Hora e endereço IP).

2.2.26. Recursos de: Adiar a leitura mensagens e programar (data e hora) agendamento do envio de e-mails

2.2.27. Recuros como: Resposta inteligente, Escrita inteligente, as sugestões de gramática e os alertas

2.2.28. Compatibilidade para sincronizar e-mails, eventos e contatos, com aplicativos clientes de área de trabalho, como: *Microsoft Outlook*, *Apple Mail* e *Mozilla Thunderbird*.

2.2.29. Possibilidade de criação de grupos de e-mails ilimitados;

2.2.30. Possibilidade de leitura / visualização de documentos em anexo na própria tela do e-mail, sendo arquivos de diferentes extensões como: PDF, DOCX, XLSX, PPTX, GIF, JPG e outros;

2.3. **CONTATOS E GRUPOS DE DISTRIBUIÇÃO**

2.3.1. Prover agenda de contatos com no mínimo as seguintes informações: nome, caixa postal, endereço, empresa, telefone, celular;

2.3.2. Permitir que o administrador crie e edite contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

2.3.3. Permitir ao administrador gerenciamento de usuários agrupados em perfis;

2.3.4. Permitir que os usuários criem e editem contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades;

2.3.5. Permitir o compartilhamento de contatos particulares com outros usuários do mesmo domínio;

2.4. **CALENDÁRIO / AGENDA**

2.4.1. Possuir calendário para agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões, etc.) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores, etc.);

2.4.2. Permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários da contratante;

2.4.3. Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários da contratante;

2.5. **COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA**

2.5.1. Fornecer serviço de envio de mensagens instantâneas entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando o mesmo cliente;

2.5.2. Os usuários deverão ter a possibilidade de enviar mensagens instantâneas entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando o mesmo cliente;

2.5.3. Possuir lista de contatos integrada à solução, com sinalizador de conexão dos usuários aos serviços;

2.5.4. Possibilidade de conversação por voz e vídeo;

2.5.5. O serviço deve possuir total integração com toda a plataforma;

2.5.6. Permitir consulta dos históricos de bate-papo, pelo Adminsitrador do sistema através do recurso de auditoria;

2.6. **VIDEOCONFERÊNCIA**

2.6.1. Solução de videoconferência para reuniões online, devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupo;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

2.6.2. Deve permitir ao administrador liberar ou não o acesso de participantes externo as videoconferências;

2.6.3. Os participantes externos poderão participar da videoconferência acessando a URL da mesma, sem qualquer custo através de um navegador;

2.6.4. Deve possibilitar o compartilhamento de tela entre os participantes da videoconferência;

2.6.5. Os *streams* de áudio e vídeo deverão ser criptografados;

2.6.6. Permitir o ingresso de participantes via rede telefônica, dispondo números de telefone fixo no Brasil e códigos de acesso únicos;

2.6.7. O limite mínimo de participantes para as reuniões iniciadas por usuários da solução contratada: 250 participantes;

2.6.8. Permitir a **gravação das videoconferências**, sendo que os arquivos deverão ser salvos automaticamente na área de armazenamento pessoal do usuário organizador do evento;

2.6.9. Possuir recurso de cancelamento, filtrando sons que não são fala;

2.6.10. Permitir a transmissão ao vivo da sessão;

2.7. **CRIAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE PORTAIS/SITES**

2.7.1. Permitir a criação de portais/sites com a utilização de elementos como imagens, tabelas, vídeos e acesso a bancos de dados;

2.7.2. Permitir ao administrador o controle e o gerenciamento dos acessos dos usuários aos sites;

2.7.3. Permitir que os usuários criem e gerenciem seus sites, sem necessidade de conhecimento de linguagem de codificação;

2.8. **ARMAZENAMENTO EM NUVEM, COM RECURSOS DE COMPARTILHAMENTO POR USUÁRIOS, POR EQUIPES E OUTROS**

2.8.1. Permitir ao usuário compartilhe documentos e controle as permissões de acessos em suas pastas e arquivos;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

2.8.2. Cada usuário poderá armazenar dados até 5 (cinco) terabyte (TB) de armazenamento em nuvem por usuário;

2.8.3. Suportar o armazenamento de arquivos de documentos nos padrões *Microsoft Office* e *BR Office/LibreOffice;*

2.8.4. Permitir a criação e edição on-line de documentos armazenados na nuvem;

2.8.5. Opção de publicar os documentos na internet, para leitura, com verificação de controle de acesso;

2.8.6. Possibilidade de criação, colaboração de documentos, planilhas e apresentações com opção de simples visualização ou edição dos arquivos, possibilitando a edição simultânea de usuários, através do browser, permitindo a criação de discussões sobre o documento com o envio de notificações via e-mail sem a necessidade de instalar qualquer cliente nas máquinas;

2.8.7. Acesso individual a arquivos pessoais para usuários finais (com recursos de pesquisa intuitivos para usuários finais);

2.8.8. Possibilidade para criação de multiplos diretórios compartilhados entre usuários e equipes, com permissões de acesso por usuário, departamento ou Unidade Organizacional;

2.8.9. Aplicativo para computador, para sincronismo e acesso offline de arquivos e diretórios, ou seja, sem conexão a internet;

2.8.10. Recurso para compartilhamento online com público externo à organização, através de links de acesso ou de convidado

2.8.11. Gerenciamento centralizado para o controle de acesso aos documentos compartilhados;

2.8.12. Recurso para edição online de arquivos de extenções como: DOCX, XLSX, PPTX e outros;

2.8.13. Deve permitir a criação de documentos do tipo: texto, planilhas, desenhos, apresentações e formulários, permitindo a colaboração em tempo real dos mesmos;

2.8.14. Deve permitir compartilhamento de pastas e subpastas (respectivamente com seus arquivos) armazenadas em nuvem;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

2.8.15. Deve possibilitar o compartilhamento dos documentos para somente edição/leitura/comentários;

2.8.16. Deve permitir a restrição de compartilhamento de arquivos para usuários externos, ou seja, somente compartilhamento interno;

2.8.17. Deve possibilitar a visualização de histórico de revisões dos documentos, bem como a rápida reversão das mesmas;

2.8.18. Deve permitir a visualização em tempo real dos autores das modificações dos documentos;

2.8.19. Possibilidade de retenção dos documentos excluídos indefinidamente, desde que mantidos na lixeira.

2.8.20. ACESSO E EDIÇÃO DOS ARQUIVOS *OFF-LINE*:

A) Deverá permitir operação off-line dos arquivos do usuário, incluindo sua edição e leitura quando não houver conexão com o serviço, sincronizando automaticamente assim que restabelecida a conexão;

B) Além dos e-mails, a solução deverá permitir acesso off-line à agenda e documentos do usuário, sincronizando automaticamente assim que restabelecida a conexão.

2.8.21. OUTROS RECURSOS:

A) Funcionalidade disponível para todos os usuários;

B) Possuir diferentes níveis de permissionamento sendo no mínimo:

- Gestor Total: Possuindo permissão total nos arquivos e permissão para administrar o acesso dos demais usuários;
- Gestor de Conteúdo: possuir permissão total nos arquivos
- Editor: permissão para criar novos arquivos, editar e ler os existentes, porém não será permitido excluir qualquer conteúdo;
- Leitor: permissão de apenas leitura nos arquivos.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

C) Os eventos de criação, alteração e exclusão de qualquer arquivo deverá ser registrado em logs onde somente o Administrador ou usuários por ele autorizados terão acesso;

D) Tais logs deverão registrar no mínimo:

- Nome do Evento: Criação, Exclusão ou alteração de arquivo ou pasta;
- Identificação do Arquivo: contendo no mínimo, extensão do arquivo, nome e se existir uma identificação única do arquivo;
- Usuário: identificação única do usuário autor do evento;
- Data e hora.

2.9. **FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS:**

2.9.1. Aplicativo que possibilite a criação, copia, alteração e excluição de formulários eletrônicos para consulta aos outros usuários;

2.9.2. Gerar formulários com diversas possibilidades de respostas, incluindo:

A) Texto curto;

B) Texto longo;

C) Múltipla escolha;

D) Caixas de seleção;

E) Lista suspensa;

F) Data.

2.9.3. Criar chaves de respostas para todos os tipos de perguntas, inclusive quando se tem mais de duas alternativas;

2.9.4. Permitir criar testes para que o respondente saiba as perguntas corretas, erradas e o ponto total que recebeu;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

2.9.5. Limitar a quantidade de respostas possíveis em caso de perguntas de múltipla escolha e caixa de seleção;

2.9.6. Criar mais de uma seção para o formulário;

2.9.7. Vincular determinada(s) resposta(s) a uma seção do formulário (ir para seção com base na resposta);

2.9.8. Inserir imagem no formulário;

2.9.9. Pré-visualização do formulário;

2.9.10. Duplicar pergunta, imagem ou seção;

2.9.11. Excluir pergunta, imagem ou seção;

2.9.12. Reorganizar / mover uma seção;

2.9.13. Tornar pergunta obrigatória;

2.9.14. Limitar o preenchimento do formulário apenas uma vez/uma resposta, limitando pelo e- mail/login;

2.9.15. Permitir compartilhar o formulário com o público determinado pelo demandante por meio de e-mail ou por link;

2.9.16. Possibilitar que o respondente tenha acesso a uma cópia de suas respostas caso deseje;

2.9.17. Possibilitar envio de e-mail para o demandante quando houver preenchimento do formulário;

2.9.18. Editar o texto de confirmação de envio de resposta;

2.9.19. Editar os textos padrões de encerramento do formulário;

2.9.20. Mostrar link para enviar outra resposta;

2.9.21. Gerar estatística das respostas;

2.9.22. 6.10.8.24. Gerar gráficos;

2.9.23. Permitir gerar link compartilhável para que outros usuários possam ter acesso ao formulário.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

2.10. **BACKUP E AUDITORIA**

A) A solução ofertada deverá estabelecer políticas de retenção de e-mails para o domínio;

B) A solução deverá colocar contas de usuários e seus respectivos dados em retenção por litígio para preservar os dados de e-mail;

C) Gerenciar pesquisas relacionadas e retenções por litígio em um único recipiente, designado como um caso;

D) Recursos para definições de regras de retenção e guarda de documentos, dados de apps e outros, para um domínio inteiro ou unidades organizacionais específicas;

E) Exportar resultados de pesquisa em formatos de arquivo com a extensão mbox;

2.11. **GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS**

2.11.1. A solução deve permitir aos administradores do domínio aplicar políticas de segurança nos dispositivos móveis cadastrados pela CRA-SP;

2.11.2. Gerenciamento de *endpoints* para Android, iOS, Windows, Chrome OS, MacOS e Linux;

2.11.3. O controle de dispositivos móveis deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.4. Permitir o controle granular das políticas de segurança a nível organizacional;

2.11.5. Habilitar ou desabilitar sincronismo dos dados;

2.11.6. Exigir aplicação das políticas de segurança;

2.11.7. Criar políticas de senhas específicas aos dispositivos móveis, definindo:

A) Força da senha;

B) Quantidade mínima de caracteres;

C) Data de expiração da senha;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

D) Quantidade mínima de tentativas para bloqueio do dispositivo;

E) Tempo para bloqueio da tela do dispositivo;

F) Quantidade de tentativas inválidas para apagar o dispositivo;

G) Habilitar ou desabilitar criptografia no dispositivo;

H) Habilitar ou desabilitar o uso da câmera do dispositivo;

2.11.8. A plataforma deverá possibilitar a geração de relatórios referentes aos dispositivos móveis cadastrados no domínio, com as seguintes variáveis:

A) Número de dispositivos móveis ativos;

B) Número de dispositivos móveis por tipo;

C) Número de dispositivos móveis por SO.

2.12. **ARMAZENAMENTO E DESCOBERTA**

2.12.1. Funcionalidade disponível a todos os usuários da solução;

2.12.2. A solução deverá ser baseada em Web, não sendo necessário realizar nenhuma instalação ou manutenção de software;

2.12.3. O acesso a interface da ferramenta de armazenamento e descoberta, será acessível por uma URL específica, o acesso disponível somente a usuários previamente autorizados pelos Administradores;

2.12.4. A solução deverá permitir, reter, arquivar, pesquisar e exportar as mensagens de e-mail e bate-papo de acordo com as necessidades de *compliance* e descoberta eletrônica e também deverá permitir que pesquise e exporte os arquivos da sua organização que estão armazenados na Nuvem;

2.12.5. A solução deverá oferecer os seguintes serviços de descoberta eletrônica:

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

A) Arquivamento de e-mails e bate-papos: deverá permitir a definição de regras de retenção para controlar por quanto tempo as mensagens de e-mail e os bate-papos gravados são retidos mesmo que removidos das caixas de e-mail de usuários e excluídos dos sistemas da CONTRATADA;

B) Guardas de documentos: deverá permitir a definição de guardas de documentos para usuários para preservar todos os e-mails e bate-papos gravados permanentemente com o objetivo de atender às obrigações legais ou outras exigências de retenção. Permitindo também definir guardas de documentos para todo o conteúdo na conta de um usuário ou reter conteúdo específico com base em datas e termos;

C) Pesquisa de arquivos no Repositório de documentos na Nuvem: deverá permitir pesquisar as contas do repositório de documentos na Nuvem no seu domínio por usuário, unidade organizacional, data ou palavra-chave;

D) Os resultados de pesquisa deverão incluir tipos de arquivos da CONTRATADA, além de tipos de arquivos que não são da CONTRATADA, como PDF, DOCX e JPG;

E) Pesquisa de e-mails e bate-papos: deverá permitir pesquisar emails no domínio, chats com o histórico ativado e bate-papos gravados por conta de usuário, data ou palavra-chave. A solução da CONTRATADA deverá ser compatível com pesquisa booleana, pesquisa específica do email e operadores curinga;

F) Exportação: A solução deverá permitir exportar e-mails, chats gravados e arquivos específicos do repositório de documentos na Nuvem para formatos padrão para processamento e análise adicionais;

G) Relatórios de auditoria: A solução deverá fornecer detalhes sobre ações executadas pelos usuários durante um período de tempo especificado. Os usuários são as pessoas que têm privilégios para fazer login na ferramenta de Auditoria e executar ações, tais como; definir regras de retenção ou pesquisar casos;

H) Deverá permitir executar e exportar as auditorias como arquivos CSV. Esses arquivos podem ser visualizados em qualquer visualizador de planilhas, incluindo o Editor de planilhas da CONTRATADA.

2.12.6. A tabela a seguir mostra os tipos de dados que devem ser arquivados pela CONTRATADA:

PRODUTOS/SERVIÇOS	RETER	COLOCAR EM RETENÇÃO	PESQUISAR E EXPORTAR
E-mail	Sim	Sim	Sim
Mensagem Instantânea	Sim	Sim	Sim
Repositório de Documentos na Nuvem	Sim	Sim	Sim

2.12.7. E-mail: A solução deverá ser totalmente integrada ao e-mail, permitindo as pesquisas na solução de arquivamento e descoberta, considerando que:

A) As mensagens ficam disponíveis na solução da CONTRATADA assim que são recebidas ou enviada

B) O primeiro 1 MB de cada mensagem e os anexos dela, deverá ser equivalente a cerca de 250 páginas, e ser imediatamente pesquisáveis na solução de arquivamento e descoberta;

C) Anexos: Os arquivos compatíveis de anexos baseados em texto (arquivos com extensões .pdf, .xslx e .docx) deverão ser indexados para pesquisa.

2.12.8. Mensagens Instantâneas: A solução deverá ser totalmente compatível com bate-papos que ocorrem na ferramenta da CONTRATADA permitindo, reter, pesquisar e colocar em retenção, considerando os cenários abaixo:

A) A solução deverá arquivar todos os bate-papos que ocorrem no e-mail, na rede social e em aplicativos para dispositivos móveis quando o histórico está ativado.

B) Permitindo que ao exportar uma mensagem do batepapo, toda a conversa é incluída quando é feito download do arquivo de exportação.

2.12.9. Repositório de documentos na Nuvem: A solução deverá permitir que seja pesquisado as contas do repositório de arquivos na Nuvem no seu domínio por usuário, unidade organizacional, data ou palavra-chave. Os resultados da pesquisa incluem tipos de arquivos da CONTRATADA, além de tipos de arquivos, como PDF, DOCX e JPG;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

2.12.10. Deverá ser possível pesquisar textos no mínimo nos seguintes tipos de arquivo: Microsoft Word, Excel e PowerPoint, .pdf, .html, .txt, .rtf, OpenOffice™ XML, Wireless Application Protocol (.wap), Wireless Markup Language (.wml);

2.12.11. Além das características citadas acima a solução deverá registrar todas as ações executadas dentro da ferramenta de arquivamento e descoberta;

2.12.12. As ações registradas em auditorias não podem ser excluídas ou truncadas pela CONTRATADA nem por qualquer administrador da CONTRATANTE durante a vigência contratual. Caso a CONTRATANTE rescinda o contrato, os dados da auditoria deverão ficar disponíveis por até 30 dias a contar do cancelamento;

2.12.13. As regras de retenção devem ser aplicadas à área de armazenamento corporativo e às áreas de armazenamento pessoal;

2.12.14. O acesso a área de Armazenamento e descoberta de arquivos e documentos, deve ser exclusivo aos administradores ou auditores, assim evitando que os usuários façam qualquer tipo de acesso ou alteração nos dados;

2.12.15. O espaço de armazenamento utilizado para Armazenamento e descoberta não deve consumir a capacidade de armazenamento das contas dos usuários;

2. ITEM 4 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

2.1. **REQUISITOS GERAIS:**

2.1.1. Durante o prazo de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas como decorrentes do funcionamento do produto deverão ser corrigidos pela CONTRATADA ou FABRICANTE, mediante a disponibilização de atualizações corretivas, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE;

2.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os manuais do produto de forma eletrônica, sempre atualizados;

2.1.3. O prazo de Suporte Técnico a serem contratados vigorará durante todo período contratual. O suporte técnico do produto contratado deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo fabricante;

2.1.4. O serviço de suporte envolverá todas as atividades necessárias para garantir a operação contínua do

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

produto. Desta forma, farão parte do escopo das atividades de suporte:

- Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades;
- Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução de aplicações que façam uso efetivo das funcionalidades.

2.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de número de telefone e / ou Internet, para abertura de chamados técnicos objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento do produto. Todos os chamados, independente de sua criticidade, deverão ser abertos em um único número telefônico;

2.1.6. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Conselho mediante abertura de chamado Junto à contratada, via chamada telefônica local ou DDG, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7);

2.1.7. A contratada deverá comunicar formalmente à contratante os meios de acionamento do serviço, como número de telefone, endereço de site na internet;

2.1.8. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

2.2. **REQUISITOS SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO:**

2.2.1. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato. O primeiro corresponde ao suporte técnico para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso do software ou para correção de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução. O serviço poderá ser realizado nas instalações contratada ou remotamente;

2.2.2. O serviço de atualização se refere ao fornecimento de novas versões e *releases* dos produtos da solução lançados no decorrer da vigência do contrato. A cada nova liberação de versão e release, a contratada deverá fornecer as atualizações, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas. Em caso de lançamento de patch de correção, a contratada deverá comunicar o fato ao CRA-SP e indicar a forma de obtenção e os defeitos que serão corrigidos pelo *patch*. Em ambos os casos, a comunicação

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

deve ser feita no prazo de até trinta dias, a contar do lançamento de nova versão ou solução de correção;

2.2.3. Como parte do suporte técnico, durante a vigência do contrato a contratada será responsável pela prestação dos serviços de implantação de todas as novas versões e *releases* de todos os produtos por ela fornecidos como parte do objeto, bem como pela aplicação dos patchs de correção e pacotes de serviço (*service packs*) relativos a esses produtos. Para implantação das novas versões/*releases* dos produtos, bem como para a aplicação dos patchs de correção e pacotes de serviço, será aberto chamado de suporte técnico com nível de prioridade adequado e a prestação dos serviços deve ser agendada com os responsáveis pela solução na contratante;

2.2.4. O atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e- mail, para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros). Quando remotamente não for possível a resolução do chamado de suporte no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento deverá ser feita de forma presencial, ou seja, com o especialista da contratada presente nas instalações da contratante, até a completa solução do mesmo. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e funcionamento contínuo da solução nos ambientes de desenvolvimento e de produção da contratante.

2.3. **REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:**

2.3.1. O suporte técnico deve iniciar logo após a assinatura do contrato e deverá ser realizado de forma contínua durante todo período contratual, e obrigatoriamente, pelo fabricante da ferramenta ou empresa prestadora de serviços devidamente credenciada;

2.3.2. A garantia para o produto adquirido deverá contemplar a atualização de versão e suporte técnico, durante o período do contrato;

2.3.3. A atualização do produto deve fornecer *upgrades* para novas versões (ou *patches*) desenvolvidas durante o período de contratação;

2.3.4. O suporte técnico e garantia abrangem os seguintes serviços: acesso às novas versões do produto e suporte técnico para correção de problemas do produto (*bugs*).

2.4. **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA):**

2.4.1. O serviço pode ter caráter corretivo ou preventivo, dependendo da sua criticidade ou tipo de demanda;

2.4.2. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada destina-se:

- Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada;
- Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:
  - ✔ BAIXA: Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou desempenho dos serviços;
  - ✔ NORMAL: Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;
  - ✔ ALTA: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

2.4.3. Na abertura do chamado serão definidas a categoria de prioridade (baixa, normal e alta). Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

PRIORIDADE BAIXA	PRIORIDADE NORMAL	PRIORIDADE ALTA
Até 1 dia Útil	Até 8 horas corridas	Até 4 horas corridas

2.4.4. A contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado. Ao final de cada atendimento, a contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:

- Nº do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

ANEXO III – TESTE DE CONFORMIDADE

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

1. TESTE DE CONFORMIDADE

1.1. O vencedor da disputa será convocado, com pelo menos **5 (cinco) dias úteis** de antecedência, para o processo de avaliação do seu produto, com base nas especificações e requisitos técnicos descritos neste edital;

1.2. Para a apresentação o vencedor deverá providenciar, com recursos próprios e **num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, a apresentação da solução ofertada neste certame, para a equipe técnica do CRA-SP, a fim de que sejam analisados os requisitos e funcionalidades estabelecidos neste edital;

1.3. A apresentação poderá ocorrer presencialmente na sede do Conselho ou em ambiente virtual atráves de vídeo conferencia.

1.4. Todos e quaisquer custos e logística para o deslocamento da equipe técnica do Conselho, para esta etapa será responsabilidade da LICITANTE;

1.5. Os itens a serem avaliados nesta etapa e as condições de como serão aferidos, estão descritos no "**ANEXO IV – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS";**

1.6. A escolha dos requisitos técnicos, descritos no Termo de Referência e seus anxos, a serem demonstrados será feita por critério exclusivo da Comissão Técnica de Avaliação;

1.7. Apenas os membros da Comissão técnica de Avaliação poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do licitante enquanto o mesmo estiver demonstrando o requisito;

1.8. A deliberação quanto à conformidade ou não do requisito será anunciada pela Comissão Técnica de Avaliação, tão logo o licitante encerre sua demonstração;

1.9. As eventuais objeções feitas por fiscais ou pelo licitante que estiver demonstrando serão registradas em ata;

1.10. Encerrado o Teste de conformidade, a Comissão Técnica de Avaliação informará ao Pregoeiro o resultado, classificando o licitante, caso todos os itens demonstrados tenham sido considerados atendidos;

1.11. No caso de classificação do licitante, o Pregoeiro ou a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação;

1.12. No caso de desclassificação do licitante, o Pregoeiro convocará a 2ª melhor oferta proposta, na busca da proposta mais vantajosa;

1.13. Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá obrigatoriamente ser assinada pela Comissão Técnica de Avaliação e pelos licitantes presentes.

1.14. **NO CASO DE NÃO ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DESTE ANEXO OU DOS DEMAIS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS EXIGIDOS NO CERTAME, A LICITANTE SERÁ DESCLASSIFICADA;**

1.15. A LICITANTE será desqualificada tecnicamente nos seguintes casos:

- Caso a LICITANTE não cumpra os prazos máximos estabelecidos para a disponibilização da amostra dos serviços;
- Caso a CONTRATADA não consiga comprovar tecnicamente um ou mais itens do certame avaliados antes da assinatura contratual, dentro do período de análise técnica a ser realizado pela equipe técnica do CONSELHO;
- Caso a CONTRATADA não consiga cumprir os requisitos técnicos dos itens que serão avaliados após a assinatura contratual.

1.16. **IMPORTANTE: esta etapa poderá ser dispensada, à critério da equipe técnica do CRA-SP, caso a aquisição do serviço de Comunicação Corporativa seja igual a plataforma atual em uso pelo CRA-SP.**

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

ANEXO IV – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

1. REQUISITOS GERAIS:

1.1. Este roteiro será utilizado pela equipe técnica do CONSELHO com a finalidade de apurar a real adequação das soluções apresentadas pelo LICITANTE classificada em primeiro lugar no processo licitatório;

1.2. A CONTRATADA deverá comprovar que todas as funcionalidades descritas neste certame, sem exceção, sejam atendidas, por meio de demonstrações da funcionalidade;

1.3. **CONDIÇÕES PARA HOMOLOGAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**

1.3.1. Este roteiro será utilizado pela equipe técnica do CONSELHO com a finalidade de apurar a real adequação das principais funcionalidades da solução fornecida pela CONTRATADA classificada em primeiro lugar na Licitação;

1.4. Este roteiro baseia-se integralmente nas funcionalidades técnicas, mínimas, especificadas **"ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA"** e demais anexos;

1.4.1. A CONTRATADA deverá comprovar todas as funcionalidades deste roteiro, sem exceção;

1.4.2. A CONTRATADA será desqualificada tecnicamente nos seguintes casos:

- Caso a CONTRATADA não observe os prazos máximos estabelecidos para a disponibilização da solução;
- Caso a CONTRATADA não consiga comprovar tecnicamente um ou mais itens do presente roteiro dentro do período de análise técnica a ser realizado pela equipe técnica do CONSELHO, ou seja, dentro do período de 15 dias corridos após a entrega da amostra dos serviços pela CONTRATADA.

1.5. **ROTEIRO DE AFERIÇÕES E TESTES PARA HOMOLOGAÇÃO DA AMOSTRA DE SERVIÇOS:**

1.5.1. Serão aferidos os requisitos técnicos dos seguintes recursos e aplicativos:

- Correio Eletrônico Corporativo (e-mail);
- Vídeo conferências com, no mínimo, 250 participantes, com recursos de: gravação e controle

de participação;

- Recursos e tamanho por usuários do serviço de Armazenamento em nuvem;
- Solução de Retenção de dados;
- Sistema de Prevenção contra de Perda de Dados;
- Gerenciamento corporativo de de Segurança, com: controle de dados, acesso e gerenciamento de dispositivos e aplicativos e auditoria;
- Outros aplicativos: Calendário, Comunicação Instantânea (Chat), Criação e Publicação de Portais/Sites, formulários eletrônicos, Aplicativos de escritório online: Processador de textos, Planilhas, Apresentações e Notas; Criador e gerenciador de Formulários Online.

1.17. **IMPORTANTE: esta etapa poderá ser dispensada, à critério da equipe técnica do CRA-SP, caso a aquisição do serviço de Comunicação Corporativa seja igual a plataforma atual em uso pelo CRA-SP.**

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

ANEXO V - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. A Solução de TI deverá observar a Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 27002, código de prática para a gestão da segurança da informação;

1.2. A Solução de TI deverá estar aderente às normas de segurança estabelecidas pela Conselho, constantes na sua **Política de Segurança de Tecnologia da Informação**;

1.3. Os requisitos de segurança definidos no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, no **ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS** e demais anexos, além de normas de segurança da que aplicam-se, e no que for cabível, ao certame devem ser considerandos durante a vigência do contrato.

ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

1. COMPROMISSO DE SIGILO

1.1. A empresa licitante interessada em participar do processo licitatório deverá apresentar **termo de compromisso de sigilo** que resguarde a confidencialidade das informações a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades durante a vistoria e verificação da amostra;

1.2. Após firmado o contrato de prestação de serviços, a CONTRATADA deve providenciar que **os profissionais que atuarem em função do contrato estejam obrigados**, antes de iniciarem seu trabalho, **a conhecer, aceitar e assinar termo de compromisso de sigilo que resguarde a confidencialidade das informações** a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades contratuais. Esses termos de responsabilidade devem estar à disposição do CONSELHO, que pode solicitar sua apresentação a qualquer tempo;

1.3. A CONTRATADA deve manter atualizada relação de funcionários que poderão atuar junto ao CONSELHO na execução do contrato. Em caso de desligamento, a CONTRATADA deve imediatamente retirar todas as credenciais que permitam ao funcionário fazer qualquer acesso à Solução provida e informar o fato à CONSELHO;

1.4. No mesmo termo, haverá também o compromisso de o profissional da empresa observar todas as regras de segurança estabelecidas pela CONTRATADA.

1.5. O fornecedor deverá cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CRA-SP;

1.6. Deverá, ainda, manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste processo de contratação, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros;

1.7. As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencial são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse restrito ou confidencial, e não podem ser de conhecimento de terceiros,

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b3206867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

como por exemplo:

1.7.1. Dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, não podendo, sob qualquer pretexto serem divulgadas, reproduzidas ou utilizadas por terceiros sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CRA-SP a tais documentos;

1.7.2. Resultados, parciais ou totais, sobre produtos gerados;

1.7.3. Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;

1.7.4. Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito do CRA-SP e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, dentre outros;

1.7.5. Documentos relativos à lista de usuários do CRA-SP e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;

1.7.6. Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pelo CRA-SP;

1.7.7. Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações do CRA-SP, sejam eles executados interna ou externamente;

1.7.8. Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações do CRA-SP, sejam elas residentes interna ou externamente;

1.7.9. Resoluções, ofícios, atos e quaisquer comunicações internas do CRA-SP;

1.7.10. Quaisquer processos ou documentos classificados como RESTRITO ou CONFIDENCIAL pelo CRA-SP.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS

3.1. A CONTRATADA e o Conselho, concordam que o tratamento dos dados fornecidos/recebidos por qualquer das partes pela outra parte em razão deste Contrato deverá ser realizado em consonância à legislação brasileira, inclusive no tocante às diretrizes previstas na Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), sendo certo que deverão ser verificados e respeitados todos os tipos de dados previstos na legislação aplicável, conforme cada caso concreto em questão (inclusive com condutas para anonimizar os

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

dados, caso exigido por lei e/ou se fizer necessário);

3.2. As partes apenas tratarão os tipos de dados relacionados com as categorias de titulares de dados para efeitos do presente Contrato e para os fins específicos de cada caso, ou conforme instruções fornecidas, por escrito, pela outra Parte, não devendo tratar, transferir, modificar, aditar ou alterar os dados nem divulgar ou permitir a divulgação dos dados a terceiros de forma que não esteja de acordo com as instruções documentadas e/ou aprovadas, por escrito, pela outra Parte, a menos que o tratamento seja autorizado ou exigido por qualquer lei aplicável à qual Parte estiver sujeita, em cujo caso a Parte deverá, na medida do permitido por essa lei, informar, por escrito, a outra Parte desse requisito legal antes de tratar esses dados;

3.3. As Partes declaram e garantem que **tratarão todos os dados como estritamente confidenciais** e que informarão todos os seus funcionários, representantes, contratados e/ou subcontratados envolvidos no tratamento dos dados acerca da natureza confidencial desses dados. As Partes tomarão medidas razoáveis para garantir a confiabilidade de qualquer funcionário, representante, contratado e/ou subcontratado que possa ter acesso aos dados, assegurando em cada caso que o acesso seja estritamente limitado àquelas pessoas ou partes que precisem acessar os respectivos dados, conforme estritamente necessário para os fins estabelecidos neste Contrato, no contexto dos deveres dessa pessoa ou parte perante as Partes;

3.4. As Partes assegurarão que todas essas pessoas ou partes envolvidas no tratamento de dados:

- (i) tenham realizado treinamento adequado em relação às Leis Geral de Proteção de Dados;
- (ii) estejam sujeitas a compromissos de confidencialidade (dos quais uma cópia deve ser fornecida a pedido do Controlador);
- e (iii) estejam sujeitas a autenticação de usuário e processos de login ao acessar os dados.

3.5. Sem prejuízo de quaisquer outras normas de segurança acordadas pelas Partes, as Partes deverão implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança dos dados adequado ao risco, tomando todas as medidas necessárias de acordo com as diretrizes Leis Geral de Proteção de Dados, incluindo, mas sem limitação, os artigos 46 a 49 desta lei. Ao avaliar o nível adequado de segurança, o Operador levará em consideração, em particular, os riscos apresentados pelo tratamento, especialmente de destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a dados transmitidos, armazenados ou de outra forma tratados. As medidas técnicas e organizacionais incluirão, em todo caso, medidas razoáveis para:

- Assegurar que os dados possam ser acessados somente por pessoas autorizadas para os fins estabelecidos neste Contrato;
- Proteger os dados contra destruição acidental ou ilegal, perda ou alteração acidental, armazenamento, tratamento, acesso ou divulgação não autorizados ou ilegais;
- Identificar vulnerabilidades no que diz respeito ao tratamento de dados em sistemas utilizados para prestar serviços à outra Parte; e
- Dentre outras condutas pertinentes previstas na Lei Geral de Proteção de Dados.

3.6. As Partes reconhecem que os requisitos de segurança estão em constante mudança e que a segurança efetiva requer avaliação frequente e melhorias regulares em medidas de segurança desatualizadas. As Partes avaliarão, portanto, de forma contínua, as medidas técnicas e organizacionais implementadas de acordo com esta Cláusula, restringindo, suplementando e melhorando essas medidas, a fim de manter a conformidade com as Leis Geral de Proteção de Dados.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

ANEXO VII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)

1. REQUISITOS GERIAS

1.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre contratante e contratada com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade;

1.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores do quadro adiante, com respectivos limites;

1.3. Ao abrirem chamados para solicitar serviço de suporte técnico, as unidades do Conselho, fiscalizadoras do contrato, classificarão as situações-problema como:

- **Alta (Emergencial)** – Falha no sistema, fora de operação e necessidade de troca do equipamento.
- **Normal (Mau Funcionamento)** - Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção.
- **Baixa:** Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou desempenho dos serviços.

1.4. A CONTRATADA deverá solucionar os problemas indicados nos chamados de serviços nos prazos definidos conforme quadro a seguir, denominado “CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO”;

1.5. A CONTRATADA deverá respeitar os níveis de serviço conforme tabela a seguir:

- Na abertura do chamado serão definidas a categoria de prioridade (baixa, normal e alta). Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

TIPO	DESCRIÇÃO	PRIORIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
Alta (Emergencial)	- Perda parcial ou total de funcionalidade do produto; - Impacto geral na organização ou nos sistemas relacionados;	ALTA NIVEL -3	Até 4 horas corridas
Normal (Mau Funcionamento)	- Problemas que não resultem em impactos gerais no ambiente; - Problemas que podem ser contornados através de outros procedimentos;	MÉDIA NIVEL -2	Até 8 horas corridas
Baixa	- Dúvidas referentes a operação da ferramenta; - Problemas que resultem em impactos isolados no ambiente; - Procedimentos Isolados;	BAIXA NIVEL -1	Até 1 dia Útil

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

1.6. O início do atendimento “emergencial” não poderá ultrapassar o prazo de **4 (quatro) horas**, contado a partir da abertura do chamado;

1.7. O término do atendimento “emergencial” não poderá ultrapassar o prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado a partir do início do atendimento; salvo quando for encontrado problema de firmware (bug) no produto, estando condicionado ao prazo fornecido pela engenharia do fabricante do Appliance.

1.8. O início do atendimento “Mau Funcionamento” não poderá ultrapassar o prazo de **12 (doze) horas**, contado a partir da abertura do chamado;

1.9. O término do atendimento “Mau Funcionamento” não poderá ultrapassar o prazo de **7 (sete) dias corridos**, contado a partir do início do atendimento;

1.10. O início do atendimento “Visita Programada” não poderá ultrapassar o prazo de **3 (três) dias corridos**, contado a partir da abertura do chamado;

1.11. O término do atendimento não crítico não poderá ultrapassar o prazo de **10 (dez) dias corridos**, contado a partir do início do atendimento;

1.12. Entende-se por início do atendimento o primeiro contato, após a abertura do chamado, feito pela equipe de suporte da licitante com o CONSELHO para tratar do problema reportado, devidamente registrado no sistema;

1.13. Entende-se por CONCLUSÃO do atendimento, o término integral do atendimento sem nenhuma pendencia e devida aprovação do solicitante;

1.14. Quanto a **CRITICIDADE**, as demandas serão classificadas em:

- ALTA (NIVEL -3): Relacionadas a funcionalidades das plataforma ou aplicativos, que a sua indisponibilidade ou mal funcionamento, prejudiquem o atendimento do CRA-SP aos seus clientes ou que impedem que o CRA-SP a cumprir alguma das suas obrigações legais, operacionais, que tenham prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudicam sua imagem;
- NORMAL (NIVEL -2): Relacionados a funcionalidades dos sistemas que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o CRA-SP a cumprir algumas da suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

- BAIXA (NIVEL -1): Relacionadas a funcionalidade dos sistemas que não prejudicam a operacionalização do CRA-SP.

1.15. Os prazos máximos de atendimento das solicitações somente poderão ser ajustados com autorização expressa do CONTRATANTE;

1.16. A classificação das solicitações pelo TIPO e CRITICIDADE é de responsabilidade do CONTRATANTE, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso esta não o faça, fica a critério de a CONTRATADA classificá-las;

1.17. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como “data e hora de abertura da solicitação” a data e hora que a CONTRATADA receber a solicitação. Será considerada como “data e hora de entrega” a data e hora que o CONTRATANTE receber a solução dada pela CONTRATADA;

1.18. A comunicação de solicitação e de entrega de serviços poderá ser realizada por qualquer canal tais como: e-mail, sistema ou por telefone;

1.19. A CONTRATADA disponibilizará ferramenta on-line para que o CONTRATANTE possa acompanhar as solicitações, seus prazos, as entregas e as previsões de atendimento;

1.20. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à contratante, que colaborará com a contratada na busca da melhor solução para o problema.

ANEXO VIII – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de Solução de Comunicação Corporativa Unificada baseada em Computação em Nuvem (Cloud Computing), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento para o Conselho Regional de Administração de São Paulo, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS:

2.1. REQUISITOS BÁSICOS:

Solução:

2.1.1. O projeto se dará através dos itens abaixo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	OUTROS DADOS
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando: - Processo de *Transfer token*; - Configuração de todo o ambiente tecnológico da solução, incluído políticas e estrutura organizacional; - Configuração dos Domínios; - Serviço de migração de dados (se necessário).	**1**	**Nº de serviços**	Serviço apenas no projeto de implantação
SERVIÇO DE TREINAMENTO: - Treinamento de administrador avançado; - Treinamento para usuários finais (ambiente EAD, disponível durante tempo de contrato).	**1**	**Nº de serviços**	Serviço apenas no projeto de implantação
LICENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE CONTAS GOOGLE: Contas **Google Workspace**, plano: **Business Plus**, contendo: - Correio Eletrônico Corporativo (e-mail); - Vídeo conferências com, no mínimo, 250 participantes, com recursos de: gravação e controle de participação;	**120**	**Nº máximo de usuários**	Serviço constante durante todo o contrato

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

- 5 (cinco) *terabyte* (TB) de armazenamento em nuvem por usuário; - Armazenamento em nuvem, com recursos de compartilhamento por usuários, por equipes e outros; - Solução de Retenção de dados; - Sistema de Prevenção contra de Perda de Dados; - Gerenciamento corporativo de Segurança, com: controle de dados, acesso e gerenciamento de dispositivos e aplicativos e auditoria. - Outros aplicativos: Calendário, Comunicação Instantânea (Chat), Criação e Publicação de Portais/Sites, formulários eletrônicos, Aplicativos de escritório online: Processador de textos, Planilhas, Apresentações e Notas; Criador e gerenciador de Formulários Online.			
SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	**12**	**Tempo (meses)**	Serviço constante durante todo o contrato

2.1.2. Detalhamentos sobre as especificações técnicas e condições dos equipamentos, estão descritos neste Termo de Referência, "**ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS**" e desmais anexos.

Software: não haverá necessidade de aquisição de softwares complementares para o funcionamento da solução;

Treinamento: todos estas informações podem ser obtidas no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** e seus demais anexos;

Legais: não aplicável ao processo;

Manutenção: os serviços de manutenção estão condicionados à garantia de cada item.

Garantia: todos os itens terão como exigências, garantia mínima, e para cada um é estipulado o prazo e as condições de garantia. Todas estas informações podem ser obtidas no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** e seus demais anexos;

Prazo: cada item possui o seu prazo estipulado, contatos a partir da data da assinatura do contrato;

Segurança: Todo o detalhamento do processo de Segurança, estão descritos seguintes anexos:

- **ANEXO V - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- **ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Sociais, Ambientais e Culturais: não se aplica a este certame.

2.2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

Arquitetura Tecnológica: Todos os itens (tanto em hardware, quanto software) foram dimensionados de modo a serem aderentes ao atual parque tecnológico do CRA-SP;

Projeto: os itens descritos neste certame atenderão a diversos projetos do CRA-SP;

Implantação: A implantação se dará conforme cada projeto;

Experiência Profissional e Formação: Não se aplica ao certame;

Metodologia de Trabalho:

- A execução do objeto deste Contrato será acompanhada e fiscalizada pela **Coordenação do Departamento de TI**, em conformidade com o artigo 67 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e com o artigo 6º do Decreto n.º 2.271, de 07 de julho de 1997;
- O representante da referida Coordenação anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, quando aplicável;
- A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONSELHO ou de seus agentes e prepostos (artigo 70 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993).
- Responsável pelo Termo de Referência: WELTON MARQUES – COORDENADOR DEPTO. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

3. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS:

Disponível no Estudo técnico preliminar.

4. ADERÊNCIA DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS ÀS POLÍTICAS DO GOVERNO FEDERAL:

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Disponível no Estudo técnico preliminar.

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

CENÁRIO ATUAL

O CRA-SP está atualizando sua infraestrutura objetivando prover maior qualidade, capacidade de atendimento e segurança aos seus recursos tecnológicos e informações empresariais.

6. BENEFÍCIOS ESPERADOS:

CENÁRIO DESEJADO

Disponível no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, item: **"JUSTIFICATIVAS".**

7. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL:

Não se aplica ao certame.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

ANEXO IX – PLANO DE SUSTENTAÇÃO

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

1. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE:

Todo o detalhamento do processo de Segurança, estão descritos seguintes anexos:

- **ANEXO V - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
- **ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

2. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS (IN 01/2019, ART. 35, I):

2.1. Todos os itens relacionados à Recursos Materiais e Humanos, estão descritos no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** e seus anexos;

3. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO (IN 01/2019, ART. 14, IV, A, B):

3.1. Todos estas informações podem ser obtidas no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** e seus demais anexos.

4. TRANSIÇÃO CONTRATUAL (IN 01/2019, ART. 35, I, II, III, IV, V, VI, VII) 4.1:

4.1. A Contratada se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei n° 8.666/93, promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa por esta indicada todo os dados, documentação, versões finais dos produtos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

4.2. Tal procedimento deverá ser realizado em evento formal no período dos últimos três meses de vigência. Caso a CONTRATANTE disponibilize à CONTRATADOS recursos, perfis de acesso e caixas postais, estes deverão ser devolvidos, revogados e eliminados, respectivamente.

5. CONTINUIDADE DO SERVIÇO E EVENTUAL INTERRUPÇÃO DO CONTRATO (IN 04/2010, ART. 14, II):

5.1. A interrupção na execução do projeto não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou previsto no cronograma, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela CONTRATANTE;

5.2. A interrupção na prestação do serviço sujeita a CONTRATADA às penalidades previstas, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela CONTRATANTE;

5.3. Todo equipamento necessário para a manutenção do serviço ficará sob o domínio da CONTRATANTE até que a nova empresa disponibilize e coloque em operação todos os dispositivos substitutos;

5.4. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas, ou produtos fornecidos no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

ANEXO X – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

1. INDICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ESCOLHIDA:

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de Solução de Comunicação Corporativa Unificada baseada em Computação em Nuvem (*Cloud Computing*), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento para o Conselho Regional de Administração de São Paulo, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência;

1.2. O projeto se dará através dos itens abaixo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	OUTROS DADOS
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando: - Processo de *Transfer token*; - Configuração de todo o ambiente tecnológico da solução, incluído políticas e estrutura organizacional; - Configuração dos Domínios; - Serviço de migração de dados (se necessário).	**1**	**Nº de serviços**	Serviço apenas no projeto de implantação
SERVIÇO DE TREINAMENTO: - Treinamento de administrador avançado; - Treinamento para usuários finais (ambiente EAD, disponível durante tempo de contrato).	**1**	**Nº de serviços**	Serviço apenas no projeto de implantação
LICENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE CONTAS GOOGLE: Contas ***Google Workspace***, plano: ***Business Plus***, contendo: - Correio Eletrônico Corporativo (e-mail); - Vídeo conferências com, no mínimo, 250 participantes, com recursos de: gravação e controle de participação; - 5 (cinco) *terabyte* (TB) de armazenamento em nuvem por usuário; - Armazenamento em nuvem, com recursos de compartilhamento por usuários, por equipes e outros; - Solução de Retenção de dados; - Sistema de Prevenção contra de Perda de Dados;	**120**	**Nº máximo de usuários**	Serviço constante durante todo o contrato

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

- Gerenciamento corporativo de Segurança, com: controle de dados, acesso e gerenciamento de dispositivos e aplicativos e auditoria. - Outros aplicativos: Calendário, Comunicação Instantânea (Chat), Criação e Publicação de Portais/Sites, formulários eletrônicos, Aplicativos de escritório online: Processador de textos, Planilhas, Apresentações e Notas; Criador e gerenciador de Formulários Online.			
SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	**12**	**Tempo (meses)**	Serviço constante durante todo o contrato

1.3. Detalhamentos sobre as especificações técnicas e condições dos equipamentos, estão descritos neste Termo de Referência, "**ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS**" e desmais anexos.

2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA:

2.1. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital – SGD, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019);

3. DEVERES DE RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

3.1. Fornecer o objeto deste Termo de Referência dentro dos padrões e requisitos estabelecidos e realizar entrega dos itens, estritamente de acordo com as especificações;

3.2. Apresentar à equipe de fiscalização, por escrito, antes do início da execução do instrumento contratual, e sempre que solicitado, o representante credenciado para atuar em seu nome e representá-la junto ao CONTRATANTE, com autoridade para resolver problemas relacionados com o seu cumprimento, que doravante será denominado PREPOSTO;

3.3. Manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes, bem como assegurar os direitos, sendo a única responsável por prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa;

3.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, no prazo que lhe for determinado, sem ônus para o CONTRATANTE sem prejuízo das sanções cabíveis, no todo ou em parte, o objeto do instrumento contratual ou equivalente,

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

que se verificarem pela equipe de fiscalização, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da fabricação ou da execução do serviço de suporte técnico;

3.5. Providenciar as correções/substituições necessárias em quaisquer produtos rejeitados pela equipe de fiscalização e que não satisfaçam aos níveis de qualidade previstos;

3.6. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da rejeição, pela equipe de fiscalização, dos itens, e pelos atrasos acarretados por esta rejeição;

3.7. Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

3.8. Alertar o CONTRATANTE, através da equipe de fiscalização, por escrito e com a urgência necessária, sobre as deficiências ou erros verificados nas especificações e nos demais documentos técnicos, que possam pôr em risco a segurança dos serviços, torná-los inadequados às suas finalidades ou onerar desnecessariamente seus custos;

3.9. Prestar toda assistência técnico-administrativa necessária junto à equipe de fiscalização, verificando discrepâncias, esclarecendo dúvidas, estabelecendo prioridades, enfim, mantendo todos os entendimentos capazes de conduzir a perfeita execução do instrumento contratual ou instrumento equivalente;

3.10. Solicitar, previamente e formalmente, autorização à equipe de fiscalização sempre que necessitar executar atividades especiais ou não previstas;

3.11. Observar, rigorosamente, toda a regulamentação aplicável, especificações, detalhes e normas existentes, respondendo por quaisquer falhas e outras faltas, que serão sanadas sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;

3.12. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do instrumento contratual ou instrumento equivalente;

3.13. Facilitar à equipe de fiscalização o pleno exercício de suas funções, prestando-lhe todos os esclarecimentos e informações administrativas e/ou técnicas que lhe forem solicitadas, exibindo-lhe todos os documentos e dados de interesse para acompanhamento e fiscalização da execução do instrumento contratual ou instrumento equivalente;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

3.14. O exercício das funções da equipe de fiscalização não desobriga a CONTRATADA de sua própria responsabilidade, quanto à adequada, pronta e fiel execução do objeto contratado;

3.15. Responsabilizar-se civilmente por seus funcionários, bem como por qualquer dano que, direta ou indiretamente, ocasionar a bens do CONTRATANTE ou sob a sua responsabilidade, ou ainda, a terceiros, durante a execução do instrumento contratual;

3.16. Recolher, ao Órgão as importâncias referentes às multas que lhe forem aplicadas ou às indenizações devidas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação de multa ou solução definitiva de recurso;

3.17. Solicitar, previamente e formalmente, autorização à CONTRATANTE na veiculação, publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato;

3.18. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao objeto não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras;

3.19. O representante da CONTRATADA deverá comparecer na reunião inicial, descrita no art. 25 da IN 04/2010 SLTI/MPOG, a ser marcada pela CONTRATANTE, na sede do CRA-SP;

3.20. O representante da CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, carta de formalização do PREPOSTO, contendo indicação de nome, cpf e contato dos funcionários que exercerá as atividades de preposto da CONTRATADA, no âmbito do contrato;

3.21. O representante da CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, os respectivos termos assinados de compromisso de manutenção de sigilo e cumprimento das normas de segurança, bem como o Termo de Ciência.

4. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

4.1. A CONTRATANTE designará uma comissão, de no mínimo 3 (três) membros do efetivo, para fiscalizar, acompanhar e receber o instrumento contratual;

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

4.2. O objeto será aceito por uma Comissão de Fiscalização e Recebimento, genericamente chamada de equipe de fiscalização;

4.3. A equipe de fiscalização representará o CONTRATANTE e terá as atribuições delegadas em ato específico e, ainda, as que se seguem:

4.3.1. Tomar todas as providências necessárias ao imediato acionamento do representante da CONTRATADA, logo que constatada qualquer irregularidade por parte da mesma, a fim de solucionar os problemas detectados;

4.3.2. Registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto desta licitação, determinando o que for necessário à regularização dos defeitos observados;

4.3.3. Certificar faturas correspondentes e encaminhá-las ao setor responsável do CONTRATANTE, após constatar o fiel cumprimento das obrigações contratuais;

4.3.4. Calcular e propor, nos termos contratuais, a(s) multa(s) devida(s) pela CONTRATADA; e realizar o exame quantitativo e qualitativo em até 20 (vinte) dias úteis, recebendo e aceitando o objeto.

4.4. Prestar as informações necessárias e relevantes, bem como os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada ou pelo seu preposto;

4.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com os serviços prestados e nas condições estabelecidas no edital;

4.6. Permitir o acesso dos técnicos da empresa CONTRATADA, para execução dos serviços previstos, desde que previamente identificados e credenciados;

4.7. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente através de pessoa por ela indicada;

4.8. Assegurar-se da boa realização da prestação do serviço verificando sempre os níveis de serviço do presente Termo de Referência;

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

4.9. Assegurar-se que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado;

4.10. Documentar as ocorrências decorrentes de sua Fiscalização, verificar o cumprimento das obrigações da Empresa Contratada, aplicando-lhe as penalidades cabíveis quando do descumprimento daquelas, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo Ordenador de Despesa;

4.11. Proporcionar todas as condições e prestar as informações necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições contratuais;

4.12. Comunicar oficialmente à CONTRATADAS quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

4.13. Definir, controlar e cobrar a execução das atividades dos técnicos disponibilizados pela CONTRATADA;

4.14. Encaminhar para o atesto dos gestores as faturas emitidas e produtos dos serviços prestados;

4.15. Registrar e oficializar à CONTRATADA, as ocorrências de desempenho ou comportamento insatisfatório, irregularidades, falhas, insuficiências, erros e omissões constatados, durante a execução do Contrato, para as devidas providências.

5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI ÀS ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS E TECNOLÓGICAS

5.1. Ao término do processo de implantação das soluções, o fiscal técnico verificará a quantidade de toda a solução entregue e os componentes descritos no contrato;

5.2. Qualquer não conformidade deverá ser registrada e sanada imediatamente, sendo o ônus decorrente da substituição de responsabilidade da empresa fornecedora;

5.3. Havendo conformidade com os requisitos constantes no Termo de Referência, o fiscal realizará os procedimentos administrativos de recebimento de serviços necessários;

5.4. O fiscal técnico emitirá o Termo de Recebimento Provisório após a implantação de toda solução, conforme todos

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

os itens descritos no Termo de Referência. O fiscal requisitante e o gestor do contrato emitirá o Termo de Recebimento Definitivo, se não houver não conformidades.

5.5. Na prestação dos serviços, quando ocorrer qualquer problema com o funcionamento da solução e esteja em desacordo com o Termo de Referência, no período de vigência de garantia, o servidor entrará em contato com a central de atendimento da CONTRATADA e registrar um chamado;

5.6. Após o atendimento do chamado, o fiscal técnico avaliará o atendimento aos níveis de serviço.

6. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

6.1. Os integrantes técnico, requisitante e administrativo, poderão promover diligências destinadas a esclarecer a instrução do processo de licitação.

7. FORMA DE PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos serão efetuados conforme descrito no Termo de Referência e seus anexos;

8. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA-FINANCEIRA

8.1. O cronograma de execução física e financeira será executado conforme descrito no Termo de Referência e seus anexos.

9. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

9.1. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- Ordens de Fornecimento de serviço;
- Termos de Recebimento;
- Chamado registrado na Central de Atendimento;
- Ofícios;
- Relatórios e Atas de Reunião;

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

- Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

9.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Fornecimento de serviços ou outro documento, ocorrerá sempre via preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

9.3. A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone 0800 e/ou tarifação local com registro de protocolo ou sistema de Gestão de Demandas online no site da contratada.

10. REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

10.1. A aplicação de multas e sanções serão executadas conforme descrito no Termo de Referência e seus anexos.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

11. INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

11.1. PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO:

11.2. Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE):

11.2.1. Conforme IN descrita acima, “o órgão ou entidade, durante o planejamento da contratação, deverá compatibilizar prazos e níveis de serviços dos termos contratuais com as condições oferecidas pelo fabricante do produto, mesmo nos casos de contratação de revendedores”;

11.2.2. Os critérios para Nível Mínimo de Serviço Exigido, estão descritos nos seguintes anexos:

- **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;**
- **ANEXO VII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA).**

11.3. Critérios de Aceitação dos equipamentos e serviços:

11.3.1. O recebimento será efetuado somente se o item corresponder inteiramente às características determinadas no ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA e demais anexos;

11.3.2. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei;

11.3.3. Nos termos do art. 76 da Lei n°. 8.666/93, a CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento do objeto do Termo de Referência executado em desacordo com as cláusulas contratuais.

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

12. ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)				
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**QTD.**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**OUTROS DADOS**
1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando: - Processo de *Transfer token*; - Configuração de todo o ambiente tecnológico da solução, incluído políticas e estrutura organizacional; - Configuração dos Domínios; - Serviço de migração de dados (se necessário).	1	Nº de serviços	Serviço apenas no projeto de implantação
2	SERVIÇO DE TREINAMENTO: - Treinamento de administrador avançado; - Treinamento para usuários (ambiente EAD, disponível durante tempo de contrato).	1	Nº de serviços	Serviço apenas no projeto de implantação
OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO (B)				
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**QTD.**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**OUTROS DADOS**
3	**LICENCIAMENTO E FORNECIMENTO DE CONTAS DE ACESSO** à solução de mensageria e comunicação unificada baseada em computação em nuvem, contendo os seguintes aplicativos: - Correio Eletrônico Corporativo (e-mail); - Vídeo conferências com, no mínimo, 250 participantes, com recursos de: gravação e controle de participação; - 5 (cinco) terabyte (TB) de armazenamento em nuvem por usuário; - Armazenamento em nuvem, com recursos de compartilhamento por usuários, por equipes e outros; - Solução de Retenção de dados; - Sistema de Prevenção contra de Perda de Dados; - Gerenciamento corporativo de Segurança, com: controle de dados, acesso e gerenciamento de dispositivos e aplicativos e auditoria. - Outros aplicativos: Calendário, Comunicação Instantânea (Chat), Criação e Publicação de Portais/Sites, formulários eletrônicos, Aplicativos de escritório online: Processador de textos, Planilhas, Apresentações e Notas; Criador e gerenciador de Formulários Online.	**120**	**Nº máximo de usuários**	Serviço constante durante todo o contrato
4	**SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**	**12**	**Tempo (meses)**	Serviço constante durante todo o contrato

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

A estimativa total de custo para aquisição/contratação é **R$ 154.452,40,** conforme mapa comparativo de preços.

Para a formação do quadro acima, foram considerados os valores médios oriundos de Pesquisa de Mercado.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo

Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 1372e231e042

ANEXO XI – ANÁLISE DE RISCO

1. INTRODUÇÃO

1.1. Entende-se por risco o evento ou condição incerta que, se acontecer, tem um efeito positivo ou negativo para a organização, ou a chance de algo acontecer e que terá impacto nos objetivos. Desta forma o risco pode ser:

- pode ser algo incerto;
- expõe uma ou mais atividades, funções, processos ou toda a organização à possibilidade de perdas financeiras, danos físicos ou atrasos em projetos;
- é medido como a combinação da probabilidade da ocorrência do evento e suas consequências;
- pode ser negativo (perdas) ou positivo (oportunidades).

2. RISCOS RELACIONADOS AO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO RISCO

ID	DESCRIÇÃO
1	Impugnação do edital
2	Licitação deserta
3	Especificação incompleta ou incorreta da solução desejada.

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

3. RISCOS RELACIONADOS AO NÃO ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO CRA-SP PELOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTRATADA

ID	DESCRIÇÃO
4	Servidores incorrem em um número elevado de erros de preenchimento ao utilizarem o sistema.
5	Atrasos na tramitação e andamento dos processos de trabalho por conta das adaptações aos novos recursos.
6	Resistência à mudança por parte dos servidores quanto ao uso dos novos softwares e da utilização do sistema informatizado, ainda quanto ao apego ao uso das ferramentas atuais, pode causar problemas durante implantação da solução.
7	Inviabilidade de efetuar os processos de trabalho, por conta de inoperabilidade ou indisponibilidade do sistema informatizado ou por falha tecnológica
8	Descumprimento do prazo contratual por problemas com a contratada ou por problemas com a contratante, mormente relacionados à especificação de requisitos. A contratante estará amparada em não cumprir o prazo, caso haja mudança na especificação.
9	Descumprimento dos requisitos técnicos descritos no termo de referência.
10	Mudanças frequentes em requisitos.

4. Riscos Tecnológicos

ID	DESCRIÇÃO
12	Problemas na integração da nova solução com demais sistemas legados.
13	Lentidão ou falhas demasiadas do sistema a ponto de inviabilizar a sua utilização pelos servidores nas suas atividades operacionais.

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

14	Falta de compatibilidade entre os softwares envolvidos na solução e demais do ambiente Tecnológico do Conselho.
15	Risco de o prazo contratual para toda implantação da solução não ser cumprido.

5. Riscos de Pessoal

ID	DESCRIÇÃO
16	Dificuldades dos servidores na utilização da nova solução.
17	Tempo de aprendizagem dos servidores durante a manuseio da solução e utilização do sistema de forma efetiva durante as atividades operacionais.
18	Utilização incorreta da solução de comunicação disponibilizada para fins pessoais e/ou distintos das atividades legalmente atribuídas.

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d80261 5b245951b320e6574635a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168 372e331e042

1 Análise Qualitativa dos riscos identificados

Para fins de valoração da probabilidade de ocorrência e impacto, utilizou-se a seguinte relação: 1 pontos para baixo, 2 pontos para médio e 3 pontos para alto. Desse modo obteve-se o Risco por meio do produto da Probabilidade pelo Impacto:

ID	DESCRIÇÃO	Prob. de Ocorrência	IMPACTO	RISCO Grau	RISCO Classificação	DANO	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Impugnação do edital	1	3	3	Alto	Frustração da contratação	Correção do Edital e realização de novo certame	Equipes de TI e Licitação
2	Licitação deserta	1	1	1	Baixo	Frustração da contratação	Adequação das exigências contratuais, mantendo-se os padrões de qualidade e alcance dos resultados pretendidos.	Equipes de TI e Licitação

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef8081681372e231e042

3	Especificação incompleta ou incorreta da solução desejada.	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Correção do Edital e realização de novo certame	Equipes de TI e Licitação
4	Servidores incorrerem em um número elevado de erros no uso dos novos recursos	1	1	1	Baixo	Comprometimento do alcance dos resultados esperados	Investimentos em Capacitação	Equipe de TI e Empresa Contratada
5	Atrasos na tramitação e andamento dos processos de trabalho por conta das adaptações aos novos recursos	1	2	2	Médio	Dificuldades no uso da solução.	Ajustes nas configurações das soluções e monitoramento	Equipe de TI e Empresa Contratada
6	Resistência a mudança por parte dos servidores quanto ao uso dos novos softwares e da utilização do sistema informatizado, ainda quanto ao apego ao uso das	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Investimentos em Capacitação e Apoio da Direção para conscientização.	Equipe de TI e Empresa Contratada

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066f8674635a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168372e231e042

	ferramentas atuais, pode causar problemas durante implantação da solução.							
7	Inviabilidade de efetuar os processos de trabalho, por conta de inoperabilidade ou indisponibilidade do sistema informatizado ou por falha tecnológica	1	3	3	Alto	Dificuldades no uso da solução.	Ajustes nas configurações das soluções e monitoramento	Equipe de TI e Empresa Contratada
8	Descumprimento do prazo contratual por problemas com a contratada ou por problemas com a contratante, mormente relacionados à especificação de requisitos. A contratante estará amparada em não	1	3	3	Alto	Atraso da implantação e inicio do uso da nova solução.	Readequação do cronograma de execução.	Equipe de TI e Empresa Contratada

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

	cumprir o prazo, caso haja mudança na especificação.							
9	Descumprimento dos requisitos técnicos descritos no termo de referência.	1	3	3	Alto	Não entrega, atraso da implementação e início do uso da nova solução.	Readequação do cronograma de execução e aplicação de sansões a contratada.	Equipe de TI e Empresa Contratada
10	Falta de apoio da direção do Conselho.	1	3	3	Alto	Dificuldades no uso da solução.	Readequação do planejamento.	Equipe de TI e Empresa Contratada
11	Falta de compatibilidade entre os softwares envolvidos na solução e demais do ambiente Tecnológico do Conselho.	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Readequação do planejamento.	Equipes de TI e Licitação

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2db0ff123d7844802615b245951b32066f674635a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168372e231e042

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b320668674635e0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12e0ef8081681372e231e042

12	Risco de o prazo contratual para toda implantação da solução não ser cumprido.	1	2	2	Médio	Atraso da implantação e inicio do uso da nova solução.	Readequação do planejamento.	Equipe de TI e Empresa Contratada
13	Dificuldades dos servidores na utilização da nova solução	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Investimentos em Capacitação.	Equipe de TI e Empresa Contratada

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

ANEXO XII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(ELABORAR UMA PROPOSTA PARA CADA LOTE, NOS MOLDES ABAIXO)

Fornecedor :
CNPJ : **Inscrição Estadual:**
Endereço:
Bairro **Cidade:** **Estado:**
Telefone: **Fax:**
e-mail:

Pelo presente apresentamos proposta comercial para fornecimento de Solução de Comunicação Corporativa Unificada baseada em Computação em Nuvem (*Cloud Computing*), licenciamento e fornecimento de contas do produto Google Workspace, plano: Business Plus, incluindo suporte técnico, implantação e treinamento para o Conselho Regional de Administração de São Paulo, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência.

a) **Valor Global:** R$ ..... (.....)
b) **Prazo de entrega:** conforme anexo 01**;**
c) **Local de entrega**: conforme anexo 01;
d) **Forma de Pagamento**: Conforme contrato.
e) **Validade da proposta**: 60 (sessenta) dias contados da data da sessão pública.

....., ...de.....de 202x.

ATENÇÃO:

OBSERVAÇÃO: PARA ENVIO DA PROPOSTA COMERCIAL REVISADA **APÓS A SESSÃO DE LANCES PELA LICITANTE VENCEDORA:** A PROPOSTA COMERCIAL DEVERÁ SER PREENCHIDA EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA E ASSINADA POR SEUS REPRESENTANTES LEGAIS OU PROCURADOR (es) DEVIDAMENTE HABILITADO (s).

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

ANEXO XIII - DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Ao

CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

Rua Estados Unidos, 889 – Jd. América

São Paulo SP

Declaramos, sob as penas da Lei, conhecer e aceitar as condições constantes do Pregão nº .../202x e seus anexos e que atendemos plenamente aos requisitos necessários para a habilitação.

....., ... de ..... 2021.

_____

Nome / Assinatura do Representante Legal

Cargo:

PREENCHIDA EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA E ASSINADA POR SEUS REPRESENTANTES LEGAIS OU PROCURADOR (es) DEVIDAMENTE HABILITADO (s)

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

ANEXO XIII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A (nome da empresa cliente da licitante), situada no (endereço) declara que a empresa (nome da empresa licitante) forneceu licenciamento e fornecimento de contas google (Contas Google Workspace ou anteriores), incluindo suporte técnico, implantação e treinamento, conforme as especificações abaixo:

- Serviços realizados:
- Escopo detalhado:
- Caracterização do contratante (órgão da Administração Pública ou Empresa Privada):
- Número de usuários da rede computacional:
- Data de início da implantação:
- Data de término da implantação:
- Data de início da operação da solução em ambiente de produção:
- Descrição resumida dos serviços realizados:
    - Implantação:
    - Treinamento:
    - Suporte técnico:
- Descrição resumida do ambiente tecnológico:
    - Arquitetura de ambiente de rede:
    - Software gerenciador de banco de dados utilizado:
    - Plataforma/Software próprio para monitoramento:

....., ... de ..... 202x.

_____
Assinatura do representante legal

Cargo:

PREENCHIDA EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA E ASSINADA POR SEUS REPRESENTANTES LEGAIS OU PROCURADOR (es) DEVIDAMENTE HABILITADO (s)

CRA-SP JURÍDICO

Rua Estados Unidos, 865/889 – Jd. América – CEP: 01427-001 – São Paulo
Fone: (11) 3087-3200 Fax: (11) 3087-3256 – www.crasp.gov.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #e18fa2d3b0ff128d784d802615b245951b32066867463 5a0707d33e5a8eb290c
https://valida.ae/c70dda6e6f5dca6c0d9320dde12a0ef808168137 2e231e042

Página de assinaturas

Assinado eletronicamente

Welton Marques
Conselho Regional de Administração ...
Signatário

HISTÓRICO

25 jan 2022 15:28:16 — **Welton Luiz Marques** criou este documento. (Empresa: Conselho Regional de Administração de São Paulo, E-mail: welton@crasp.gov.br, CPF: 285.881.728-60)

25 jan 2022 15:28:22 — **Welton Luiz Marques** *(Empresa: Conselho Regional de Administração de São Paulo, E-mail: welton@crasp.gov.br, CPF: 285.881.728-60)* visualizou este documento por meio do IP 187.62.218.234 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil.

25 jan 2022 15:28:30 — **Welton Luiz Marques** *(Empresa: Conselho Regional de Administração de São Paulo, E-mail: welton@crasp.gov.br, CPF: 285.881.728-60)* assinou este documento por meio do IP 187.62.218.234 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil.