



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

Sumário

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA - PROJETO BÁSICO	6
1. OBJETO.....	6
2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO.....	7
3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO	9
4. GLOSSARIO	9
5. DA AVALIAÇÃO DO SISTEMA.....	11
6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO	11
7. DOS PRAZOS.....	14
8. HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	14
9. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	14
10. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO	17
11. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO.....	18
12. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA.....	20
13. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS:.....	20
14. SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS (JÁ EXISTENTES)	23
15. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL	24
16. OPERAÇÃO ASSISTIDA EM PRODUÇÃO	26
17. SUPORTE TÉCNICO E DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS.....	27
18. BANCO DE HORAS PARA CUSTOMIZAÇÃO	28
19. TREINAMENTO.....	30
20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	31
21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	32
22. DA SUBCONTRATAÇÃO	33
23. PROPOSTA COMERCIAL	33
24. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS PELA CONSELHO.....	35
25. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	35
26. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.....	35
27. DO PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS REALIZADOS	35
28. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	39
29. FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	39
30. DA CONFIDENCIALIDADE.....	40
31. ALTERAÇÃO SUBJETIVA	40
32. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	41
33. ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO	41
34. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	42
ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS DOS MÓDULOS	45
1. REQUISITOS DA SOLUÇÃO SAAS PRETENDIDA	45
1.1. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO:.....	45
2. REQUISITOS DOS MACROPROCESSOS	47
2.1. ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL E FOLHA DE PAGAMENTO:	47
2.2. e-SOCIAL	51
2.3. PONTO ELETÔNICO E MOBILE	52
2.4. GESTÃO DE BENEFÍCIOS.....	55
2.5. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL.....	57
2.6. GESTÃO DE DESEMPENHO E PROGRESSÃO FUNCIONAL	59
2.7. PORTAL DO GESTOR E DO COLABORADOR.....	59
2.8. EDUCAÇÃO CORPORATIVA, PLANO DE DESENVOLVIMENTO EM EQUIPE E INDIVIDUAL, PLANO DE CARGOS E REMUNERAÇÃO e GESTÃO DE CARREIRA.....	61
2.9. GERADOR DE RELATÓRIOS	62
2.10. OUTROS REQUISITOS IMPORTANTES.....	62



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ANEXO III - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	67
1. DISPOSIÇÕES GERAIS	67
2. COMPROMISSO DE SIGILO	67
3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA APLICAÇÃO.....	68
4. CÓPIAS DE SEGURANÇA E PLANO DE CONTINUIDADE	71
5. AUDITORIA	72
ANEXO IV – TESTE DE CONFORMIDADE.....	74
1. TESTE DE CONFORMIDADE.....	74
2. REUNIÃO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA OFERTADO:	75
ANEXO V – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA).....	78
ANEXO VI - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES	83
1. OUTRAS DISPOSIÇÕES RELACIONADAS AO SERVIÇO DE OPERAÇÃO MENSAL:.....	83
2. FLUXO DE ATENDIMENTO:.....	84
3. DO SUPORTE TÉCNICO.....	84
4. DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE CONTRATADO:	85
5. OUTRAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA, RELACIONADAS AO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SUPORTE:	86
6. REQUISITOS DO SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO	87
7. EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA	88
ANEXO VII – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO	92
ANEXO VIII – PLANO DE SUSTENTAÇÃO	96
ANEXO IX – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO.....	97
ANEXO X – ANÁLISE DE RISCO	104
ANEXO XI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL.....	110



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA - PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

- 1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de software como serviço (SaaS) de departamento de pessoal e de gestão de pessoas, incluindo ativação, implantação, treinamento, operação assistida, suporte técnico e customização, conforme condições e requisitos estabelecidos neste documento e seus anexos;
- 1.2. A modalidade software como serviço transfere para CONTRATADA a responsabilidade pela contratação de licença e instalação de quaisquer softwares básicos, de segurança, de gestão, utilitário, acessório, de banco de dados, de armazenamento, de cópia e de qualquer outra natureza e de quaisquer equipamentos e recursos de infraestrutura necessários para a oferta do serviço contratado. Passam a ser responsabilidade integral da CONTRATADA as garantias da disponibilidade da solução e da atualização contínua do sistema, de forma transparente para todos os usuários;
- 1.3. O SaaS deverá ser um sistema pronto, 100% web, especializado para departamento pessoal e gestão de pessoas, devendo contemplar os seguintes macroprocessos: **folha de pagamento, encargos sociais, benefícios sociais, ponto eletrônico, ponto mobile, administração de banco de horas, atendimento aos requisitos e comunicação com o e-Social, administração de benefícios, estrutura de cargos e salários, plano de cargos e remuneração, avaliação de desempenho, educação corporativa, movimentação de pessoal (promoção, transferência, méritos e funções comissionadas), treinamento (cadastro de fornecedores, cursos e histórico de treinamentos realizados pelos empregados), plano de desenvolvimento individual ou em grupo, solicitação dos principais processos de recursos humanos, a saber: solicitações de férias, controle de ponto, portal do gestor para visualização de dados de sua equipe de forma gerencial, solicitações e aprovações conforme workflow e portal do colaborador;**
- 1.4. A empresa contratada deve ser especializada no fornecimento do SaaS requerido e no fornecimento dos serviços de ativação, implantação, treinamento, operação assistida, suporte técnico e customização para o referido software, visando a atender as demandas do CONTRATANTE conforme definidas nas cláusulas deste Termo de Referência e seus anexos;
- 1.5. A empresa CONTRATADA deve garantir a leitura das informações migradas e geradas durante, no mínimo, 5 (cinco) anos pelo atual Módulo de Folha de Pagamento da casa, como ficha financeira, cadastro funcional etc., para que sejam correta e totalmente acessíveis pelo módulo de folha de pagamento a qualquer momento;
- 1.6. A folha de pagamento deverá processar informações, de no mínimo, do número de pessoas vinculadas ao



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

contratante, listadas na estimativa abaixo:

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE
FUNCIONÁRIOS CONTRATADOS EM REGIME CLT	100
ESTAGIÁRIOS	30
MENORES APREDIZES	10
AUTÔNOMOS	200

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A contratação trata-se de uma ferramenta de trabalho essencial para a realização dos processos de gestão de pessoas, de modo a assegurar condições mínimas para o pagamento de salários e variáveis, recolhimento dos encargos sociais, operações das movimentações de rotina de pessoal, como: afastamentos, atestados médicos, controle de ponto e férias. Seu uso também é necessário para a elaboração das obrigações anuais como cálculo do 13º salário, RAIS (Relação Anual de Informações Sociais), Informe de Rendimentos e Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF) e e-Social.
- 2.2. A motivação acima, compete às obrigações trabalhistas, que é a obrigatoriedade da implantação do e-Social por parte dos empregadores: o Decreto nº 8373/2015 instituiu o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (e-Social). Por meio desse sistema, os empregadores passarão a comunicar ao Governo, de forma unificada, as informações relativas aos trabalhadores, como vínculos, contribuições previdenciárias, folha de pagamento, comunicações de acidente de trabalho, aviso prévio, escriturações fiscais e informações sobre o FGTS.
- 2.3. O e-Social já é realidade, no entanto, no atual cronograma do Governo Federal, os órgãos públicos já deverão prestar informações ao e-Social a partir de setembro de 2020. A prestação das informações ao este sistema substituirá o preenchimento e a entrega de formulários e declarações separados a cada ente, bem como o cronograma de substituição ou eliminação das seguintes obrigações:

GFIP – Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social

CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados para controlar as admissões e demissões de empregados sob o regime da CLT

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

LRE – Livro de Registro de Empregados

CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho

CD – Comunicação de Dispensa

CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

PPP – Perfil Profissiográfico Previdenciário

DIRF – Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte

DCTF – Declaração do Débitos e Créditos Tributários Federais

QHT – Quadro de Horário de Trabalho

MANAD – Manual Normativo de Arquivos Digitais

Folha de Pagamento

GRF – Guia de Recolhimento do FGTS

GPS – Guia da Previdência Social

- 2.4. A implantação do e-social viabilizará garantia aos diretos previdenciários e trabalhistas, racionalizará, simplificará o cumprimento de obrigações, eliminará a redundância nas informações prestadas pelas pessoas físicas e jurídicas, e aprimorará a qualidade das informações das relações de trabalho, previdenciárias e tributárias.
- 2.5. O sistema de gestão de pessoas é o conjunto de processos responsáveis pela gestão de treinamentos, capacitações, avaliação de desempenho, evolução de carreira, plano de cargos e remuneração, plano de desenvolvimento individual e equipe, e, educação corporativa. Essa vertente do sistema é também de igual importância, pois viabiliza a realização dos processos de trabalho, facilitando a interação entre RH, funcionário e gestores, armazenamento dos dados e integração com os demais processos trabalhistas.
- 2.6. A contratação do Software na modalidade como serviço (SaaS), após estudo técnico realizado pela equipe de planejamento da contratação, representa a forma mais vantajosa para o CONTRATANTE não implicando em investimentos em infraestrutura de TI, em software, em mão de obra especializada e em gestão de todos estes recursos para sua sustentação.
- 2.7. Justifica-se contratação do conjunto de serviços pela necessidade de padronização e assimilação dos processos e ferramentas do sistema.
- 2.8. Este termo de referência expressa a preocupação do CONTRATANTE em agir com transparência na condução do referido processo e em oferecer aos interessados todas as informações necessárias para que possam compreender suas dimensões institucional e administrativa, quanto a departamento de pessoal e a gestão de pessoas.
- 2.9. O projeto tem por objetivo estabelecer a solução integrada por meio de um sistema informatizado para o



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

controle gerencial de recursos humanos e folha de pagamento que atende às normas vigentes definidas pelo regime de pessoal do CONTRATANTE e às da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), de 1º de maio de 1943. Assim, se permitirá o desempenho inteligente, eficiente e legal das atividades de gestão de pessoas e de processamento de folha de pagamento no âmbito do CONTRATANTE.

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. 1º, da Lei 10.520, de 2002.
- 3.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, 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. GLOSSARIO

- 4.1. **API (APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE):** é um conjunto de rotinas e padrões estabelecidos por um software para a utilização das suas funcionalidades por aplicativos que não pretendem envolver-se em detalhes da implementação do software, mas apenas usar seus serviços. De modo geral, a API é composta por uma série de funções acessíveis somente por programação, e que permitem utilizar características do software menos evidentes ao utilizador tradicional;
- 4.2. **DATACENTER:** é um centro de processamento de dados (CPD) onde são concentrados os equipamentos de processamento e armazenamento de dados de uma empresa ou organização;
- 4.3. **ERP:** é uma sigla em Inglês que significa *Enterprise Resource Planning*, que nada mais é, em português que; Planejamento dos Recursos da Empresa. Podemos entender que o software ERP é um sistema de informática responsável por cuidar de todas as operações diárias de uma empresa, de forma integrada, sendo que no caso de um Conselho de classe profissional, este sistema pode operar desde o financeiro até o balanço contábil, do controle cadastral de Profissionais e Empresas registradas ao controle de protocolos e solicitações, de gestão de processos de Fiscalização do exercício legal da profissão à prestação de serviços ao Administrador, enfim, todo o trabalho administrativo e operacional feito dentro da organização;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 4.4. **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 de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados de uma rede para outra;
- 4.5. **MACROPROCESSO:** É um processo que geralmente envolve mais que uma função na estrutura organizacional e sua operação tem impacto significativo no modo como a organização funcionar. Neste certame, os macroprocessos também podem ser representados por módulos sistêmicos que compõem a solução de gestão integrada de processos administrativos (ERP);
- 4.6. **NORMA ISO 9001:** A expressão ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão. Mais informações em: <http://www.abnt.org.br/>;
- 4.7. **NORMA ISO 27000:** As normas da família ISO/IEC 27000 convergem para o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), tendo como as normas mais conhecidas as ISO 27001 e ISO 27002. São relacionadas à segurança de dados digitais ou sistemas de armazenamento eletrônico. O conceito de segurança da informação vai além do quesito informático e tecnológico, apesar de andarem bem próximos. O SGSI é uma forma de segurança para todos os tipos de dados e informações, e possui quatro atributos básicos: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade. Mais informações em: <http://www.abnt.org.br/>;
- 4.8. **PLUG-INS:** Na informática, um plug-in ou módulo de extensão (também conhecido por plug-in, add-in, add-on) é um programa de computador usado para adicionar funções a outros programas maiores, provendo alguma funcionalidade especial ou muito específica. Geralmente pequeno e leve, é usado somente sob demanda. Uma aplicação pode utilizar tal técnica por diversos motivos, como permitir que desenvolvedores de software externos estendam as funcionalidades do produto, suportem funcionalidades antes desconhecidas, reduzam o tamanho do programa ou, até mesmo, separem o código fonte de diferentes componentes devido a incompatibilidade de licenças de software.
- 4.9. **SAAS:** Software como serviço, do inglês *SOFTWARE AS A SERVICE* (SaaS), é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação), e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor pelo serviço.
- 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. **TEMPLATE (OU "MODELO DE DOCUMENTO"):** é um documento de conteúdo, com apenas a



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

apresentação visual (apenas cabeçalhos por exemplo) e instruções sobre onde e qual tipo de conteúdo deve entrar a cada parcela da apresentação — por exemplo conteúdos que podem aparecer no início e conteúdo que só podem aparecer no final. No contexto de portais, os *templates* podem ser modelos de temas, de páginas ou de posts;

5. DA AVALIAÇÃO DO SISTEMA

- 5.1. A Licitante vencedora, a qual lhe foi adjudicado o objeto, deverá providenciar, com recursos próprios e **num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, a apresentação da plataforma de sistemas descritos neste certame, para a equipe técnica do CRA-SP, a fim de que sejam analisados os requisitos e funcionalidades estabelecidos neste edital. **NO CASO DE NÃO ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DESTE ANEXO OU DOS DEMAIS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS EXIGIDOS NO CERTAME, A LICITANTE SERÁ DESCLASSIFICADA;**
- 5.2. Atender quando da demonstração dos sistemas o mínimo exigido no presente edital;
- 5.3. Os detalhamentos do processo de avaliação da amostra do sistema estão descritos no **ANEXO IV – TESTE DE CONFORMIDADE;**
- 5.4. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados para habilitação deverão estar em nome da licitante, com o número do CNPJ e o respectivo endereço;
- 5.5. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;
- 5.6. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora;
- 5.7. O acompanhamento dos resultados, recursos e atas pertinentes a este Edital poderão ser consultados nos sites www.comprasgovernamentais.gov.br e www.crasp.gov.br, ficando a interessada responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens, convocações e/ou atendimento de prazos;
- 5.8. O resultado deste certame, compreendendo a sua homologação, será comunicado às licitantes através dos sites www.comprasgovernamentais.gov.br e www.crasp.gov.br, e/ou através da publicação no Diário Oficial;

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO

- 6.1. Comprovação através da apresentação de Atestado (s) de Capacidade Técnica, demonstrando que a licitante efetuou fornecimento similar ao do objeto da licitação, emitidos de forma expressa e inequívoca em nome d1 licitante por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatíveis em características e



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

quantidades com o objeto da licitação;

6.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) comprovar o nível de atendimento esperado para o ambiente contratado;

6.3. OUTROS DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a anterior execução/fornecimento do serviço pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste certame, com as seguintes características:
 - ✓ Que esteja em operação em ambiente de produção;
 - ✓ Que contém regras de negócio inerentes a gestão integrada de processos administrativos no serviço público;
 - ✓ Que seja pertinente e compatível com o objeto da licitação;
 - ✓ Que atenda pelo menos 50% (cinquenta) por cento do quantitativo mínimo de requisitos estabelecido no Objeto do Edital;
 - ✓ Que comprove a execução das integrações mensais e anuais exigidas pela legislação federal.

6.4. **O 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;**

- ✓ OBSERVAÇÃO: este documento deverá estar impresso em papel timbrado da atestante.

6.5. As empresas licitantes devem ser proprietárias dos sistemas e deverão apresentar documentação comprovando sua propriedade, com sua autenticidade reconhecida em cartório;

6.6. Não serão aceitas empresas que não sejam proprietárias dos sistemas ou que se unam em consórcio para o atendimento deste certame;

6.7. A LICITANTE deverá **comprovar que é fabricante das Soluções Ofertadas**, que desenvolveu e possui todo o código-fonte e arquitetura do projeto;

6.8. A comprovação do item acima se dará por intermédio da apresentação da documentação do projeto do software, contendo no mínimo:

- **REGISTRO DE PATENTE DO (S) PRODUTO (S) INPI (INSTITUTO NACIONAL DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL);**



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- OU, CERTIFICADO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL EMITIDO PELA ABES (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE).

- 6.9. A solução deverá atender a todas as exigências estabelecidas pela **Portaria nº 1.510 de 21 de agosto de 2009 do Ministério do Trabalho e Emprego**, no que tange a coleta de marcações junto aos relógios eletrônicos de ponto (REP), como também a quaisquer outras especificações técnicas exigidas por tal regulamentação;
- 6.10. As comprovações acima assegurarão ao CRA-SP, que a LICITANTE possui total domínio sobre o software e que tem plenos poderes para comercializar e está apta a prestar os serviços de instalação, customização e suporte do produto ofertado;
- 6.11. Todos os atestados e declarações apresentados em língua estrangeira deverão ser autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por tradutor juramentado;
- 6.12. No caso de a Licitante ser empresa estrangeira, as exigências de habilitação serão atendidas mediante apresentação de documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados ou embaixadas e traduzidos por tradutor juramentado no Brasil, os quais deverão ser apresentados na forma e prazo indicados;
- 6.13. As empresas Licitantes deverão apresentar 01 (uma) ou mais declarações de um ou mais ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA que comprove o fornecimento dos controles que compõem o objeto licitado bem como que possui contrato, em vigor, de prestação de serviços de suporte técnico e manutenção;
- 6.14. A declaração deverá ser emitida em nome das empresas Licitantes e seu CNPJ, em papel timbrado do emitente, com identificação e cargo do emissor, assinatura do emissor, telefone e e-mail para contato;
- 6.15. As empresas Licitantes deverão apresentar documento atestando que o objeto a ser fornecido atende integralmente as especificações mínimas exigidas para o objeto licitado;
- 6.16. As empresas Licitantes deverão apresentar documento que comprove possuir *datacenter* ou que comprove a locação deste, ou que comprove a disponibilidade da sua solução no formato SaaS, com as qualificações e serviços estabelecidos neste edital;
- 6.17. As empresas Licitantes deverão declarar que estão oferecendo a solução completa na infraestrutura citada neste edital, incluindo todo o conjunto de software necessário para o seu pleno funcionamento, a disponibilidade de link de internet para a eficaz operação do serviço, bem como todo o conjunto de segurança necessário para garantir a proteção adequada às informações mantidas pela solução ofertada;
- 6.18. As empresas Licitantes deverão declarar que garantirão a continuidade da solução ofertada,



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

independentemente de qualquer circunstância que comprometa a operação, respeitado o nível de acordo de serviço estabelecido neste termo de referência.

7. DOS PRAZOS

- 7.1. A prestação dos serviços terá início imediato à assinatura do Contrato e os cronogramas de implantação seguirão conforme item **“CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO”**, deste termo de referência;

8. HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1. A entrega do produto final e a prestação dos serviços deverão ser realizadas na sede do CRA-SP, na Rua Estados Unidos, 889 – Jd. América – São Paulo – SP;
- 8.2. Expediente do CRA-SP é de segunda a sexta-feira, das **08h00 às 19h00**.
- 8.3. **CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:**
- 8.3.1. 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**;
- 8.3.2. 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;
- 8.3.3. As atividades consideradas incômodas ou que gerem qualquer tipo de impacto, perturbação ou desconforto nas atividades normais do Órgão, as quais serão programadas para o período noturno, após as 20h, ou para finais de semana;
- 8.3.4. Esta etapa terá o acompanhamento da equipe técnica do CRA-SP, que efetuará os testes de aceitação para que possa ser lavrado o Termo de Aceite definitivo.

9. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A prestação dos serviços será dividida em 3 (três) processos: iniciação, operação e desativação, os quais



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

serão medidos pelo cumprimento da SLA acordada em cada subprocesso estabelecido naqueles processos;

- 9.2. **PROCESSO I - INICIAÇÃO:** define os subprocessos e as atividades necessárias para validação do escopo, definição dos papéis relacionados aos serviços contratados, alinhamento dos objetivos e responsabilidades de cada parte e desenvolvimento do curso de ações necessárias para atender o SLA requerido nesse instrumento. Ainda, na iniciação, serão executados serviços de ativação e implantação da solução (hardware e software, migração e testes).
- 9.3. **PROCESSO II – OPERAÇÃO:** define aos subprocessos e as atividades relativas ao encerramento dos serviços, tais como: transição de operação paralela, entrega de cópia atualizada e de documentação de banco de dados , entrega documentada de toda customização requerida, na forma de requisito e de definição de dados de entrada e saída, e toda documentação fornecida para realização dos serviços constantes deste instrumento.
- 9.4. **PROCESSO III – DESATIVAÇÃO:** define os subprocessos e as atividades relativas ao encerramento dos serviços, tais como uma transição de operação paralela, entrega de cópia atualizada de banco de dados e sua documentação, entrega documentada de toda customização requerida, na forma de requisito e de definição de dados de entrada e saída, e toda documentação fornecida para realização dos serviços constantes deste instrumento.
- 9.5. **DETALHAMENTO DO PROCESSO I – INICIAÇÃO:** serão executados todos os serviços necessários à validação do escopo ofertado, definição dos papéis relacionados aos serviços contratados, alinhamento dos objetivos e responsabilidades de cada parte e desenvolvimento do curso de ações necessárias para atender o SLA requerido neste Instrumento;
- 9.6. Os serviços descritos neste processo serão executados conforme prazos definidos no item “**CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**”, deste termo de referência e serão avaliados e analisados de acordo com a evolução do cronograma do processo de iniciação, devendo cumprir todos os requisitos e SLA (Acordo de Nível de Serviço) estabelecidos, detalhados em cada subprocesso;
- 9.7. O CONSELHO constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços. Essa equipe será responsável pela avaliação do planejamento e aprovação da implantação;
- 9.8. Entende-se por implantação todo o processo para se considerar a solução contratada operacional, englobando as etapas do projeto de implantação;
- 9.9. Serão de responsabilidade da CONTRATADA os custos e insumos do processo de Iniciação;
- 9.10. Apenas para melhor entendimento aos itens descritos a seguir neste Termo de Referência, temos as



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

seguintes definições:

- 9.10.1. **SUBPROCESSO DO PROCESSO I – INICIAÇÃO:** planejamento da implantação, implantação e aceite da implantação.
- 9.10.2. **SUBPROCESSO PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO:** reunião de abertura com todos os interessados, elaboração do plano de implantação e de sua contingência, levantamento de informações relativas ao *modus operandi* atual do RH, envolvendo atividades automatizadas ou não, para preparar a solução contratada a fim de que atenda às expectativas do CONTRATANTE, definição do cronograma, tendo como prazos máximos os apresentados neste Instrumento, definição da matriz de responsabilidades para todas as etapas da implantação, da operação e da desativação, incluídas as ações relacionadas a comunicação e mudanças, elaboração do Plano de Treinamento, Levantamento dos recursos que cada parte deve providenciar para realização dos treinamentos, Definição da relação de treinandos, Elaboração do Plano Inicial de Customização, Identificação dos requisitos iniciais que devem ser atendidos por meio de customização, Apresentação de esforço de trabalho e de prazo de realização, Apresentação dos Planos para os interessados e aceite de planos.
- 9.10.3. **SUBPROCESSO DE IMPLANTAÇÃO:** Preparação do ambiente operacional para disponibilidade do SaaS, Ativação da solução – entrega da solução em seu estado inicial com usuário administrador do CONTRATANTE cadastrado, Entrega das credenciais de acesso da solução ao administrador, por parte do CONTRATANTE, Configuração necessária para permitir atendimento do cronograma do governo federal quanto ao fornecimento de informações requeridas pelo e-Social, Configuração do SaaS, mediante parametrização, quando necessária, para uso pleno de todos os requisitos definidos neste Instrumento. Esta atividade não pode incluir desenvolvimento ou customização, apenas utilização de recursos nativos da solução fornecida, Transferência de conhecimento para a CONTRATADA, capacitando-a a parametrizar completamente todos os recursos disponíveis na aplicação de RH, Extração, transformação e carga de bases legadas de dados, Início de testes operacionais relacionados aos macroprocessos, Integração com soluções financeira, contábil e de ponto, Preparação do ambiente e do pessoal para realização dos treinamentos, Conclusão dos testes operacionais, Validação da migração, Aceite dos testes operacionais, Aceite da migração, Aceite das integrações, Realização dos treinamentos, Treinamento da equipe de RH, Treinamento dos usuários finais, Validação dos treinamentos e Aceite dos treinamentos.
- 9.10.4. **SUBPROCESSO ACEITE DA IMPLANTAÇÃO:** reunião com todos os interessados, formalização da conclusão da implantação e aceite da implantação.
- 9.11. **MACROPROCESSOS ATENDIDOS PELO SISTEMA:** para o atingimento daqueles objetivos, abaixo segue os macroprocessos relacionados a RH que devem integrar a solução:



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ITEM	MÓDULO
1	Administração de Pessoal e Folha de Pagamento
2	E-Social
3	Pontos Eletrônicos e Mobile
4	Gestão de Benefício
5	Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal
6	Gestão de Desempenho e Progressão Funcional
7	Portal do Gestor e do Colaborador
8	Educação Corporativa
9	Plano de Desenvolvimento em Equipe e Individual
10	Plano de Cargos e Remuneração
11	Gestão de Carreira

10. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO

- 10.1. O projeto de implantação, trata-se do conjunto de serviços, que deverão ser organizados na forma de projeto seguindo as boas práticas de gerenciamento previstas no PMBOK (quinta edição) do PMI, com a finalidade de entregar a Solução CONTRATADA, adaptada às necessidades do Conselho e plenamente operacional, em todo o ambiente de execução;
- 10.2. O serviço de implantação consiste das seguintes atividades descritas no objeto deste certame e que serão divididas em fases de execução:

ITEM	ATIVIDADE
1	Elaboração dos planos de implantação, de treinamento e de customização inicial;
2	Mapeamento de processos de trabalho;
3	Apresentação dos planos elaborados.
4	Serviço de customização de sistemas, com base no mapeamento de processos de trabalho;
5	Migração de dados dos sistemas atualmente em uso pelo conselho para o banco de dados da solução ofertada;
6	Serviço de integração com sistemas legados (já existentes):
7	Importação das fichas cadastral e financeira dos colaboradores a partir da base legada de dados e início dos testes operacionais dos módulos.
8	Liberação do saas, com cadastramento de usuário administrador do contratante.
9	Serviço de instalação e configuração do ambiente computacional;
10	Iniciação da configuração do rh;
11	Testes operacionais nos módulos;
12	Preparação de ambiente de treinamento.
13	Simulação dos procedimentos operacionais do conselho na solução ofertada;
14	Treinamento;
15	Acompanhamento pós implantação.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

10.3. Todos os módulos sistêmicos contratados, deverão ser implantados e deverão entrar em conforme cronograma e requisitos técnicos descritos neste termo de referência;

10.4. O serviço de **IMPLANTAÇÃO SOMENTE SERÁ CONSIDERADO CONCLUÍDO COM O RECEBIMENTO DEFINITIVO PELO CONSELHO DE TODOS OS PROCESSOS DE TRABALHO IMPLANTADOS EM TODO O AMBIENTE DE PRODUÇÃO**, contemplando todos os requisitos funcionais e não funcionais descritos no Edital ou presentes nos atuais sistemas a serem migrados, contemplando ainda a gestão do ciclo de vida da Solução, após o término da operação assistida em produção de todos os processos de trabalho e com o alcance dos níveis de serviços descritos na seção do Erro! Fonte de referência não encontrada. para todos os processos de trabalho implantados.

10.5. GERENCIAMENTO DO PROJETO:

10.5.1. A fim de termos total transparência nas tarefas a serem executadas para garantir a migração coerente dos dados legados para o novo sistema, a empresa CONTRATADA, deverá fornecer documentação específica para gerenciamento do projeto, constando pelo menos as seguintes informações:

- **Estrutura Analítica do Projeto (WBS):** descrevendo todas as fases do processo de migração, as atividades necessárias e as entregas previstas em cada atividade;
- **Diagrama de Sequência das Atividades:** mostrando a sequência de execução das tarefas de migração e suas dependências;
- **Cronograma da Migração:** indicando a execução das tarefas no tempo, com suas respectivas dependências já definidas no diagrama, além dos marcos importantes da migração e prazos estimados preliminares destas tarefas, demarcando-se o início do processo geral e o término previsto da migração.

11. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

11.1. A prestação dos serviços terá início imediato à assinatura do Contrato e os cronogramas de implantação seguirão, conforme itens a seguir:

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)		
FASE / ETAPA DO PROJETO	SUBETAPA	PRAZO (Dias corridos)
1ª FASE – PLANEJAMENTO:	- Elaboração dos Planos de Implantação, de Treinamento e de Customização Inicial	30
	- Mapeamento de Processos de Trabalho;	
	- Apresentação dos planos elaborados.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

2ª FASE – DESENVOLVIMENTO E ATIVIZAÇÃO:	- Serviço de customização de sistemas, com base no mapeamento de processos de trabalho;	30
	- Serviço de migração de dados;	
	- Serviço de integração com sistemas legados (já existentes):	
	- Importação das fichas cadastral e financeira dos colaboradores a partir da base legada de dados e início dos testes operacionais dos módulos.	
	- Liberação do SaaS, com cadastramento de usuário administrador do CONTRATANTE.	
3ª. FASE – IMPLANTAÇÃO:	- Serviço de instalação e configuração do ambiente computacional;	30
	- Iniciação da configuração do RH;	
	- Conclusão dos testes operacionais nos módulos (1) *;	
	- Conclusão dos testes operacionais nos módulos (2) **	
	- Preparação de ambiente de treinamento.	
4ª. FASE – TREINAMENTO:	- Treinamento presencial da equipe de gestão de pessoas;	10
	- Treinamento presencial ou à distância dos usuários finais na utilização do sistema do portal do colaborador.	
4ª. FASE – OPERAÇÃO ASSISTIDA EM PRODUÇÃO:	- Acompanhamento no uso dos sistemas por parte dos usuários.	20
TOTAIS		120

* **Conclusão dos testes operacionais nos módulos (1):** folha de pagamento, encargos sociais, benefícios sociais, ponto eletrônico, ponto mobile, administração de banco de horas, atendimento aos requisitos e comunicação com o e-Social, administração de benefícios, estrutura de cargos e salários, plano de cargos e remuneração;

** **Conclusão dos testes operacionais nos módulos (2):** avaliação de desempenho, educação corporativa, movimentação de pessoal (promoção, transferência, méritos e funções comissionadas), treinamento (cadastro de fornecedores, cursos e histórico de treinamentos realizados pelos empregados), plano de desenvolvimento individual ou em grupo, solicitação dos principais processos de recursos humanos, a saber: solicitações de férias, controle de ponto, portal do gestor para visualização de dados de sua equipe de forma gerencial, solicitações e aprovações conforme workflow e portal do colaborador;

11.2. O PROJETO IMPLANTAÇÃO TERÁ 120 DIAS CORRIDOS COMO PRAZO TOTAL DE IMPLANTAÇÃO;

11.3. O serviço de **IMPLANTAÇÃO SOMENTE SERÁ CONSIDERADO CONCLUÍDO COM O RECEBIMENTO DEFINITIVO PELO CONTRATANTE DE TODOS OS PROCESSOS DE TRABALHO IMPLANTANDOS EM TODO O AMBIENTE DE EXECUÇÃO**, contemplando todos os requisitos funcionais e não funcionais descritos neste instrumento;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 11.4. A conclusão de cada tarefa deverá ser homologada pelo fiscal do contrato;
- 11.5. A solução disponível pós-migração deve conter somente informações próprias do CONTRANATE e de seus colaboradores, nenhuma outra informação de qualquer outra pessoa ou negócio deve haver;

12. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- 12.1. A CONTRATADA deverá fornecer, em até **20 (vinte) dias corridos**, após o término de cada fase do projeto de implantação da solução;
- 12.2. Toda a documentação entregue pela empresa CONTRATADA deve estar em meio digital e disponibilizada ao Conselho em mídias digitais;
- 12.3. Apostilas de treinamento, além de cópia digital, devem ser fornecidas em papel impresso.
- 12.4. Em relação aos módulos sistêmicos da solução SaaS fornecida, a CONTRATADA deverá fornecer os seguintes documentos:
- Manuais dos Usuários, com seções próprias a cada módulo do sistema;
 - Apostilas de treinamento.
- 12.5. Manual do Sistema ou Guia de Referência do Sistema, voltado a público especializado em Tecnologia da Informação, incluindo, no mínimo:
- Modelo de dados;
 - Glossário ou metadados de negócio;
 - Dicionário de dados ou metadados técnicos;
 - Especificações dos casos de uso;
 - Diagramas de apoio.

13. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS:

- 13.1. A CONTATADA deverá realizar a migração de todos os dados dos sistemas atuais de Recursos Humanos e de Folha de Pagamento para a sua solução ofertada;
- 13.2. **GERENCIAMENTO DA MIGRAÇÃO:** por ser um procedimento de tratamento de dados sensíveis para o CONTRATANTE, todas as atividades de migração de dados deverão ser transparentes, bem documentadas e com todas as entregas definidas e comunicadas a todos os interessados;
- 13.3. A documentação das atividades deve conter:



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ITEM	
1	A sequência de execução de cada atividade;
2	As dependências de cada atividade e seus responsáveis; e
3	Prazos de execução, com marcos importantes.

13.4. **Todas as pessoas da CONTRATADA envolvidas no tratamento dos dados a serem migrados deverão assinar termo de confidencialidade definido pelo CONTRANTE;**

13.5. As principais características das aplicações em uso são as seguintes:

ITEM	
FORNECEDOR:	Datamace
TECNOLOGIA DE BANCO DE DADOS:	MS SQL Server 2008.
TAMANHO DA BASE DE DADOS:	5Gb.

13.6. As demais informações serão passadas pela empresa dona do produto e supervisionado pela Coordenação de Tecnológica do Conselho;

13.7. **A RESPONSABILIDADE PARA A MIGRAÇÃO DO ATUAL CONTEÚDO PARA A NOVA PLATAFORMA SERÁ DA EMPRESA CONTRATADA;**

13.8. Este trabalho será realizado para a publicação do ambiente de homologação, e após validado, será replicado em produção;

13.9. O processo de migração dos dados (ou conversão) fará parte do projeto na “**2ª FASE – DESENVOLVIMENTO E ATIVAÇÃO**”, neste certame;

13.10. A CONTRATADA deverá fazer o **dimensionado de esforço e custo** desta etapa, em sua planilha de custos, não podendo incluir valores adicionais ao longo do projeto;

13.11. **Caso sejam necessárias visitas técnicas a sede do Conselho, para a execução deste item, a CONTRATADA deverá dimensionar todos os custos na sua proposta comercial, não podendo futuramente apresentar qualquer custo adicional;**

13.12. As principais informações técnicas referentes aos atuais sistemas do Conselho, bem como o seu banco de dados, estão descritas neste termo de referência e demais informações serão passadas pela empresa dona do produto e supervisionado pela Coordenação de Tecnológica do CRA-SP;

13.13. Os módulos discriminados deste termo de referência deverão ser totalmente integrados entre si, tanto no tange ao uso do sistema, quanto a sua estrutura de banco de dados;

13.14. A empresa CONTRATADA deverá apresentar a sua solução, que poderá ser mista, não deve impactar em



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

manutenção nos sistemas do CRA-SP e deverá ser aprovada pela Coordenação de Tecnológica do CRA-SP;

13.15.A CONTRATADA deverá realizar a extração dos dados de todos os sistemas que forem substituídos, garantindo a integridade do sistema de informação do Conselho;

13.16.A CONTRATADA ficará responsável por todas as etapas de extração, tais como:

- Conhecer o banco de dados;
- Efetuar rotinas de extração;
- Gravação;
- Teste; e
- Conferência dos resultados.

13.17.O Conselho disponibilizará técnicos e usuários conhecedores dos dados, para subsidiar a CONTRATADA na elaboração do “DE-PARA” de campos, origem e destino;

13.18.A CONTRATADA orientará o Conselho, através da sua equipe técnica, quanto a recomendações para tratamento de inconsistências físicas ou lógicas identificadas nos dados dos sistemas atualmente em uso, na fase do “DE-PARA”, permitindo o Conselho definir os procedimentos a serem tomados para solucioná-los;

13.19.O Conselho, através da sua equipe técnica, fará verificação final do resultado da implementação, migração e integração realizadas pela CONTRATADA, visando constatar a preservação da informação do Conselho em nível sistêmico;

13.20.Para a validação e homologação do processo de migração pelo Conselho, a CONTRATADA deverá treinar usuários chaves de cada módulo, na sede do Conselho, para que estes verifiquem a integridade dos dados migrados;

13.21.O Conselho, por intermédio da sua Coordenação de TI, será o responsável por prover a integração entre as equipes da empresa a ser CONTRATADA para o projeto, com as equipes das empresas donas dos sistemas legados;

13.22.O PROCESSO DE MIGRAÇÃO FARÁ PARTE DO PROJETO EM SUA FASE DE IMPLANTAÇÃO E A EMPRESA DEVERÁ REALIZAR A ANÁLISE IN LOCO PARA A PROJEÇÃO DE HORAS DE TRABALHO E CUSTOS TOTAIS, QUE DEVERÃO ESTAR PROJETADOS NA PROPOSTA COMERCIAL APLICADA NA LICITAÇÃO. A CONTRATADA SERÁ TOTALMENTE RESPONSÁVEL POR ESTA ATIVIDADE;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

14. SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS (JÁ EXISTENTES)

- 14.1. **As tarefas de migração e integração serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA**, devendo adaptar seus controles para atender aos layouts e aos procedimentos já existentes nos sistemas atualmente em uso no Conselho, visando à correta comunicação entre o objeto licitado e os sistemas legados do CRA-SP;
- 14.2. **O processo de integração, principalmente, entre o módulo de folha de pagamento e o sistema ERP (módulo Contábil) em uso pelo Conselho, terá início na fase de Planejamento deste projeto e será de total responsabilidade da empresa contratada;**
- Se a solução oferecida pelo licitante for dividida em sistemas ou módulos, estes deverão **ser totalmente integrados entre si**;
 - As tarefas para integração entre os sistemas e/ou módulos ofertados serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 14.3. Integração com os RELÓGIOS ELETRÔNICO DE PONTO (REP), de modo, que os registros das marcações sejam coletados de forma automatizada sem a integração humana. Ou seja, a aplicação deverá se conectar via rede aos REP's e importar os dados para o seu banco de dados e deixá-los disponíveis para tratamento;
- 14.3.1. O processo descrito acima, atualmente, é feito 01 (uma) vez por dia, sempre fora do horário de expediente;
- 14.3.2. Os REP's utilizados atualmente pelo Conselho são:
- Fabricante: Henry;
 - Modelo; Prisma Super Fácil- R04 (Biométrico).
- 14.4. A contratada deverá fazer a integração do sistema adquirindo com os sistemas corporativos existentes na CONTRATANTE,
- 14.5. CONTRATADA deverá, se necessário, ajustar a solução ofertada para atender aos layouts e aos procedimentos já existentes em outros sistemas atualmente em uso pela Conselho e que não serão substituídos;
- 14.6. A sincronização automatizada entre as bases de dados do sistema ERP e dos módulos contratados poderá fazer uso das seguintes tecnologias:
- Web Services, através de arquivos XML;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- Software especificado para integração de sistema, também denominado “Integrador”;
- Importação e exportação de arquivos texto nos layouts fornecidos pelo Conselho;
- Chamada de parâmetros.

- 14.7. Todos os custos com o desenvolvimento da solução para a integração com os sistemas de terceiros ficarão a cargo da CONTRATADA e deverão já estar previstos no valor do fornecimento da solução;
- 14.8. Todas as soluções de integração, deverão respeitar as características descritas neste Termo de Referência e todos os seus anexos:
- 14.9. Todas as informações técnicas referentes ao ERP serão passadas pela empresa dona do produto e supervisionado pela Coordenação de Tecnológica do CRA-SP;
- 14.10. O Conselho, por intermédio da sua Coordenação de TI, será o responsável por prover a integração entre as equipes da empresa a ser CONTRATADA para o projeto do Portal, com a equipe da empresa dona do ERP;
- 14.11. O Conselho, através da sua equipe técnica, fará verificação final do resultado da implementação, migração e integração realizadas pela CONTRATADA, visando constatar a preservação da informação do Conselho em nível sistêmico;
- 14.12. Os elementos necessários para implementar essa sincronização automatizada, destes componentes de software até definições de configuração nos bancos de dados, do lado dos sistemas legados, serão passados pela empresa dona do produto e supervisionado pela Coordenação de Tecnológica do CRA-SP.

15. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL

- 15.1. Serão executadas as atividades necessárias à perfeita manutenção da disponibilidade do SaaS os serviços, destacando-se:
- Disponibilidade plena do SaaS;
 - Gestão de configuração;
 - Gestão de incidentes.
- 15.2. **DISPONIBILIDADE PLENA DO SAAS:**
- 15.2.1. Os serviços executados neste subprocesso têm como objetivo garantir, durante a vigência do contrato, a máxima disponibilidade do SaaS, após ter sido devidamente implantado, configurado, testado e homologado, com todas os dados legados migrados e validados e realizados os treinamentos aos administradores da solução e aos usuários finais;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

15.2.2. A contratação de SaaS implica atribuição de gestão de diversos recursos por parte da CONTRATADA, a saber:

- aplicações de apoio;
- ambiente de execução;
- segurança, integração;
- bancos de dados;
- serviços;
- virtualizadores;
- servidores;
- unidades de armazenamento;
- balanceador de carga;
- rede;
- link de dados;
- energia;
- redundância;
- além da gestão de continuidade e atualização de todo recurso que o requerer.

15.2.3. Neste Termo de Referência, referir-se-á como **Ambiente Contratado** a todo o conjunto de recursos, além de qualquer outro, que por ventura não tenha sido relacionado, mas que seja importante para o funcionamento da aplicação e todas a solução contratada;

15.2.4. Salvaguardados os casos excepcionais, a responsabilidade direta sobre qualquer evento que venha a tornar o SaaS indisponível será da CONTRATADA, que é quem responderá por tal indisponibilidade conforme níveis de acordo de serviço;

15.2.5. Para a plena disponibilidade do SaaS, a CONTRATADA deverá providenciar ações de prevenção, de atualização conforme Subprocesso de Gestão de Serviço. Havendo suporte técnico, as ações da CONTRATADA deverão ser realizadas conforme Subprocesso de Gestão de Incidentes.

15.2.6. Para suporte técnico corretivo, o subprocesso de gestão será o de incidentes. No caso de atividades de manutenção preventiva, será o de serviços.

15.3. GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO:

15.3.1. Este subprocesso tratará da coleta e registro mensal de informações dos recursos utilizados pela CONTRATADA para que o serviço contratado seja atendido em conformidade com o mais alto nível de serviço requerido pelo CONTRATANTE;

15.3.2. A CONTRATADA fornecerá, na forma de porcentagem, o custo do Ambiente Contratado em relação ao



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

valor do serviço mensal;

15.3.3. Sempre que houver interesse do CONTRATANTE, pessoal qualificado por ele delegado acompanhará o levantamento da CONTRATADA para obtenção do custo do Ambiente Contratado.

15.3.4. Ao término de 12 meses do contrato, a CONTRATADA entregará informações médias de consumo dos recursos do Ambiente Contratado;

15.3.5. O objetivo das entregas é dotar o CONTRATANTE de base de conhecimento relacionada ao objeto.

15.4. GESTÃO DE INCIDENTES:

15.4.1. A gestão de incidentes trata de causas de interrupção não planejada ou a redução da qualidade do serviço prestado, por meio de realização de suporte técnico.

15.4.2. Todo incidente que comprometer a disponibilidade do Ambiente Contratado deverá ser registrado pela CONTRATADA.

16. OPERAÇÃO ASSISTIDA EM PRODUÇÃO

16.1. Após a entrada em produção da solução contratada, iniciará o acompanhamento do uso inicial destes módulos, de forma presencial na sede do Conselho;

16.2. 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:

- Correção de erros;
- Solução de dúvidas dos usuários gestores e de TI;
- Verificação do desempenho, Otimização e disponibilidade da Solução;
- Atualização da documentação e scripts de atendimento de help desk;
- Auxílio a equipe da CONTRATADA no atendimento de segundo e terceiro nível;
- Entre outras atividades necessárias para estabilização do software.

16.3. O tempo de duração da operação assistida está descrito no item 'CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO';

16.4. O conjunto de atividades que envolvem esta etapa serão executados, **obrigatoriamente**, *in loco*, ou seja, na sede do Conselho, durante todo o período estipulado para esta fase. Entretanto, o período e a quantidade de profissionais da CONTRATADA alocados na sede do Conselho para esta atividade, poderá



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

sofrer alterações conforme o andamento do projeto e anuência da equipe técnica do Conselho;

- 16.5. **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;**
- 16.6. A operação assistida deverá ser coordenada por técnicos com experiência em operação da solução ofertada, que responderão tanto pela parte técnica quanto pela parte operacional do sistema;
- 16.7. Os serviços deverão contemplar as seguintes atividades:
- Transferência de tecnologia e de conhecimentos;
 - Operação assistida aos colaboradores do CONTRATANTE.
 - Parametrização da solução ou disponibilidade de relatórios e painéis de informação.
 - Apoio técnico no desenvolvimento de projetos e no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução.
- 16.8. Ao término de cada semana de trabalho, a equipe técnica do Conselho, juntamente com a Gerência de Projetos da CONTRATADA, apurarão dos resultados obtidos e definirão o planejamento para a próxima semana, contemplando a quantidade de profissionais que serão utilizados e os prazos;
- 16.9. Despesas com deslocamento de profissionais da CONTRATADA e de seus representantes para realização deste tipo de serviço são de responsabilidade da CONTRATADA;
- 16.10. **A RESPONSABILIDADE PELA GESTÃO DE SEUS FUNCIONÁRIOS, COMO TAMBÉM TODOS OS CUSTOS ENVOLVIDOS NESTE PROCESSO (EXEMPLO: DIÁRIAS, DESLOCAMENTOS, HOSPEDAGENS, ALIMENTAÇÃO E ETC.) E DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA ESTA ATIVIDADE, SERÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA;**
- 16.11. Todos os custos para esta fase, serão todos de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser relacionados na proposta comercial;
- 16.12. **Os mesmos requisitos estabelecidos para a operação mensal aplicam-se para a operação assistida.**

17. SUPORTE TÉCNICO E DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS

- 17.1. Ao término da operação assistida em produção, inicia a fase de operação, propriamente dita, ou seja, uso do sistema em produção por parte dos usuários de forma independente;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 17.2. Neste momento iniciam os serviços de suporte técnico, como todos os seus detalhamentos, conforme descrito **nos anexos: ANEXO V – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS e ANEXO VI - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES.**

18. BANCO DE HORAS PARA CUSTOMIZAÇÃO

- 18.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços para evolução da solução ofertada afim de atender às novas necessidades do Conselho, não previstos nos requisitos técnicos e funcionais deste projeto básico;
- 18.2. Para atender a estes serviços, a CONTRATADA fará uso de um banco de **300 (TREZENTAS) HORAS PARA SERVIÇO TÉCNICO**, a serem solicitadas **SOB DEMANDA**;
- 18.3. Os serviços técnicos especializados sob demanda serão realizados **exclusivamente** para implementação de novas funcionalidades, adaptações para novas integrações com sistemas do CONTRATANTE ou melhorias do SaaS, requeridas por este, por meio de consumo de banco de horas.
- 18.4. Este banco de horas **é uma ação meramente preventiva e não caracteriza obrigatoriedade de uso**, sendo utilizado, portanto, quando justificar-se a necessidade, durante a vigência do contrato, com base em solicitação de serviços provenientes de demandas específicas e eventuais originadas pelo próprio CONTRATANTE, com sua aprovação prévia, e que requeiram customização do SaaS contratado;
- 18.5. A licitante deverá apresentar na proposta comercial, o valor unitário e total correspondente aos as horas técnicas;
- 18.6. Tais serviços, contabilizados por hora de trabalho, serão executados pela CONTRATADA, sempre em conjunto com a equipe técnica do CONTRATANTE, nas dependências deste, remotamente ou de forma online;
- 18.7. Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio da emissão de Ordem de Serviço onde será especificada a natureza das atividades a serem desempenhadas, incluindo a quantidade de horas que serão consumidas, não se impondo, ao CONTRATANTE, quantidade mínima destas horas.
- 18.8. A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis para iniciar a prestação do serviço, após emissão da Ordem de Serviço;
- 18.9. A Nota Fiscal correspondente aos serviços realizados somente poderá ser emitida após a homologação dos serviços, por parte da Fiscalização do Contrato;
- 18.10. Os serviços deverão ser executados conforme quantidade de carga horária autorizada na respectiva Ordem de Serviço. Caso não seja consumida integralmente, somente as horas gastas serão pagas;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 18.11. As atividades deverão seguir as boas práticas do Fabricante do SaaS ofertado e, quando necessário, o CONTRATANTE poderá solicitar, informando na Ordem de Serviço, a validação das tarefas pelo Fabricante;
- 18.12. As situações **NÃO SERÃO RELACIONADAS COMO HORAS DE SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO SOB DEMANDA**, pois são provocadas por circunstâncias que vão além do poder de escolha do CRA-SP e geram obrigações à entidade. Portanto, serão tratadas como **GARANTIAS** e **SUPORTE CORRETIVO, de ônus único e exclusivo da CONTRATADA**. São elas:
- **MUDANÇAS DE LEGISLAÇÃO**, ou seja, alterações **PROVOCADAS POR LEI** e que afetem ao **CRA-SP**;
 - **Ou NORMA, PROCEDIMENTO OU INSTRUÇÃO FORMULADA POR ENTIDADE QUE NÃO SEJA O PRÓPRIO CONTRATANTE**.
- 18.13. A quantidade de horas proposta pela CONTRATADA para realização de qualquer serviço sob demanda será definida após a análise de requisitos com o interessado da CONTRATADA e sua equipe técnica. A partir desta estimativa, a CONTRATADA fará a apresentação da definição do requisito ao CONTRATANTE, para validá-lo;
- 18.14. Todo serviço sob demanda deverá ser precedido de um planejamento prévio com o descritivo dos recursos necessários e dos profissionais envolvidos com o objetivo de garantir o padrão mínimo de qualidade;
- 18.15. Qualquer mudança proposta para realização de determinado serviço sob demanda deverá ser devidamente justificada tempestivamente com registro próprio em nova ordem de serviço emitida pelo fiscal do contrato;
- 18.16. Todas as atividades mensuradas deverão ser concluídas dentro dos prazos estabelecidos na Ordem de Serviço devendo ser relatadas, tempestivamente, irregularidades surgidas no atendimento, quando a CONTRATADA apresentará alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pelos fiscais de contrato, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis;
- 18.17. Os artefatos gerados pela CONTRATADA deverão ser construídos ou adequados de maneira a permitir sua perfeita integração aos sistemas e sítios existentes, buscando a eliminação de redundâncias, a integridade das informações e a reutilização de objetos, classes e componentes;
- 18.18. No prazo estipulado para entrega do serviço, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades previstas em Ordem de Serviço, bem como apresentar a CONTRATANTE todas as ações de contingência realizadas, no caso de detecção de problemas;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 18.19. Qualquer serviço que implique em aumento do quantitativo acordado deverá ser prévia e expressamente aprovado pela CONTRATANTE;
- 18.20. A CONTRATADA terá direito de receber pelo serviço executado e entregue em conformidade com o requisito projetado e validado, mesmo que o CONTRATANTE perca interesse na efetiva implementação do serviço no SaaS;
- 18.21. A CONTRATADA deverá manter para futuros contratos firmados com o CONTRATANTE, por até 2 (dois) anos, a versão final do SaaS contendo todas as implementações custeadas por horas de serviços técnicos especializados sob demanda.
- 18.22. A CONTRATADA deverá manter toda a documentação de especificação de requisitos, a estimativa de esforço de trabalho, os fragmentos de código-fonte, scripts e documentação de alterações em bancos de dados para cada serviço sob demanda realizado e implementado no SaaS.
- 18.23. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá entregar toda esta documentação para o CONTRATANTE, quem o homologará;
- 18.24. A CONTRATADA deverá comunicar toda melhoria implementada e requerida pela Conselho, ao Gestor do contrato, imediatamente após aprovação do Conselho;
- 18.25. Tais melhorias deverão ser colocadas à disposição a todos os beneficiários, sendo que qualquer custo extra de implantação deverá ser justificado e cobrado exclusivamente por necessidade de operação de redefinição de domínio de dados ou de regra de negócio conflitante;
- 18.26. A implantação das versões dos módulos contendo as evoluções, deverá ser realizada sem interrupção do funcionamento do ambiente de produção 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.

19. TREINAMENTO

- 19.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamentos aos usuários administradores e aos usuários finais;
- 19.2. Os treinamentos deverão ser, obrigatoriamente, presenciais. E acontecerão na sede do CRA-SP, em São Paulo – SP;
- 19.3. O treinamento aos usuários finais poderá ser tanto presencial quanto à distância. Contudo, quem definirá os formatos dos treinamentos, presenciais ou à distância, será a equipe técnica do CRA-SP. Portanto, a empresa CONTRATADA, deverá em seu planejamento estar prepara para os dois casos;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 19.4. Caso a equipe técnica defina pelos treinamentos presenciais, **todos os custos relativos a deslocamento, como: hospedagem, diárias e quaisquer outros custos, ficarão a cargo da CONTRATADA;**
- 19.5. Em todo o caso, as dependências serão definidas pela CONTRATADA. Havendo conveniência do CONTRATANTE, o segundo treinamento poderá ocorrer em ambiente proposto por ele;
- 19.6. Será obrigatória a emissão de certificado de treinamento para cada participante, contendo discriminação do treinamento, instrutor, treinando, local, data e carga horária;
- 19.7. A CONTRATADA e o CONTRATANTE irão, em comum acordo, definir o plano de treinamento;
- 19.8. Os dois treinamentos requeridos deverão ser em dias e horários diferentes e a quantidade de participantes de cada um deles será estabelecida entre as partes;
- 19.9. O treinamento aos usuários administradores será presencial, em dependências definidas pela CONTRATADA.
- 19.10. A carga horária mínima proposta para cada treinamento, neste termo de referência, deve ser cumprida, conforme tabela de carga horária de treinamento;
- 19.11. A CONTRATADA, obriga-se a fornecer todo material de treinamento e manuais operacionais e de usuários em Português Brasil.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 20.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 20.2. 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;
- 20.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 20.4. 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;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 20.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 20.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008.
- 20.7. 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.
- 20.8. Ficará a critério do departamento fiscalizador do CRA-SP impugnar qualquer fornecimento executado que não satisfaça as condições aqui prescritas.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 21.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, 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 em sua proposta;
- 21.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 21.3. 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;
- 21.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 21.5. 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;
- 21.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 21.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 21.8. 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;
- 21.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 21.10. 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;
- 21.11. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 21.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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;
- 21.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 21.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 21.15. 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.

22. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 22.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

23. PROPOSTA COMERCIAL

- 23.1. Todos os custos de hardware, softwares, mão de obra ou quaisquer outros itens necessários para a implantação e operação de todas as funcionalidades e serviços da solução descritos neste edital, sem nenhuma exceção, serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão estar disponíveis durante toda a vigência contratual;
- 23.2. Todos os custos representados na proposta comercial, integralmente, devem estar em moeda corrente



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

nacional (Real);

- 23.3. **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;**
- 23.4. Todos os servidores (hardware) e softwares necessários para o perfeito funcionamento da solução, devem ser descritos e contemplados na proposta;
- 23.5. Declarar que atenderá a todos os requisitos estabelecidos no Edital, nas condições, prazos e níveis de serviço informados;
- 23.6. **O licitante que apresentar declaração falsa será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas no Edital.**
- 23.7. As licitantes, em suas propostas, deverão observar, além do estabelecido no Edital, os requisitos listados a seguir:
- Declarar de forma clara e detalhada as especificações dos itens ofertados, inclusive no que se refere ao nome do fabricante do SaaS, da plataforma que lhe dá sustentação, o nome da solução, às quantidades, preços unitários e preço total;
 - 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;
 - Declarar que a plataforma de apoio ao SaaS, seja fornecida ou intermediada pela CONTRATADA, oferece as condições necessárias para a plena execução do SaaS dentro dos níveis de serviço exigidos deste edital;
 - Declarar que atenderá a todos os requisitos estabelecidos no Edital, nas condições, prazos e níveis de serviço informados;
 - Declarar que está capacitada a apresentar e cumprir, durante a Avaliação Técnica, com o atendimento aos requisitos obrigatórios selecionados no Termo de Referência. Deverá ainda declarar que está capacitada a apresentar, na Avaliação Técnica, todos os requisitos não funcionais e os de gestão estabelecidos neste Instrumento.
- 23.8. A proposta comercial deverá considerar todos os custos relativos à realização do objeto.
- 23.9. Junto à proposta, a LICITANTE deverá apresentar planilha contendo todos os requisitos apresentados neste Instrumento, devendo identificar quais destes requisitos sua solução atende integral e nativamente.
- 23.10. A LICITANTE deverá utilizar como referência o endereço do CONTRATANTE, para prever no valor global de sua proposta, quaisquer custos extraordinários, que se fizerem necessários para realização do objeto



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ao longo da vigência do contrato, a exemplo de, mas não se limitando a:

- Diárias, hospedagem e horas extras de seus funcionários;
- Recursos tecnológicos diversos, como: Licenciamento de softwares, link de dados dedicado, aquisição de certificados digitais, alocação de plataforma de TI, recursos de segurança e continuidade; e
- Pessoal técnico qualificado para cada tipo de serviço previsto neste Instrumento.

24. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS PELA CONSELHO

- 24.1. 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;
- 24.2. 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;
- 24.3. O CRA-SP se reserva no direito de receber os produtos e serviços na condição de posterior conferência, caso não tenha condições de fazê-lo no ato da entrega;
- 24.4. A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento que todos os serviços e objeto deste Projeto Básico sendo imediatamente refeitos os que não estiverem em conformidade com o solicitado e pleno cumprimento de níveis de acordo de serviço, descritos neste projeto básico.

25. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

- 25.1. O Termo de Recebimento Provisório será emitido pela CONTRATANTE a cada entrega de serviço realizado pela CONTRATADA, após ser confirmada a completude da entrega, isto é, após homologado e validado pelo fiscal do contrato.

26. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

- 26.1. A CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Definitivo em conjunto com o Registro de Encerramento da Ordem de Serviço, no máximo 30 (trinta) dias corridos a partir da data da formalização do aceite da mesma pela área técnica e requisitante do serviço.

27. DO PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS REALIZADOS

- 27.1. A CONTRATADA enviará os relatórios necessários juntamente com a fatura para aprovação do Conselho. O pagamento será efetuado em 11 (onze) DFS (dias fora semana), após aprovação da respectiva nota



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

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

27.2. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda solução bem como prestar os serviços descritos no objeto deste Projeto Básico, conforme os prazos estabelecidos no documento de “Planejamento e elaboração do Projeto”.

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

27.4. 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.

27.5. A CONTRATADA deverá dimensionar em sua proposta, todos os custos relativos a viagens, Descolamento e Diárias, hospedagem e etc., dos seus funcionários.

27.6. Abaixo apresentamos cronograma físico/financeiro com a previsão dos pagamentos a serem realizados.

27.7. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

27.7.1. Os pagamentos serão efetuados, conforme cronograma e condições descritas nos quadros abaixo:

- **QUADRO GLOBAL:**



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

DISCRIMINAÇÃO DOS CUSTOS - RESUMO

ITEM	DIVISÃO DO ORÇAMENTO EM PORCENTUAIS (%) LIMITES SOBRE VALOR GLOBAL	CUSTOS	OBSERVAÇÕES
PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A) CONTEMPLA: - Serviço de Planejamento da implantação; - Serviço de MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE TRABALHO. - Serviço de Instalação e configuração do ambiente computacional; - Serviço de Migração de Dados; - Serviço de Integração com Sistemas Legados (já existentes); - Serviço de Treinamento; - Execução da implantação de todos os módulos / processos de trabalho contratados.	50%	R\$ -	- Pagamentos por entregas: ao término e aceite de cada fase; - Neste item a licitante deverá relacionar todos os seus custos com o projeto, como por exemplo: Mão de obra, Licenciamento, Descolamento e Diárias e etc.;
OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTINUO (B)	40%	R\$ -	- Pagamentos mensais: realizados conforme valores dos serviços de SUPORTE TÉCNICO E DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS; - Percentual dividido em 12 meses; - Serviços manutenção do produtos em produção.
BANCO DE HORAS PARA CUSTOMIZAÇÃO (C)	10%	R\$ -	- Pagamentos conforme utilização; - Valor correspondente a proposta aprovada para o serviço; - Após a entrega dos serviços realizados com aceite da entrega e atesto do Conselho.
VALOR GLOBAL (A + B + C)	100%	R\$ -	

- **QUADRO DETALHADO ITEM – PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A):**



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)				
FASE / ETAPA DO PROJETO	SUBETAPA	PRAZO (Dias corridos)	VALOR A SER PAGO (PORCENTUAL VALOR GLOBAL)	CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO
1ª FASE – PLANEJAMENTO:	- Elaboração dos Planos de Implantação, de Treinamento e de Customização Inicial	30	5%	- Finalização de todas as atividades esperadas para esta fase; - Entrega e aceite formal do CRA-SP do "PLANEJAMENTO E ELABORAÇÃO DO PROJETO".
	- Mapeamento de Processos de Trabalho;			
	- Apresentação dos planos elaborados.			
2ª FASE – DESENVOLVIMENTO E ATIVAÇÃO:	- Serviço de customização de sistemas, com base no mapeamento de processos de trabalho;	30	20%	- Finalização de todas as atividades esperadas para esta fase; - Homologações e aceite formal pelo Conselho de todos os itens desta fase.
	- Serviço de migração de dados;			
	- Serviço de integração com sistemas legados (já existentes);			
	- Importação das fichas cadastral e financeira dos colaboradores a partir da base legada de dados e início dos testes operacionais dos módulos.			
3ª. FASE – IMPLANTAÇÃO:	- Liberação do SaaS, com cadastramento de usuário administrador do CONTRATANTE.	30	10%	- Finalização de todas as atividades esperadas para esta fase; - Entrega do documento "PLANEJAMENTO E ELABORAÇÃO DO PROJETO", por parte da Contratada; - Aceite formal pelo Conselho das condições para implantação, descritas no documento "PLANEJAMENTO E ELABORAÇÃO DO PROJETO".
	- Serviço de instalação e configuração do ambiente computacional;			
	- Iniciação da configuração do RH;			
	- Conclusão dos testes operacionais nos módulos (1);			
	- Conclusão dos testes operacionais nos módulos (2);			
4ª. FASE – TREINAMENTO:	- Preparação de ambiente de treinamento.	10	10%	- Finalização de todas as atividades esperadas para esta fase; - Homologações e aceite formal pelo Conselho de todos os itens desta fase.
	- Treinamento presencial da equipe de gestão de pessoas;			
	- Treinamento presencial ou à distância dos usuários finais na utilização do sistema do portal do colaborador.			
5ª. FASE – OPERAÇÃO ASSISTIDA EM PRODUÇÃO:	- Acompanhamento no uso dos sistemas por parte dos usuários.	20	5%	- Entrega do Termo de conclusão do projeto; - Início dos pagamentos mensais, referente à: OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTINUO (B).
TOTAIS		120	50%	

27.8. A CONTRATADA enviará os relatórios necessários juntamente com a fatura para aprovação da Conselho. O pagamento será efetuado em 11 (onze) DFS (dias fora semana), após aprovação da respectiva nota fiscal / fatura. As notas fiscais/faturas poderão ser rejeitadas por erros ou incorreções em seu preenchimento, e serão formalmente devolvidas à empresa CONTRATADA para correção;

27.9. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda solução descrita no objeto deste Termo de Referência, conforme prazo estipulado no item “FASES DO PROJETO”, descrito neste edital;

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

27.11. 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;

27.12. A CONTRATADA deverá elaborar um projeto de implantação, com prazos estipulados, conforme itens



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
“PROJETO DE IMPLANTAÇÃO” e “CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO”, deste edital;

- 27.13. A implantação da solução será realizada no ambiente de produção, portanto, se necessário, as atividades poderão ocorrer após o expediente (horários noturnos ou em finais de semana e feriados), a critério do Conselho;
- 27.14. A CONTRATADA deverá dimensionar em sua proposta, todos os custos relativos a viagens, Descolamento e Diárias, hospedagem e etc., dos seus funcionários;
- 27.15. A CONTRATADA será responsável por efetuar as atividades de integração da solução com os ambientes operacionais do Conselho;
- 27.16. O tempo e também as condições de nível de serviço para a garantia estão descritas neste edital;
- 27.17. Quaisquer alterações nas condições acima deverão ser avaliadas e aprovadas pelo Conselho.

28. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 28.1. Todos os serviços previstos de ativação, implantação, parametrização, customização, integração e testes terão garantia de 6 (seis), meses a partir da data de assinatura dos termos de aceite dos respectivos serviços, com exceção do Serviço de Treinamento;
- 28.2. Durante o período acima mencionado, qualquer vício não diagnosticado até a homologação dos serviços de implantação deverá ser reparado sem ônus para o CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir toda a solução contratada.

29. FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

- 29.1. Toda execução dos serviços deverá ser administrada pelo FISCAL do contrato, do lado do CONTRATANTE, e pelo PREPOSTO, do lado da CONTRATADA.
- 29.2. O PREPOSTO deverá ser designado formalmente ao CONTRATANTE, assim que o contrato for firmado.
- 29.3. 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).
- 29.4. O FISCAL deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas, conforme o nível mínimo de serviço exigido, primando pela qualidade dos serviços prestados.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 29.5. 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.
- 29.6. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais do CONTRATANTE, 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.
- 29.7. 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.

30. DA CONFIDENCIALIDADE

- 30.1. 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;
- 30.2. 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;
- 30.3. Será firmado Termo de Confidencialidade entre a CONTRATADA e os seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência;
- 30.4. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer às políticas e às normas de Segurança da Informação adotadas pela CONTRATANTE.
- 30.5. Demais detalhamentos e informações sobre confidencialidade, estão descritos no **ANEXO III – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**.

31. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 31.1. 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



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

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.

32. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 32.1. A CONTRATADA deverá manter, em seu quadro funcional, corpo técnico com experiência profissional compatível com as atividades previstas para a execução dos serviços.
- 32.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

33. ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO

- 33.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.
- 33.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 33.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 33.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, quando for o caso.
- 33.5. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 33.6. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso, quando for o caso.

- 33.7. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 33.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 33.9. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, aplicável no que for pertinente à contratação.
- 33.10. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

34. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 34.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:
- 34.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 34.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 34.1.3. Fraudar na execução do contrato;
 - 34.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
 - 34.1.5. Cometer fraude fiscal;
 - 34.1.6. Não mantiver a proposta.
- 34.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 34.2.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
 - 34.2.2. Multa moratória de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
 - 34.2.3. Multa compensatória de até 50% (cinquenta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
 - Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.
 - 34.2.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
 - 34.2.5. Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
 - 34.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar 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, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.
- 34.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:
- 34.3.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - 34.3.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - 34.3.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 34.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 34.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
proporcionalidade.

34.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

São Paulo, SP, 12 de maio de 2020

NATALIA CRISTINA DA SILVA SANTOS
Pregoeira CRA-SP

WELTON MARQUES
Coordenador do Setor de Tecnologia da Informação

Pregão a ser Operado por:

MARCOS BRANDÃO
Pregoeiro do CRA-SP

Conferido por:

ANDREA MACEDO
Coordenadora de Compras, Contratos e Licitações

Aprovo:

ROBERTO CARVALHO CARDOSO
Presidente



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS DOS MÓDULOS

1. REQUISITOS DA SOLUÇÃO SAAS PRETENDIDA

1.1. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO:

Interface		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Poder ser acessada por navegadores (browsers) mais utilizados e atuais, via web e mobile, sem perda de conteúdo.	
2	Possuir atualização on-line dos dados de entrada, permitindo acesso às informações atualizadas imediatamente após o término da transação.	
3	Possuir padronização do uso de teclas e funções, para todos os macroprocessos, de forma a facilitar o seu aprendizado e operação.	
4	Apresentar todas as telas e relatórios disponíveis na língua portuguesa do Brasil.	
Persistência		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	As operações de cadastramento, alteração, cancelamento, ativação, desativação e consulta, relacionados a todos os macroprocessos, precisam ocorrer em tempo real.	
Segurança		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Possuir mecanismo de definição de políticas de acesso por sistema, macroprocesso, processo, campo de tela e ação (incluir, alterar, consultar, excluir), por usuário e por grupo de usuários, bem como controle de validade de senha de usuário.	
2	Manter trilhas de auditoria (registro de log) das ações dos usuários da solução, passíveis de consulta e geração de relatório com filtros por data, evento, usuário e demais campos, com distinção de usuários, processo ou rotina e horário das ações. Os logs de auditoria deverão ser totalmente protegidos de alteração por qualquer que seja o usuário. Todas as estruturas de dados utilizadas pelo sistema devem possuir registro de log, pelo período mínimo de 2 (dois) anos.	
3	Garantir que cada usuário tenha senha própria e com níveis de acesso e de operação restritos ao conjunto de informações providas pelos macroprocessos conforme política de acesso do CONTRATANTE.	
4	Garantir que somente usuários autenticados tenham acesso aos recursos da solução.	
5	Possuir certificado de aplicação para garantir tráfego por meio de protocolo HTTP seguro.	
Plataforma		



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Possuir em sua totalidade interface web para os usuários, inclusive com responsividade para notebook, tablet e mobile. Para tablet e mobile pode haver aplicativo próprio.	
2	Garantir que todos os requisitos funcionais sejam nativos da solução, com troca de dados automática, independentemente, para sua execução, de qualquer outra aplicação, script, processo redundante ou mecanismo separado.	
3	Independência de área de armazenamento de equipamento cliente utilizado pelo usuário para manutenção dos dados da solução.	
4	Ser acessível a partir de programas suportados por sistemas operacionais MS Windows, Linux, iOS e Android.	
5	Permitir o envio de informações via e-mail, tais como avisos de disponibilização de contracheques ou recibos de férias.	
6	Permitir que o usuário administrador possua imediato acesso ao sistema, sem intermediação de terceiros, para realização de cadastros e lançamentos rotineiros necessários para que os processos sejam corretamente executados pela área de Gestão de Pessoas do CONTRATANTE.	
7	Dispor de mecanismo de ajuda que oriente sobre o correto e efetivo uso de todos os recursos e telas da solução.	
Ambiente de Trabalho		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Garantir que todas as suas funções estejam em conformidade com a natureza jurídica do CONTRATANTE, no caso, Autarquia Pública Federal, em especial quanto às suas formas de contratação de pessoal.	
2	Permitir controle de usuários conforme hierarquia e perfis definidos pelo CONTRATANTE.	
Infraestrutura		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Prover e garantir a manutenção de todos os recursos necessários para que a solução seja atendida com alta disponibilidade e no nível de serviço requerido.	
2	Prover e garantir a segurança dos dados conforme requerido.	
Legislação		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Atender à Lei das Consolidações do Trabalho e Regime Estatutário	
2	Atender à legislação vigente que regula o estágio.	
3	Atender à legislação e normativos vigentes que regulam o e-Social	
4	Atender as leis sindicais e convenções	
5	Atender a Lei Geral de Proteção de Dados e suas regulamentações	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

2. REQUISITOS DOS MACROPROCESSOS

2.1. ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL E FOLHA DE PAGAMENTO:

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir parametrizar cálculos diversos no sistema, por exemplo, cálculos com índices de incidência diferenciados de acordo com cada provento recebido pelo funcionário pagante.	
2	Permitir a criação de complementos de verbas (proventos, descontos, adicional, gratificação etc.) para serem inseridos em lote (vários funcionários ao mesmo tempo) ou individualmente (num funcionário) pelo usuário administrador (usuários da área de Gestão De Pessoas).	
3	Permitir a disponibilidade, no mínimo, de nove dígitos a quantidade de casas numéricas para criação de complementos de verbas conforme item anterior.	
4	Permitir a parametrização dos cálculos de desconto de pensão alimentícia, por exemplo, em percentual, customizando os proventos a serem submetidos ao desconto em relação ao recibo do funcionário (contracheque, recibo de férias etc.) incluindo os devidos encargos e considerando as devidas deduções quanto necessários.	
5	Permitir o cadastro de feriados nacionais e federais automáticos, para cálculo de DSR.	
6	Realizar cálculos em conformidade com todos os instrumentos legais vigentes em relação, por exemplo, ao cálculo dos tributos patronais, impostos de renda, imposto sobre serviço etc.	
7	Permitir pagar benefícios e folhas separadamente, possibilitando, também, a opção do tipo de benefício e folha para o pagamento.	
8	Permitir a geração dos arquivos, em conformidade com o layout do banco conveniado da Casa, para o pagamento dos valores citados no item anterior.	
9	Permitir a customização do limite de horário, bem como do dia para a geração do arquivo bancário.	
10	Permitir as alterações de salário em lote.	
11	Permitir alterações de função em lote.	
12	Permitir o cálculo instantâneo nas movimentações salariais (contracheque, recibo de férias etc.) quando ocorrer um novo lançamento, ou seja, havendo, por exemplo, alguma inserção de desconto após o contracheque calculado, o módulo de folha de pagamento deverá recalculá-lo automaticamente.	
13	Possuir o envio de alertas automáticos, parametrizáveis pelo sistema, por meio de e-mails para o usuário da área de Gestão de Pessoas com informações a respeito de prazos e processos relacionados às atividades de Gestão de Pessoas, por exemplo, vencimento de férias, prazo de pagamento de verbas trabalhistas, periódicos etc. O sistema deve disponibilizar a opção de configurar a periodicidade do envio desses alertas podendo ser diário, semanal, mensal ou customizado.	
14	Ter a possibilidade de cadastrar um responsável para cada funcionário.	
15	Permitir a realização de auditoria de informações manipuladas no sistema que ferem os instrumentos legais vigentes.	
16	Permitir o cadastro de autônomos.	
17	Permitir o lançamento de valores para pagamento por meio do recibo de pagamento de contribuinte individual (RPCI).	
18	Permitir o registro sequencial numérico ilimitado e com contagem automática de RPCI no sistema.	
19	Permitir o gerenciamento de RPCI no sistema, permitindo, por exemplo, a emissão de relatórios de pagamento de RPCI por período e/ou por autônomos.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

20	Emitir guia de tributos referentes aos pagamentos de RPCI.	
21	Permitir a realização de provisões como salário a pagar e férias a receber para programação de custos com pessoal, podendo ser individual (por funcionário) ou coletivo (todos os funcionários cadastrados no sistema), disponibilizando ao usuário administrador a opção de aproveitamento dos valores provisionados para os respectivos processos de pagamento seguintes (salários e férias, por exemplo) ou para simples simulação, valores provisórios/descartáveis.	
22	Permitir a contabilização dos proventos e descontos concernentes às movimentações salariais (folha de pagamento, recibo de férias, verbas trabalhistas etc.), possibilitando a validação de inconsistências e importação de planilhas flexível ao layout contábil adotado no CONTRATANTE.	
23	Permitir o atendimento dos calendários oficiais (municipal, estadual/distrital e federal) em relação aos feriados e pontos facultativos para controle de descontos de benefícios e de descanso semanal remunerado (DSR).	
24	Permitir a importação de planilhas de dados para alimentação e, por conseguinte, agilização dos processos de folha de pagamento, benefícios plano de saúde, pagamento de terceiros, por exemplo.	
25	Permitir a geração do arquivo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) para o correto envio atendendo todos os parâmetros, formatos e periodicidade legais estabelecidos pelos instrumentos legais da Administração Pública vigentes.	
26	Permitir a geração de guias tributárias federais (DARF) de acordo com os códigos da Receita Federal Brasileira, como 0561, 0588, 8301 etc, e atendendo todos os parâmetros, formatos e periodicidade legais estabelecidos pelos instrumentos legais da Administração Pública vigentes.	
27	Permitir a geração de guias previdenciárias (GPS) de acordo com os códigos da Receita Federal Brasileira, como 2402 etc, e atendendo todos os parâmetros, formatos e periodicidade legais estabelecidos pelos instrumentos legais da Administração Pública vigentes.	
28	Permitir a geração da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) e do arquivo para envio pelo SEFIP das informações relativas ao FGTS e Previdência Social atendendo todos os parâmetros, formatos e periodicidade legais estabelecidos pelos instrumentos legais da Administração Pública vigentes.	
29	Permitir a geração de guia de recolhimento rescisório de FGTS (GRRF) atendendo todos os parâmetros, formatos e periodicidade legais estabelecidos pelos instrumentos legais da Administração Pública vigentes.	
30	Permitir a parametrização do desconto de contribuição sindical dos funcionários de forma automática e/ou manual no mês de março de cada ano.	
31	Permitir a emissão da guia de recolhimento sindical	
32	Emitir relatórios de auditoria dos valores recolhidos quanto à contribuição sindical.	
33	Permitir a geração de arquivo em lote referente ao cadastro/registro no Programa de Integração Social (PIS), segundo o layout da Caixa Econômica Federal (CEF), dos funcionários com ausências no PIS para o respectivo ajuste e, após, inclusão automática no sistema.	
34	Permitir a geração do arquivo no formato estabelecido pelo Ministério do Trabalho e Emprego para o envio à plataforma do Homolognet.	
35	Permitir a geração do arquivo da Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF) para o correto envio atendendo todos os parâmetros, formatos e periodicidade legais estabelecidos pelos instrumentos legais da Administração Pública vigentes.	
36	Permitir a geração do arquivo da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) para o correto envio atendendo todos os parâmetros, formatos e periodicidade legais estabelecidos pelos instrumentos legais da Administração Pública vigentes.	
37	Permitir realizar simulação de folhas de pagamento coletiva ou individual, por competência ou por funcionários.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

38	Permitir o cálculo de folha retificadora e a diferença nos casos de reajustes retroativos ou por motivo de mudança do tipo de afastamento.	
39	Permitir validação automática do dígito verificador de PIS, PASEP, CPF e RG nos diversos pontos do sistema onde estas informações sejam tratadas.	
40	Permitir a reintegração de funcionário, assegurando todas as informações e benefícios anteriores.	
41	Permitir a emissão de relatórios periódicos, individuais e coletivos dos funcionários em férias.	
42	Permitir calcular rescisão para o mês seguinte sem interferência no mês atual.	
43	Permitir calcular rescisão após o fechamento da folha de pagamento.	
44	Permitir realizar simulação de cálculo rescisório.	
45	Permitir a identificação dos eventos que serão disponibilizados para cálculo da folha de pagamento do funcionário.	
46	Realizar cálculos até equalizar os valores de descontos de pensão alimentícia e imposto de renda para os casos em que a base de cálculo incidir sobre o valor líquido.	
47	Permitir o cálculo de folhas complementares nos casos de adiantamentos de proventos e benefícios não lançados na folha de pagamento do mês anterior e que deverão transitar na folha de pagamento do mês seguinte.	
48	Permitir inserir verbas fixas (descontos e proventos) individual, por funcionário, para que as verbas sejam consideradas automaticamente nos recibos salariais mensais.	
49	Permitir, no módulo de empréstimo consignado, o controle de empréstimos bancários, gerenciando múltiplas parcelas automaticamente com exposição no contracheque do número de cada parcela paga (x) e a respectiva quantidade de parcelas faltantes (y), conforme este diagrama: "x/y". Caso o funcionário possua mais de um empréstimo consignado, permitir a apresentação dessas informações individuais no contracheque, ou seja, expor separadamente no recibo salarial o "x/y" de cada parcela a ser descontada.	
50	Permitir no módulo de empréstimo consignado o cadastro ilimitado do número de parcelas consignadas, bem como não limitar a quantidade de empréstimo mensal por funcionário.	
51	Permitir exportar arquivos referentes aos pagamentos gerados pelo módulo de folha de pagamento para as instituições bancárias que possuem convênio com o CONTRATANTE e adequados aos layouts estabelecidos pelos bancos para efetivação de pagamentos salariais.	
52	Permitir o cadastro, manutenção, controle de tabelas de verbas (rubricas) e a incorporação da legislação estadual, federal e resoluções diversas, atuais, anteriores e futuras, que interfiram no processamento da folha de pagamento. As tabelas deverão conter a informação do período de vigência das mesmas, limites valores mínimos e máximos ou faixas). Exemplos de tabelas: Imposto de Renda, INSS, dentre outras, todas com reflexos automáticos na folha de pagamento.	
53	Permitir incidência de tributos, proporcionalidade da rubrica, fórmula de cálculo, ocorrência de Pagamento (fixa ou não), dependências, compatibilidades entre rubricas, dentre outras, permitindo que as mesmas sejam associadas a um funcionário ou grupo de funcionários.	
54	Permitir a confecção periódica de escala de férias dos funcionários.	
55	Validar o número mínimo e máximo de dias de gozo de férias conforme CLT.	
56	Validar se determinado funcionário tem direito a gozo de férias.	
57	Permitir a manutenção de cancelamento de gozo de férias.	
58	Permitir o cadastro e controle de interrupção de férias.	
59	Permitir o controle dos prazos referentes aos vencimentos dos períodos aquisitivos para concessão de férias conforme CLT.	
60	Permitir alerta automático de vencimento de período aquisitivo de férias (último prazo), de forma parametrizada.	
61	Permitir parametrização dos cálculos conforme executado atualmente (CLT), inclusive	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

	adiantamento de férias que tramita na folha mensal.	
62	Permitir a emissão de aviso de férias.	
63	Permitir a emissão de recibo de férias.	
64	Permitir a emissão de relatórios periódicos, individuais e coletivos dos funcionários em férias.	
65	Permitir a geração e a manutenção do histórico dos períodos aquisitivos e dos períodos de férias.	
66	Possibilitar a geração de relatórios referentes às inconsistências de dados na marcação de férias conforme parâmetros atuais.	
67	Permitir a geração de relatórios individuais de pagamento de adiantamento de férias conforme modelo atual.	
68	Permitir a consulta dos períodos de férias através do autoatendimento.	

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir o cadastro e o controle de dependentes, inclusive com o tipo de dependência.	
2	Permitir o controle da vigência da dependência.	
3	Permitir o cadastro de registro dos dependentes para Imposto de Renda.	
4	Permitir o cadastro de registro dos dependentes para convênio médico.	
5	Permitir consultas e emissão de relatórios relacionados às informações dos dados pessoais dos dependentes.	

Para Estagiários

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir a manutenção de dados pessoais dos estagiários.	
2	Permitir a manutenção de dados bancários de estagiários.	
3	Permitir o controle de presença e pagamento de estagiários.	
4	Permitir consultas e emissão de relatórios relacionados aos dados pessoais, dados de pagamentos, evolução profissional (histórico).	
5	Permitir que o registro de ponto dos estagiários seja realizado por interface web, através de portal, com validação do superior imediato e aprovação do RH mediante comprovação documental.	
6	Permitir controlar os vencimentos de contratos de estagiários, gerando alertas via e-mail com antecedência parametrizada.	
7	Permitir o controle dos recessos obrigatórios de forma automática de acordo com a lei do estagiário.	
8	Permitir fazer cálculos de pagamentos das bolsas e benefícios.	

Sobre Controle de Afastamentos

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir consultas e emissão de relatórios de todos os tipos de afastamento do funcionário, inclusive férias.	
2	Permitir o cadastro de tipos de licenças que venham a interferir em indenizações de férias.	
3	Permitir o controle de tipos de estabilidade conforme regras da CLT.	
4	Permitir o controle de afastamentos legais, conforme CLT.	
5	Validar, conforme legislação trabalhista, os períodos de afastamento para a concessão de férias.	
6	Permitir a manutenção e controle de licenças e afastamentos, inclusive as recebidas do sistema do INSS.	
7	Permitir a contagem do prazo legal (responsabilidade da empresa e responsabilidade do	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

	INSS conforme legislação vigente) para pagamento dos atestados médicos e licenças junto à Previdência Social.	
8	O sistema deve permitir o controle antecipado dos casos passíveis de encaminhamento à perícia do INSS (diversos afastamentos que culminam em licença médica, conforme legislação vigente).	
9	O sistema deve permitir o controle de afastamentos dos profissionais por doenças conforme legislação vigente.	
10	Permitir emissão de requerimento de benefício por incapacidade e último dia trabalhado.	
11	Permitir a importação dos dados da base do INSS para atualização dos dados de afastamentos no sistema.	

2.2. e-SOCIAL

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir comutar informação com a plataforma do e-SOCIAL, conforme protocolos determinados pelo Governo Federal.	
2	Permitir a geração de relatório para controle de idade dos filhos dos titulares que atingirem 21 anos e dos que, na condição de estudante, atingirem 24 anos, para fins de desligamento de dependência do benefício.	
3	Permitir fazer a governança dos eventos e transmissões, realizando o controle de protocolos de retorno.	
4	Fazer a consistência dos leiautes antes do envio.	

e-Social X Folha De Pagamento

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Registro de empregados; CAGED; RAIS; Folha de Pagamentos; GFIP; DIRF; CAT e PPP.	
2	Novo formato da Folha de Pagamento.	
3	Estudo da Tabela de Rubricas da Folha de Pagamento - Classificação da natureza salarial ou indenizatória das verbas trabalhistas.	
4	Confronto da Tabela de Incidências da Empresa e a Tabela de incidências Padrão da eSocial – Padronização das rubricas.	
5	Análise das verbas discutidas judicialmente.	

e-Social X Eventos Trabalhistas

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Cadastramento inicial do vínculo;	
2	Admissão de empregados e estagiários, Férias e Aviso Prévio;	
3	Estabilidades legais e convencionais;	
4	Funções e atribuições do cargo;	
5	Alterações cadastrais e contratuais;	
6	Atestados de Saúde Ocupacional – ASO;	
7	Movimentações temporárias e definitivas: acidente do trabalho, doença, aposentadoria por invalidez, salário maternidade, rescisões de contrato de trabalho entre outras;	
8	Punições disciplinares: advertências e suspensões.	

e-Social X Obrigações Previdenciárias

Item	Requisito	Prova de
------	-----------	----------



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

		conceito?
1	Criação do Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP Eletrônico;	
2	Informações sobre Aposentadoria Especial e Agentes Nocivos;	
3	Comunicação do Acidente de Trabalho – CAT;	
4	Matrícula CEI de Obra de Construção Civil e de Empregador Pessoa Física.	
e-Social X Prestadores De Serviços (Os Terceirizados da Empresa)		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Obrigações de informações pelo Tomador e Prestador de Serviços;	
2	Retenção de 14% do INSS – Lei nº 9.711/98.	

2.3. PONTO ELETÔNICO E MOBILE

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir realizar configuração da gestão do tratamento de ponto de funcionários pelo usuário administrador (usuários da área de Gestão de Pessoas).	
2	Gerir o tratamento das marcações de pontos e horários com plataforma em Nuvem (web) de modo que proporcione total mobilidade de acesso aos usuários comuns e administradores.	
3	- Coletar as marcações (entradas, saídas e marcações intermediárias) que ocorrem através de coletores de registros biométricos de ponto (relógios de ponto ou controladores de frequência). - Além disto, o módulo de Ponto Eletrônico deve: • Ser totalmente integrado os sistemas de Folha de Pagamento; • Ter compatibilidade com qualquer marca ou tipo de relógio eletrônico homologado pela portaria 1.510/2009 do Ministério do Trabalho - MTE, existente no mercado; • A solução deverá dar suporte a marcações ponto e/ou acesso por duas maneiras: • COLETA DE MARCAÇÕES VIA RELÓGIOS: ✓ Forma de coleta: Off-line: trabalhando a integração por meio de arquivos textos; On-line: recebendo as marcações dos relógios de forma instantânea através da rede computacional interna; ✓ Tipos de coletores: Leitores biométrico USB; Relógio de ponto com um leitor de código de barras; Catraca com um leitor de código de barras. • Características dos Relógio eletrônico de ponto (REP), atualmente utilizados pelo CRA-SP e que a solução deve ter compatibilidade total: ✓ Fabricante: Henry; ✓ Modelo; Prisma Super Fácil- R04 (Biométrico). ✓ Leitura por Biometria e Cartões de códigos de barras; ✓ Conexão à rede local do Conselho.	
4	Comunicar, bem como coletar dados e registros de ponto do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto (SREP) com o módulo de gestão de ponto online.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

5	Efetuar validações em tempo real com o módulo de gestão de ponto, tais como afastamento, faixa horária, intervalo de refeição e Intrajornada.	
6	Permitir ao usuário administrador do módulo de gestão de ponto criar o próprio perfil protegido por senha.	
7	Permitir a criação de agendamentos para a importação das marcações para o módulo de gestão de ponto, como também, configurar que os registros possam também ser importados de forma automática de todos os equipamentos de registro biométrico de ponto.	
8	Permitir a importação das marcações de forma manual ao usuário administrador.	
9	Permitir cadastrar diversos horários/jornadas de trabalho.	
10	Possuir formas de indicação de tratamento de eventuais horas suplementares e/ou faltantes com possibilidades de classificação das mesmas pelo usuário administrador.	
11	Permitir ao usuário administrador acrescentar informações para complementar eventual omissão nos registros diários ou indicar marcações indevidas.	
12	Disponibilizar ao usuário administrador criar motivos pré-cadastrados para justificativas de faltas/atrasos no ponto.	
13	Permitir o tratamento de horas abonadas ou faltas justificadas mediante indicação de motivo pré-cadastrado.	
14	Permitir que os usuários comuns solicitem de forma eletrônica tratamento das exceções e inconsistências nos registros diários do ponto podendo ser aprovadas ou rejeitadas eletronicamente pelo gestor da área e/ou por outros envolvidos no fluxo interno oferecendo ferramentas que comporte parametrizar o fluxo dessas aprovações.	
15	Permitir o gerenciamento de jornadas de turno com obrigatoriedade de trabalho em feriados, jornadas com controle apenas por carga horária (com ou sem limites definidos no dia) e jornadas flexíveis com períodos de flexibilização.	
16	Permitir para todas as jornadas a identificação de marcação de refeição opcional ou obrigatória.	
17	Possuir recursos para a criação / configuração de horários / escalas fixas conforme necessidade do usuário administrador.	
18	Permitir alocação das ocorrências no dia da jornada ou nos dias em que realmente aconteceram.	
19	Aceitar o cadastro de diferentes configurações de escala de trabalho para cargos distintos.	
20	Possuir extrato de acompanhamento do saldo do banco de horas.	
21	Permitir lançamento manual de ocorrências não geradas pelo sistema no banco de horas.	
22	Permitir análise geral do ponto desde análises individuais de cada funcionário como também análise das ocorrências pelos usuários comuns.	
23	Permitir que o acesso ao módulo de gestão de ponto seja realizado via navegador de internet (browser).	
24	Permitir que todas as funcionalidades do módulo de gestão de ponto sejam executadas via browser, ou seja, via web, tais como, execução de consultas e relatórios; abono de ocorrências; manutenção de períodos de afastamentos, manutenção das escalas de horários; emissão de relatórios gerenciais das marcações de horário, indicações de folgas, horários contratuais, exceções, detalhamento de atrasos, horas suplementares e banco de horas; justificativa de ocorrências realizada pelo funcionário para possível abono do gestor; pré-autorização de horas extras; liberação de consulta ao ponto pelos próprios funcionários; etc.	
25	Permitir consultas e emissão de relatórios relacionados à frequência, assiduidade, pontualidade, dados pessoais e dados de pagamentos.	
26	Permitir a manutenção das ocorrências de frequência (faltas, licenças, afastamentos, horas extras, abonos, saídas antecipadas, saídas intermediárias, intervalos, intrajornada, intrajornada etc.).	
27	Permitir a parametrização em relação ao tempo de tolerância diário na marcação do ponto conforme cenário atual e legislação vigente.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

28	Permitir a parametrização de alertas de irregularidades como: horas extras não autorizadas, entradas antecipadas, saídas antecipadas, descanso intrajornada, dentre outros.	
29	Permitir a emissão de relatórios acerca dos índices de atraso, individual e/ou segmentado por setor.	
30	Permitir o controle e a visualização da escala de trabalho.	
31	Permitir o lançamento automático de dia faltoso para frequência diária dentro do prazo legal permitido.	
32	Permitir ao gestor acertar a frequência diária dentro do prazo legal exigido.	
33	Bloquear automaticamente as frequências não liberadas.	
34	Permitir ao gestor a retificação de frequências erroneamente lançadas.	
35	Permitir a manutenção de todas as ocorrências passíveis de lançamento de frequência.	
36	Permitir ao funcionário/estagiário consultar sua própria frequência no portal de autoatendimento.	
37	Permitir ao gestor de cada área consultar a frequência dos seus subordinados.	
38	Permitir aos diretores, assessores, coordenadores, supervisores e outros funcionários gestores visualizar as pendências que estejam alocadas aos seus liderados parametrizados pelo usuário administrador.	
39	Permitir aos funcionários consultar e imprimir seu ponto mensal.	
40	Permitir a manutenção de horas extras/banco de horas a partir de registros de entrada/saída dos funcionários.	
41	Permitir realizar processo de autorização para pagamento de horas extras com base em fluxos de solicitação antecipada de no mínimo 24 horas com vistas ao controle de custos.	
42	Permitir aos funcionários informarem as ocorrências acontecidas nos dias em que não houver registros de chegada/saída com a aprovação da chefia imediata.	
43	Permitir consulta ao banco de horas para visualização de todas as ocorrências de crédito/débito do banco de horas e o saldo final do funcionário.	
44	Permitir consulta às horas extras.	
45	Permitir a parametrização de alertas de divergências como: hora excedente acima do permitido pela legislação, descanso intrajornada dentro dos limites determinados pela legislação, intrajornada, faltas, atrasos, saídas antecipadas, informação de funcionários iniciando horas extras, trabalho contínuo acima do permitido pela legislação, entrada antecipada, saída antecipada, alteração de jornada e marcações ímpares.	
46	Permitir a geração de relatórios individuais e coletivos de divergências nas marcações de ponto.	
47	Permitir a manutenção das ocorrências de frequência (faltas, licenças, afastamentos, horas extras, abonos, saídas antecipadas, saídas intermediárias, intervalos intrajornada e intrajornada etc.).	
48	Atender integralmente à Portaria MTE 1510/09.	
49	Permitir o controle dos funcionários dispensados do ponto.	
50	Permitir ao gestor cadastrar se a falta do funcionário será abonada, descontada ou debitada do banco de horas.	
51	Permitir o controle, manutenção e gerenciamento de licença amamentação conforme legislação vigente.	
52	Permitir o cadastro de feriados estaduais e federais, gerenciamento de pontes e compensações, bem como possibilitar o seu controle e manutenção.	
53	Permitir a parametrização de compensações dentro de um período a ser estabelecido pela empresa (diárias, mensais, trimestrais, quadrimestrais, semestrais, anuais e outros).	
54	Permitir a identificação dos eventos que serão disponibilizados para cálculo da folha de pagamento do funcionário.	
55	Permitir o cadastramento individual ou coletivo de justificativas de ponto.	
56	Permitir o lançamento de diversas justificativas para um mesmo dia de trabalho.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

57	Permitir o controle de um dia de abono, a cada 12 meses, referente à doação de sangue.	
58	Permitir a visualização de todos os eventos de todos os equipamentos (Relógios de Ponto) no sistema.	
59	Permitir a inclusão, exclusão e o controle das jornadas de trabalho em conformidade com o cenário atual.	
60	Permitir a associação/vínculo dos funcionários à determinada jornada de trabalho.	
61	Permitir o controle e a visualização da escala de trabalho.	
62	Permitir a emissão de relatórios acerca dos índices de atraso, individual e/ou segmentado por setor.	
63	Permitir a parametrização em relação ao tempo de tolerância diário na marcação do ponto conforme cenário atual e legislação vigente.	

PONTO MOBILE

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Possui marcação com registro de coordenada geográfica.	
2	Permite definir por funcionário o raio (distância) mínima da empresa para marcação pelo app mobile.	
3	Não impede marcação mesmo fora da distância mínima, porém levar para a folha de ponto somente as marcações que estiverem dentro do raio.	
4	Possui integração nativa com o Modulo de Ponto de forma On Line do sistema de Gestão de Recursos humanos em especial o modulo de ponto.	
5	Envio de funcionário automaticamente para o cadastro central do ponto mobile.	
6	Importa as marcações automaticamente para a folha de ponto.	
7	Exibe no mapa a localização de cada marcação com latitude, longitude e precisão do GPS do smartphone no momento da marcação.	
8	Exibe histórico de marcações do colaborador no app.	
9	Permite vínculo com mais de uma empresa no app.	
10	Permite marcação no app mesmo quando não estiver conectado na internet e sincroniza quando houver conexão ativa.	

2.4. GESTÃO DE BENEFÍCIOS

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir o cadastro, configuração de regra, parametrização e gerenciamento de benefícios como vale refeição e alimentação.	
2	Permitir o cadastro, configuração de regra e parametrização de vale transporte.	
3	Permitir a exportação de arquivos de vale transporte e outros benefícios.	
4	Permitir o cadastro, configuração da regra, parametrização e o gerenciamento de benefícios como assistência médica, odontológico e coparticipação.	
5	Permitir controle da compra do vale transporte, levando em consideração as ocorrências relacionadas a cada funcionário, propiciando o cálculo correto da quantidade de vales a serem adquiridos de acordo com a legislação vigente.	
6	Realizar o cálculo relativo ao desconto em folha de pagamento do benefício de vale transporte, levando-se em consideração o valor gasto na compra e o percentual máximo a ser descontado, além de efetuar os cálculos de desconto em rescisão de contrato, conforme as regras vigentes.	
7	Realizar o cálculo relativo ao desconto em folha de pagamento do benefício de alimentação (auxílio alimentação), levando-se em consideração o valor gasto na compra e o percentual máximo a ser descontado, além de efetuar os cálculos de desconto em rescisão de contrato, conforme as regras vigentes.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

8	Permitir a inclusão, parametrização e gerenciamento de novos benefícios.	
9	Permitir a parametrização e realizar os cálculos do percentual nominal a ser descontado do funcionário, tendo-se como referência o Plano Básico, na razão de 1% do salário base, abrangendo titulares e dependentes para desconto em Folha de Pagamento e calcular desconto de valor pré-determinado a título de complementação individual para o caso de adesão a qualquer outro plano disponível.	
10	Permitir a identificação dos funcionários afastados, de modo que esta informação gere um relatório quanto à obrigatoriedade de depósito identificado por parte do funcionário para a manutenção do plano de saúde.	
11	Permitir que todas as movimentações (inclusão, alteração, exclusão, segunda via de carteirinha etc.) sejam encaminhadas à operadora de plano de saúde através de leiaute específico.	
12	Permitir a emissão de relatório, para fins de imposto de renda, individual, tendo como referência o período compreendido entre os meses de dezembro e novembro do ano subsequente.	
13	Permitir a inclusão, consulta e alteração dos dados cadastrais referentes aos fornecedores.	
14	Permitir a geração de relatório para controle de idade dos filhos dos titulares que atingirem 21 anos e dos que, na condição de estudante, atingirem 24 anos, para fins de desligamento de dependência do benefício.	
15	Permitir a inclusão, exclusão, bem como geração de relatórios de associados, tipos de planos e valores relacionados às parcelas dos funcionários optantes.	
16	Permitir a geração de relatórios referentes aos funcionários afastados junto ao INSS, bem como a manutenção destas informações.	

Vale-Transporte

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir a inclusão, consulta e alteração de dados cadastrais referentes aos fornecedores.	
2	Permitir integração com interface dos fornecedores que disponibilizem esta modalidade.	
3	Permitir o cadastro e manutenção das linhas e tipos de transporte a serem utilizados pelos funcionários de acordo com o panorama atual.	
4	Permitir controle da compra do Vale Transporte, levando em consideração as ocorrências relacionadas a cada funcionário, propiciando o cálculo correto da quantidade de vales a serem adquiridos de acordo com a legislação vigente.	
5	Realizar o cálculo relativo ao desconto em Folha de Pagamento do Vale Transporte, levando-se em consideração o valor gasto na compra e o percentual máximo a ser descontado, além de efetuar os cálculos de desconto em rescisão de contrato, conforme as regras vigentes.	
6	Permitir a geração de relatórios dos funcionários que utilizam o vale transporte, segmentando os dados de acordo com local de trabalho, diretorias e fornecedores.	
7	Permitir a geração de relatórios de custos decorrentes da compra do vale transporte, segmentando os dados de acordo com o local de trabalho, diretorias e fornecedores.	
8	A parametrização de todas as informações deve ser feita com base na legislação vigente.	
9	Permitir gerar relatório referente aos cancelamentos do referido vale.	
10	Permitir a geração de relatório referente aos funcionários ausentes, justificada ou injustificadamente, e da respectiva quantidade de faltas em determinado mês.	
11	Permitir a geração de relatório referente ao número de funcionários demitidos.	
12	Permitir a geração de relatório referente aos funcionários afastados junto ao INSS e do retorno destes ao CONTRATANTE.	
13	Permitir a geração de relatório referente às funcionárias em gozo de licença maternidade e do retorno destas ao CONTRATANTE.	
14	Permitir a integração com o leiaute de troca de arquivos das empresas de transporte.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

Vale Refeição		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir a inclusão, consulta e alteração de dados cadastrais referentes ao fornecedor.	
2	Permitir integração com interface do fornecedor de acordo com leiaute do mesmo.	
3	Realizar a parametrização das regras para apuração de número de dias para a compra do referido vale.	
4	Realizar o cálculo relativo ao desconto em Folha de Pagamento do Vale Refeição, levando-se em consideração o valor gasto na compra e o percentual máximo a ser descontado, além de efetuar os cálculos de desconto em rescisão de contrato, conforme as regras vigentes.	
5	Permitir que toda e qualquer movimentação seja encaminhada ao fornecedor através de leiaute específico para este fim.	
6	Permitir o gerenciamento e controle segmentados das informações relativas ao referido vale para os funcionários, fornecendo ou descontando de acordo com a alteração de escala.	
7	Permitir, conforme norma vigente, o cálculo de dias que determinado funcionário, ainda que afastado, teria direito ao referido benefício.	
8	Permitir a geração de relatório referente aos funcionários afastados junto ao INSS e do retorno destes à Fundação.	
9	Permitir a geração de relatório referente às funcionárias em gozo de licença maternidade e do retorno destas à Fundação.	
Vale Alimentação		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir a inclusão, consulta e alteração de dados cadastrais referentes ao fornecedor.	
2	Permitir integração com interface do fornecedor de acordo com leiaute do mesmo.	
3	Realizar o cálculo de desconto em rescisão de contrato, conforme as regras vigentes.	
4	Permitir o gerenciamento e controle segmentados das informações relativas ao referido vale para os funcionários.	
5	Permitir, conforme norma vigente, o cálculo de dias que determinado funcionário, ainda que afastado, teria direito ao referido benefício.	
6	Permitir a geração de relatório referente aos funcionários afastados junto ao INSS e do retorno destes à Fundação.	
7	Permitir a geração de relatório referente às funcionárias em gozo de licença maternidade e do retorno destas à Fundação.	

2.5. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir aos colaboradores cadastrarem pelo módulo interativo dos usuários solicitação de programas de treinamento e desenvolvimento, descrevendo: modalidade da capacitação, nome da capacitação, período, instituição, investimento, objetivo, justificativa e conteúdo programático, possibilitando que os dados dos colaboradores devem ser importados automaticamente do banco de dados da folha de pagamento.	
2	Permitir o envio de convite aos participantes confirmados em programas de treinamento e desenvolvimento, gerando lista de presença.	
3	Permitir no módulo de gestão de treinamento identificar as necessidades de treinamento com base nos cargos ou competências desejadas para o cargo atual ou o novo cargo.	
4	Permitir que o usuário realize programações de cursos, turmas e horários.	
5	Permitir que o usuário registre e controle a frequência do aluno.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

6	Permitir que o usuário registre e controle os certificados emitidos, atualizando automaticamente o currículo do colaborador.	
7	Permitir administrar (inserir, alterar, excluir, extrair) frequência, notas e avaliações dos treinamentos.	
8	Permitir administrar (inserir, alterar, excluir, extrair) notas e avaliações dos treinamentos.	
9	Automatizar envio de e-mails para os participantes.	
10	Permitir elaborar e aplicar provas para: alunos, instrutores, ambientes e outros, através de forma automatizada.	
11	Permitir o levantamento do gap (gargalo) de competências e de cursos.	
12	Permitir elaborar plano de treinamento a curto, médio e longo prazo.	
13	Permitir o acompanhamento da execução dos treinamentos.	
14	Permitir atualização automática das competências desenvolvidas pelo curso.	
15	Registro de coparticipação de funcionários nas despesas do treinamento.	
16	Permitir o planejamento periódico dos treinamentos com base no levantamento das necessidades.	
17	Controle de orçamento dos treinamentos planejados.	
18	Possibilidade de produção de relatórios gerenciais e estatísticos, que permitam fornecer dados como desempenhos das turmas, controle de frequência, listas de presença, notas e eventuais certificados.	
19	Permitir aos funcionários cadastrarem solicitação de programas de treinamento e desenvolvimento, descrevendo: modalidade da capacitação, nome da capacitação, período, instituição, investimento, objetivo, justificativa e conteúdo programático.	
20	Permitir nessa funcionalidade que os dados dos funcionários sejam importados automaticamente do banco de dados da folha de pagamento.	
21	Permitir o cadastro e a manutenção dos responsáveis por ministrar os treinamentos.	
22	Permitir o cadastro e manutenção dos dados relativos aos locais dos eventos, bem como dos equipamentos utilizados.	
23	Permitir a parametrização dos critérios para elaboração de avaliação de desempenho dos funcionários conforme cenário atual.	
24	Disparar automaticamente mensagem aos gestores informando as solicitações de treinamento e desenvolvimento dos funcionários de suas equipes.	
25	Permitir registro dos pareceres dos gestores sobre a aprovação das solicitações de treinamento e desenvolvimento.	
26	Disponibilizar aos gestores o histórico de treinamento e desenvolvimento dos funcionários.	
27	Permitir vinculação com a estrutura hierárquica gerencial do sistema para fins de aprovações de solicitações e envio de mensagens/notificações.	
28	Disponibilizar lista das capacitações realizadas por funcionário, diretoria, área e cargo.	
29	Disponibilizar número de funcionários capacitados por funcionário, diretoria, área e cargo.	
30	Disponibilizar relatório de investimento realizado com capacitação por funcionário, diretoria, área e/ou cargo.	
31	Disponibilizar resultado das avaliações das capacitações.	
32	Disponibilizar média de horas de capacitação por funcionário.	
33	Disponibilizar número de funcionários que participaram de programas de capacitação por diretoria/ área, modalidade e total.	
34	Disponibilizar investimento em capacitação por diretoria/área, modalidade e total.	
35	Permitir o envio de convite aos participantes confirmados em programas de treinamento e desenvolvimento, gerando lista de presença.	
36	Todos os registros deverão ser armazenados em histórico.	
37	Gestão de desempenho e progressão funcional	
38	Permitir a criação de formulários de avaliação de desempenho para serem sua efetiva	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

	implantação eletrônica por meio do módulo interativo do funcionário.	
39	Possibilitar parametrizar os formulários de avaliação para diversos métodos de avaliação de desempenho, por exemplo, avaliação de desempenho 360º.	
40	Permitir customizar no conjunto de funcionário da instituição os avaliadores e avaliados.	
41	Controlar interstícios a partir da última promoção por desempenho para habilitação.	
42	Calcular as ponderações das notas.	
43	Calcular média das notas por cargos e geral.	
44	Arquivar formulário e notas das avaliações.	
45	Emitir relatórios de classificação geral por notas.	
46	Emitir relatórios de classificação por notas de cada avaliador.	
47	Emitir relatórios de classificação por notas por cargos.	
48	Emitir relatórios de classificação por notas por cargos e por unidade organizacional.	
49	Controlar interstícios para promoção por tempo de serviço para habilitação.	

2.6. GESTÃO DE DESEMPENHO E PROGRESSÃO FUNCIONAL

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir a criação de formulários de avaliação de desempenho para serem sua efetiva implantação eletrônica por meio do módulo interativo do funcionário.	
2	Possibilitar parametrizar os formulários de avaliação para diversos métodos de avaliação de desempenho, por exemplo, avaliação de desempenho 360º.	
3	Permitir customizar no conjunto de funcionário da instituição os avaliadores e avaliados.	
4	Controlar interstícios a partir da última promoção por desempenho para habilitação.	
5	Calcular as ponderações das notas.	
6	Calcular média das notas por cargos e geral.	
7	Arquivar formulário e notas das avaliações.	
8	Emitir relatórios de classificação geral por notas.	
9	Emitir relatórios de classificação por notas de cada avaliador.	
10	Emitir relatórios de classificação por notas por cargos.	
11	Emitir relatórios de classificação por notas por cargos e por unidade organizacional.	
12	Controlar interstícios para promoção por tempo de serviço para habilitação.	

2.7. PORTAL DO GESTOR E DO COLABORADOR

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Disponibilizar para o colaborador pelo módulo interativo dos usuários resultado de avaliações, registro de solicitações, banco de horas, controle de exames médicos, disponibilidades de treinamentos, normativos internos da instituição.	
2	Permitir a comunicação virtual entre os funcionários e a área de Gestão de Pessoas através do browser.	
3	Permitir o funcionário consultar contracheque e recibos de férias.	
4	Permitir simular e requerer férias pelo usuário comum pelo módulo interativo dos usuários.	
5	Possuir função disponível para solicitação de benefícios.	
6	Permitir ao funcionário o acesso ao seu ponto a qualquer momento com os registros atualizados do dia, visualizando o espelho de ponto por período parametrizável pelo usuário comum e registrando justificativas para faltas e/ou atrasos e correções, por exemplo, por falta de registro para anuência do gestor e/ou de outras áreas envolvidas de	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

	acordo com critérios configurados estabelecidos pela Instituição.	
7	Permitir customização da página de acesso do usuário (página de login) pelo usuário administrador como a inserção da logomarca da Instituição.	
8	Disponibilizar ao usuário comum mecanismos para inserção ou alteração da foto e modificação da senha de acesso do módulo interativo dos usuários.	
9	Permitir ao usuário comum solicitar inclusões e solicitações de informações pessoais como número de celular e e-mail. Nesse caso, o módulo interativo dos usuários deverá enviar aviso à área de Gestão de Pessoas sempre que ocorrer essas movimentações de dados.	
10	Apresentar pelo módulo interativo do funcionário o contracheque virtual com a referência do tipo de recibo (salarial, férias, complementar etc.) e competência, os dados pessoal e funcional do funcionário como nome completo, data de nascimento, CPF, RG, PIS, CTPS, Cidade e Estado de nascimento, endereço residencial, bairro, cidade, Estado, CEP, filiação paterna e materna, sexo, e-mail, matrícula, vencimento básico, nível/padrão na tabela salarial da Instituição, lotação, cargo/função, data de admissão, regime jurídico, o número da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), carga horária mensal, motivo de afastamento, período de férias, quantidade de dias abono férias e data do pagamento; dados da Instituição como CNPJ, nome da Instituição, endereço, bairro, cidade, Estado e CEP; detalhamento dos proventos como código, descrição, percentual, quantidade, valor, bem como o total; detalhamento dos descontos código, descrição, percentual, quantidade, valor e o total; total líquido a receber; salário nominal; base de cálculo e valor do INSS; base de cálculo e valor do FGTS; base de cálculo do IRRF; quantidade de dependentes do IRRF cadastrados.	
11	Permitir a confirmação do recebimento do contracheque e do respectivo valor líquido pelo usuário comum (funcionário).	
12	Permitir a validação do contracheque em sítio especial por meio de código alfanumérico (código validador) para autenticação e comprovação de renda e dados constantes nesse documento.	
13	Disponibilizar ao usuário comum dentro do próprio módulo interativo dos usuários o quantitativo em primeira tela a existência de mensagens não visualizadas.	
14	Permitir a inserção no Módulo interativo do funcionário por parte do usuário administrador de avisos, informes, documentos e outros, como normativos da Instituição, da área de Gestão de Pessoas etc. Nesse caso, possibilitar também que tais informações no módulo interativo dos usuários sejam também alteradas e excluídas pela área de Gestão de Pessoas.	
15	Permitir que o colaborador consulte e altere alguns de seus dados cadastrais a serem definidos, bem como a de seus dependentes e pensionistas com submissão à validação posterior pelo RH, via workflow, anexando os arquivos comprobatórios quando necessário (formatos: PDF, JPEG, BMP etc.);	
16	Permitir ao gestor acertar a frequência diária dentro do prazo legal emitindo alertas sobre esse prazo.	
17	Permitir ao funcionário/estagiário consultar sua própria frequência no módulo interativo dos usuários.	
18	Permitir ao gestor de cada área consultar a frequência dos seus subordinados.	
19	Permitir aos funcionários informarem as ocorrências acontecidas nos dias em que não houver registros de chegada/saída com a aprovação da chefia imediata.	
20	Permitir consulta ao banco de horas para visualização de todas as ocorrências de crédito/débito do banco de horas e o saldo final do funcionário.	
21	Permitir o acesso através de dispositivos móveis.	
22	Permitir acesso através de qualquer navegador.	
23	Permitir controlar o nível de acesso para cada funcionário.	
24	Permitir cadastrar links, notícias e definir o público-alvo.	
25	Permitir ao funcionário solicitar férias, rescisão e transferência.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

26	Permitir ao funcionário alterar férias mediante validação.	
27	Permitir visualizar histórico de férias.	
28	Permitir que o funcionário consulte e altere alguns de seus dados cadastrais a serem definidos, bem como a de seus dependentes e pensionistas com submissão à validação posterior pelo RH.	
29	Permitir a notificação periódica de aniversariantes.	
30	Permitir ao gestor autorizar as diversas solicitações dos seus subordinados e prover encaminhamento a estas, como solicitações de férias, abonos etc.	
31	Permitir ao gestor solicitar treinamentos ao núcleo de Treinamento e Desenvolvimento.	
32	Permitir a consulta e solicitação de alteração de dados cadastrais.	
33	Permitir a consulta dos funcionários pensionistas.	
34	Permitir a visualização e controle dos dependentes dos funcionários.	
35	Permitir a consulta das movimentações (Férias, Contribuições Sindicais, Salário e Cargo).	
36	Permitir a consulta ao informe de rendimentos.	
37	Permitir a consulta ao demonstrativo de pagamento.	
38	Permitir a realização de simulação de cálculos de férias e rescisão proporcionando ao funcionário o planejamento do seu orçamento.	
39	Permitir a produção de enquetes e pesquisas de forma que a tabulação dos dados ocorra automaticamente.	
40	Permitir a criação do portal de autoatendimento de forma parametrizada mantendo a identidade visual da Fundação.	
41	Fornecer um campo específico para justificativa de ocorrências de ponto por parte dos funcionários.	

2.8. EDUCAÇÃO CORPORATIVA, PLANO DE DESENVOLVIMENTO EM EQUIPE E INDIVIDUAL, PLANO DE CARGOS E REMUNERAÇÃO e GESTÃO DE CARREIRA

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Permitir aos colaboradores cadastrarem pelo módulo interativo dos usuários solicitação de programas de treinamento e desenvolvimento, descrevendo: modalidade da capacitação, nome da capacitação, período, instituição, investimento, objetivo, justificativa e conteúdo programático, possibilitando que os dados dos colaboradores devem ser importados automaticamente do banco de dados da folha de pagamento.	
2	Permitir o envio de convite aos participantes confirmados em programas de treinamento e desenvolvimento, gerando lista de presença.	
3	Permitir no módulo de gestão de treinamento identificar as necessidades de treinamento com base nos cargos ou competências desejadas para o cargo atual ou o novo cargo.	
4	Permitir que o usuário realize programações de cursos, turmas e horários.	
5	Permitir que o usuário registre e controle a frequência do aluno.	
6	Permitir que o usuário registre e controle os certificados emitidos, atualizando automaticamente o currículo do colaborador.	
7	Permitir administrar (inserir, alterar, excluir, extrair) frequência, notas e avaliações dos treinamentos.	
8	Permitir administrar (inserir, alterar, excluir, extrair) notas e avaliações dos treinamentos.	
9	Automatizar envio de e-mails para os participantes.	
10	Permitir o levantamento do gap (gargalo) de competências e de cursos.	
11	Permitir elaborar plano de treinamento a curto, médio e longo prazo.	
12	Permitir o acompanhamento da execução dos treinamentos.	
13	Permitir atualização automática das competências desenvolvidas pelo curso.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

14	Registro de coparticipação de funcionários nas despesas do treinamento.	
15	Permitir o planejamento periódico dos treinamentos com base no levantamento das necessidades.	
16	Controle de orçamento dos treinamentos planejados.	
17	Possibilidade de produção de relatórios gerenciais e estatísticos, que permitam fornecer dados como desempenhos das turmas, controle de frequência, listas de presença, notas e eventuais certificados.	
18	Permitir aos funcionários cadastrarem solicitação de programas de treinamento e desenvolvimento, descrevendo: modalidade da capacitação, nome da capacitação, período, instituição, investimento, objetivo, justificativa e conteúdo programático.	
19	Permitir nessa funcionalidade que os dados dos funcionários sejam importados automaticamente do banco de dados da folha de pagamento.	
20	Permitir o cadastro e a manutenção dos responsáveis por ministrar os treinamentos.	
21	Permitir o cadastro e manutenção dos dados relativos aos locais dos eventos, bem como dos equipamentos utilizados.	
22	Permitir a parametrização dos critérios para elaboração de avaliação de desempenho dos funcionários conforme cenário atual.	
23	Disparar automaticamente mensagem aos gestores informando as solicitações de treinamento e desenvolvimento dos funcionários de suas equipes.	
24	Permitir registro dos pareceres dos gestores sobre a aprovação das solicitações de treinamento e desenvolvimento.	
25	Disponibilizar aos gestores o histórico de treinamento e desenvolvimento dos funcionários.	
26	Permitir vinculação com a estrutura hierárquica gerencial do sistema para fins de aprovações de solicitações e envio de mensagens/notificações.	
27	Disponibilizar lista das capacitações realizadas por funcionário, diretoria, área e cargo.	
28	Disponibilizar número de funcionários capacitados por funcionário, diretoria, área e cargo.	
29	Disponibilizar relatório de investimento realizado com capacitação por funcionário, diretoria, área e/ou cargo.	
30	Disponibilizar resultado das avaliações das capacitações.	
31	Disponibilizar média de horas de capacitação por funcionário.	
32	Disponibilizar número de funcionários que participaram de programas de capacitação por diretoria/ área, modalidade e total.	
33	Disponibilizar investimento em capacitação por diretoria/área, modalidade e total.	
34	Permitir o envio de convite aos participantes confirmados em programas de treinamento e desenvolvimento, gerando lista de presença.	

2.9. GERADOR DE RELATÓRIOS

Item	Requisitos	Prova de Conceito
1	Possuir a funcionalidade de extração de informações e integração via WebService contemplando a geração de arquivos em todos os módulos cabíveis do sistema.	
2	Permitir emitir relatórios em tela, impressos ou salvos no mínimo nestas extensões de arquivo: XLS e PDF.	
3	Permitir consulta de dados e impressão de relatórios em período já encerrado.	

2.10. OUTROS REQUISITOS IMPORTANTES

RELATÓRIOS



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Deverá disponibilizar relatórios sintéticos e analíticos em todos os módulos para fins de decisões gerenciais. Deverão estar compreendidos e não limitados a eles, os relatórios: a) Quadro de lotação e dotação (cargos e funções aprovadas, quantidade de vagas, salários aprovados, vagas ocupadas, vagas abertas, funções gratificadas, em períodos de tempo definidos em filtro); b) Custos mensais – Custos totais com folha de pagamento, benefícios e encargos, com uso de filtro por pessoa, departamento, áreas, grupos ocupacionais e cargos; c) Evolução de custos e despesas: relatório e gráfico que demonstrem a evolução dos custos com pessoal, utilizando filtro por período de tempo; d) Mapeamento das competências, lacunas e necessidades de desenvolvimento; e) Relatórios de treinamentos executados em determinado período, considerando filtros por área, grupo ocupacional, cargos, funções, locais de trabalho ou individuais, que demonstre quantidade de horas, horas x colaboradores, custos diretos e indiretos; f) Avaliação de reação dos treinamentos realizados; g) Evolução dos resultados de avaliação de desempenho em determinado período de tempo, utilizando filtros;	
2	Permitir emitir relatórios em tela, impressos ou salvos no mínimo nestas extensões de arquivo: XLS e PDF.	
3	Permitir consulta de dados e impressão de relatórios em período já encerrado.	
INTEGRAÇÕES		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Gerar arquivo de exportação de relações bancárias compatível com layout exigido pelo sistema de pagamento bancário utilizado pela CONTRATANTE.	
2	Possuir recursos para integrações com sistemas utilizados pelo CRA-SP, como: ERP, Sistema Contábil e Relógios Eletrônicos de Ponto (REP).	
3	Possuir a funcionalidade de entrega e de recepção de informações e integração via webservices, em especial para os seguintes serviços: folha→financeiro; folha→contábil; financeiro→folha	
4	Possuir a funcionalidade de extração de informações e integração via WebService contemplando a geração de arquivos para todos os macroprocessos.	
CADASTRO		
Item	Requisito	Prova de conceito?
1	O cadastro funcional deve ser compatível e/ou customizável com a estrutura de cargos, funções, lotação, jornadas, centro de custo e todos os normativos vigentes da Instituição.	
2	Permitir a atualização automática no quadro efetivo de vagas quando das ocorrências de movimentação de pessoal: admissão, promoção, rescisão de contrato etc.	
3	Oferecer mecanismo de pesquisa de funcionários por qualquer parte do nome, número de matrícula ou unidade.	
4	Permitir a anexação em repositório online, hospedagem na nuvem (cloud computing), de documentos do funcionário, no mínimo, em formatos como DOC,	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

	PDF e JPG.	
5	Permitir o controle de matrículas e fichas de registros de forma automática.	
6	Permitir o registro do funcionário com matrícula numérica sequencial com limite mínimo de seis dígitos.	
7	Permitir a impressão de relação de documentos necessários para o ato da admissão num único relatório.	
8	Permitir o gerenciamento de prontuário do funcionário no sistema, possibilitando, por exemplo, o cadastro de ocorrências como licença maternidade, auxílio-doença etc., parametrizáveis para o devido desconto.	
9	Permitir o cadastro e controle de estagiário no sistema, disponibilizando a inserção das informações pertinentes do estágio, por exemplo, dados pessoais do estagiário, agente integrador, supervisor do estágio, instituição de ensino, coordenador do curso e unidade concedente.	
10	Permitir, para cada vínculo empregatício com a instituição, controle de cargo, nível, função e centro de custo.	
11	Permitir a atualização, confecção de etiquetas e relatório de atualizações referentes à CTPS.	
12	Permitir a contagem do prazo legal (responsabilidade da empresa e responsabilidade do INSS conforme legislação vigente) para pagamento dos atestados médicos e licenças junto à Previdência Social.	
13	Permitir emissão de requerimento de benefício por incapacidade e último dia trabalhado.	
14	Permitir o desenho do organograma, gerar quadro de lotação e número de funcionários.	
15	Permitir a vinculação de responsáveis (em vários níveis: diretores, assessores, coordenadores, chefes de setores, supervisores etc.) em cada nível da estrutura organizacional, identificando os subordinados diretos e indiretos.	
16	Permitir a integração nativa com as movimentações dos colaboradores (admissão, frequência, alteração contratual, atestados, afastamentos, rescisão etc.).	
17	Possibilidade de cadastrar mais de um pensionista para um mesmo funcionário.	
18	Permitir a parametrização de diversos tipos de cálculos para pensões alimentícias com base, por exemplo, no salário bruto, líquido ou no salário mínimo.	
19	Permitir realizar cálculo segmentado por diversos tipos de parâmetros, a saber: empresa, regionais, diretorias, departamentos, cargos, sindicatos, vínculo empregatício, grupo de funcionários e individual.	
20	Permitir lançamentos de rubricas que serão processadas em datas futuras.	
21	O sistema deverá gerar o relatório financeiro consolidado.	
22	Permitir a geração de simulações (impacto na folha) de aumento salarial por cargo e mudança de valores de faixa salarial.	
23	Permitir o controle, manutenção e gerenciamento de licença amamentação conforme legislação vigente.	
24	Permitir o controle dos prazos referentes aos vencimentos dos períodos aquisitivos para concessão de férias conforme CLT com emissão de alertas para vários níveis (funcionário, setor de gestão de pessoas e gestor da área).	
25	Permitir a parametrização de compensações dentro de um período a ser estabelecido pela empresa (diárias, mensais, trimestrais, quadrimestrais, semestrais, anuais e outros).	
26	Permitir a definição de política salarial diferenciada, com livre definição de tabelas, faixas e níveis.	
27	Permitir o registro de dados pessoais, de endereço e documentação de pessoas que possuam ou já possuíram vínculo funcional com a instituição.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

28	Permitir a criação de matrícula única, que deverá ser sequencial.	
29	Permitir validação automática do dígito verificador de PIS, PASEP, CPF e RG nos diversos pontos do sistema onde estas informações sejam tratadas.	
30	Permitir a atualização automática no quadro efetivo de vagas quando das ocorrências de movimentação de pessoal: admissão, promoção, transferência e rescisão de contrato.	
31	Ao incluir determinado funcionário, permitir migração das informações na base de dados, caso o mesmo já tenha sido cadastrado na instituição.	
32	Permitir associar foto ao funcionário.	
33	Permitir o pré-cadastro das pessoas classificadas em concurso público, por ordem classificatória, através de importação de arquivo em Excel (formato CSV) que contém os dados dos aprovados, possibilitando a importação dessas informações ao cadastro funcional mediante alteração de status (candidato e contratado) a fim de agilizar o cadastro de novo funcionário.	
34	Permitir cadastro de autônomos, além do controle e manutenção de RPCI (Recibos de Pagamento de Contribuintes Individuais).	
35	Permitir a manutenção da formação escolar do profissional/estagiário.	
36	Permitir o controle da situação funcional na instituição.	
37	Permitir acesso a ferramentas, relatórios e ou rotinas para conferências da folha, em qualquer nível da estrutura organizacional da contratante.	
38	Permitir a geração de relatórios para emissão de holerite, arquivo bancário (de acordo com leiaute bancário) e folha de pagamento analítica.	
39	Permitir o gerenciamento de horas extras, adicional noturno, dentre outros, para composição dos cálculos de médias.	
40	Permitir consultas e emissão de relatórios relacionados à frequência, assiduidade, pontualidade, dados pessoais e dados de pagamentos.	
41	Permitir a atualização da CTPS (confecção de etiquetas e relatório de atualizações).	
42	Permitir o acionamento de rotinas específicas de movimentação de pessoal (promoções, transferências, frequência, afastamentos, rescisão de contrato e lançamentos para os cálculos) de forma direta e de acordo com os níveis de permissão de acesso.	
43	Permitir a manutenção de informações relacionadas a outros vínculos empregatícios para efeito de recolhimento do INSS do funcionário.	
44	Possibilidade de análise gerencial sobre os indicadores de Gestão de Pessoas, por área, departamento, cargos, funções, grupos ocupacionais, locais de trabalho e individuais.	
45	Integração com Active Directory para autenticação. ActiveDirectory é um software da Microsoft, utilizado em ambientes Windows.	

ADMINISTRAÇÃO DE DIÁRIAS E AJUDA DE CUSTO

Item	Requisito	Prova de conceito?
1	Inclusão de dados para pagamento de diárias e ajudas de custo, não considerando o fluxo de aprovações, para deslocamento de empregados, conselheiros e prestadores de serviços necessários para inclusão dos registros correspondentes na DIRF;	
2	Possibilidade de cadastro de agentes públicos, sem vínculo empregatício com o CONTRATANTE, mas que recebam diárias e ajudas de custo;	
3	Emissão de relatórios gerenciais com totais por verba, por indivíduo, por departamento e por intervalo de datas;	
4	Exportação de dados em formato TEXTO para interface com o sistema contábil.	



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ANEXO III - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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 Edital e em normas de segurança da CONTRATADA aplicam-se, no que for cabível, à toda a Solução CONTRATADA, incluindo não só o SaaS, como os softwares de apoio e todos os produtos que vierem a ser produzidos durante a vigência do contrato.

2. COMPROMISSO DE SIGILO

- 2.1. A CONTRATADA deverá declarar **termo de compromisso de sigilo** garantindo que toda e qualquer informação, em qualquer suporte, gerada e fornecida pelo Conselho são de sua única e exclusiva propriedade, não sendo passível disponibilizá-las à terceiros, exceto em caso de autorização expressa e formal do Conselho ou por força de decisão judicial;
- 2.2. O documento acima, também visa resguardar a confidencialidade das informações que a CONTRATADA, eventualmente, tenha acesso em decorrência de suas atividades durante todo o contrato;
- 2.3. 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;
- 2.4. 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;
- 2.5. 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;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

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

3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA APLICAÇÃO

3.1. REGRAS DE PERMISSÃO DE ACESSO EXIGIDAS PARA TODOS OS MÓDULOS:

- 3.1.1. Todos os sistemas integrados devem ser acessados com uma única senha por usuário, sendo personalizadas para cada sistema em particular;
- 3.1.2. Permitir o cadastramento de usuários e senhas com diversos níveis de responsabilidade. O acesso permissão de cada usuário deve ser em nível de tarefa, determinando a permissão para inclusão, alteração, exclusão ou consulta;
- 3.1.3. Permitir a inclusão e configuração de usuários individuais e seus acessos aos sistemas, com a possibilidade de relacioná-los ou não aos grupos criados e, possibilitando a definição de especializações aos acessos dos mesmos;
- 3.1.4. Cadastramento de aplicações permitidas em diversos níveis (usuário, departamento e etc.);
- 3.1.5. Permitir a configuração de grupos de usuários, com direitos de acesso, para a utilização dos sistemas, ao nível de interfaces, com a opção de controlar o acesso dos usuários em cada operação que corresponda a alterações no banco de dados;
- 3.1.6. Os grupos deverão estar disponíveis para vincular usuários aos grupos e a perfis;
- 3.1.7. Permitir a criação de grupos/perfis com permissões de acesso distintas para cada sistema/módulo;
- 3.1.8. Permitir o cadastramento de usuários e senhas com diversos níveis de responsabilidade.
- 3.1.9. O acesso permissão de cada usuário deve ser em nível de tarefa, determinando a permissão para inclusão, alteração, exclusão ou consulta;
- 3.1.10. Todo o cadastro de grupos, usuários e perfis de acesso estarão alocados no Banco de Dados da solução ofertada;
- 3.1.11. O menu deve ser personalizado e estar organizado por assunto;
- 3.1.12. Permitir associar usuários aos grupos para atribuição das permissões de acesso;
- 3.1.13. A Solução CONTRATADA deverá permitir que a associação usuário/perfil de acesso tenha data de expiração, possibilitando delegações temporárias de atividades e responsabilidades;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 3.1.14. A Solução CONTRATADA deverá permitir a concessão de perfis por unidade, ou seja, o usuário que receber aquele perfil só conseguirá executar as funcionalidades associadas para operações associadas à unidade. Um mesmo usuário poderá receber perfis, idênticos ou não, simultaneamente em várias unidades;
- 3.1.15. Deverá ser permitido bloquear e desbloquear acesso de usuários, de modo imediato, via interface do sistema;
- 3.1.16. A associação das funcionalidades aos diferentes perfis de acesso deverá ser levantada junto ao Conselho e implementada na Solução.
- 3.1.17. O sistema deve possibilitar a administração dos usuários hierarquicamente, de forma centralizada ou descentralizada;
- 3.1.18. Possuir mecanismo de nível de controle de acesso de usuários por perfil de cargo e perfil de usuário, com as permissões por funcionalidade em cada módulo sistêmico que compõe o objeto deste certame;
- 3.1.19. Possuir mecanismo de autorização, via chancela (autorização específica de usuário credenciado para este fim), para alterações mais importantes e definidas como críticas pelo Conselho, tais como: manutenção de determinadas estruturas de dados (tabelas ou visões), manutenção de determinadas configurações e de funções específicas de determinados controles;
- 3.1.20. A autorização deve ser feita por meio da digitação das credenciais (login e senha) de usuário que tenha permissão específica, para confirmar a execução destas operações.

3.2. REGRAS DE ADMINISTRAÇÃO E SEGURANÇA:

- 3.2.1. As regras de administração e segurança do sistema têm por objetivo permitir o gerenciamento dos módulos do sistema, com possibilidade de controle de usuários, backups, diretório de atualização e dados cadastrais da entidade. Devendo obrigatoriamente realizar as seguintes rotinas:
- 3.2.2. A segurança do sistema deve ser definida e mantida pelos usuários no próprio sistema sem a necessidade da intervenção de pessoal técnico da área de Informática:
- Possuir ferramenta para atualização automática dos sistemas instalados nas estações de trabalho, com a previsão de manter sempre atualizados os arquivos executáveis, as figuras e os padrões de exibição para atender características específicas dos sistemas. As atualizações deverão ocorrer sem a necessidade de intervenção dos usuários, por controle automatizado de comparação com as versões disponibilizadas no servidor de aplicativos;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- Permitir a configuração de grupos de usuários, com direitos de acesso, para a utilização dos sistemas, ao nível de interfaces, com a opção de controlar o acesso dos usuários em cada operação que corresponda a alterações no banco de dados. Os grupos deverão estar disponíveis para vincular usuários aos grupos;
- Permitir a inclusão e configuração de usuários individuais e seus acessos aos sistemas, com a possibilidade de relacioná-los ou não aos grupos criados e, possibilitando a definição de especializações aos acessos dos mesmos;

3.3. CONTROLE DE ACESSO

- 3.3.1. A Solução CONTRATADA deverá apresentar a funcionalidade de controle de acesso (logs de acesso), com o objetivo de gerenciar e monitorar todas as operações do sistema, por meio de:
- Acesso seletivo a funcionalidades da Solução CONTRATADA, com visibilidade dos itens de menu de acordo com o perfil de acesso;
 - Acesso seletivo a visualização e edição de campos de interfaces;
 - Acesso seletivo a tabelas e campos da base de dados;
 - Acesso seletivo a registros de banco de dados.
- 3.3.2. A Solução CONTRATADA deverá prover mecanismos de segurança e controle de acesso que impeçam a visualização e edição informações de negócio do Conselho por usuários que não tiverem com as devidas permissões de acesso ao conteúdo, sempre com registro de log de auditoria;
- 3.3.3. Além de mecanismo próprio para administração de perfis, a solução deve ser feita por meio do Sistema Integrado de Gerenciamento de Acesso. Nesse sentido, a CONTRATADA deve:
- Fornecer a documentação de todos os perfis de acesso existentes na Solução;
 - Gerar solução de integração que reflita na Solução ofertada a situação dos perfis de acesso associados aos usuários;
 - Manter documentação detalhada e atualizada dos perfis de acesso existente, incluindo funcionalidades associadas aos diferentes perfis.
- 3.3.4. São exemplos de perfis de acesso a serem implementados:
- Usuário de cada macroprocesso de trabalho definido nos requisitos funcionais;
 - Servidor ativo;
 - Prestador de serviço;
 - Estagiário;
 - Gestores do sistema;
 - Gestores das áreas departamentais;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- Equipe de TI;
- Auditor interno;
- Entre outros.

3.4. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

3.4.1. Para assegurar a integridade e a disponibilidade das informações da Solução CONTRATADA, o Conselho disponibilizará ao contratado, um conjunto de procedimentos operacionais, a qual a Solução CONTRATADA deverá ser adaptada para que possa ser gerenciada uniformemente, usando os mesmos procedimentos, ferramentas e utilitários dos demais sistemas de informação do Conselho. O presente requisito abrange, no mínimo:

- Gerenciamento de trilhas de auditoria e informações de registros (log) de sistemas;
- Procedimentos para execução de rotinas batch;
- Procedimentos para *backup* e *restore*;
- Procedimentos para atualização e aplicação de patches de segurança em todos os componentes da Solução.

4. CÓPIAS DE SEGURANÇA E PLANO DE CONTINUIDADE

4.1.1. A recuperação de desastres eficaz minimiza a interrupção causada por qualquer acidente e garante tempo de retorno adequado das atividades, sem prejuízos para as operações e os negócios. O conteúdo crítico e de interesse direto do CONTRATANTE é a base de informações da solução de RH, cuja cópia deve estar atualizada para fins de restabelecimento do serviço na eventualidade de desastre. Assim, a CONTRATADA deverá implementar os serviços necessários para atender às expectativas de recuperação conforme estabelecido abaixo;

4.1.2. As rotinas de backup devem ser implementadas pela CONTRATADA, em observância às normas definidas pelo Conselho. Devem ser observados e documentados:

- Os procedimentos de backups, incluindo periodicidade de execução e escopo;
 - ✓ Backup diário, mensal e anual.
- O prazo de retenção para as informações copiadas;
- Os procedimentos de recuperação de dados;
- A execução dos procedimentos de backup será executada pelo Conselho, com base nos procedimentos implementados pela CONTRATADA.

4.1.3. A execução dos procedimentos de *restore* e dos respectivos testes periódicos é de responsabilidade da CONTRATADA.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 4.1.4. O ponto de retorno máximo aceitável para recuperação integral de dados, após um desastre que corrompa a base de informações do CONTRATANTE denomina-se POR (*Recruitment Process Outsourcing*). Neste instrumento, o **RPO aceitável, sem glosa, será de 24 horas**.
- 4.1.5. O tempo máximo para recuperação e disponibilidade do SaaS será de 4 horas, sendo o serviço de recuperação qualificado como indisponibilidade de alta criticidade e avaliado conforme tabela de criticidade do chamado;
- 4.1.6. A CONTRATADA será responsável pela Gestão de todo processo de continuidade das soluções, que contempla as cópias de segurança e os procedimentos de restauração do ambiente;
- 4.1.7. As ações devem ser direcionadas a prevenir perdas de dados e de informações do Conselho, em caso de pane nos equipamentos, software básico, aplicação, sistema de arquivos e banco de dados.
- OBS.: A CONTRATADA deverá apresentar no documento “**PLANEJAMENTO E ELABORAÇÃO DO PROJETO**” a política de backup para validação pelo Conselho. No documento deve constar o que é feito backup, periodicidade da cópia *full* e incremental, período e local de guarda.

5. AUDITORIA

- 5.1.1. Possibilidade de Log (auditoria) de todas as operações efetuadas por usuário (alterações, inclusões, exclusões e etc.).
- 5.1.2. A Solução CONTRATADA deverá permitir e prover ao Conselho perfil especial com privilégio de acesso a todas as tabelas e logs da Solução implantada;
- 5.1.3. Para assegurar a integridade e a confidencialidade das informações da Solução CONTRATADA, deverá haver monitoramento por meio de registros (log) de operador e registros (log) de falhas, com objetivo de detectar atividades não autorizadas de acesso e alteração às informações do sistema, com abrangência, no mínimo, de:
- Identificação do usuário;
 - Identificação da estação de trabalho;
 - Data e detalhes de eventos-chave, como, por exemplo, horário de entrada (logon) e saída (logoff) no sistema;
 - Tentativas de acesso ao sistema (login), aceitas e rejeitadas;
 - Tentativas de acesso a recursos críticos do sistema, aceitas e rejeitadas;
 - Alterações na configuração do sistema;
 - Uso de privilégios;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 5.1.4. A Solução CONTRATADA deve permitir pesquisar, para um dado usuário, todas as transações realizadas dentro de certo período, apresentando data, hora, estação ou endereço (URL) ou protocolo de origem, dados afetados, alterações e consultas efetuadas;
- 5.1.5. Os recursos e informações de registros (log) da Solução CONTRATADA deverão estar protegidos contra falsificação e acesso não autorizado;
- 5.1.6. manter históricos para informações de negócio selecionadas pelo Conselho. O histórico deve ser mantido mesmo após a exclusão da informação (exclusão lógica apenas, ou cancelamento mantendo no histórico). Deve ser possível recuperar as informações históricas em interfaces específicas de consulta, com dados temporais e de autoria das mudanças ao longo do tempo.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO IV – TESTE DE CONFORMIDADE

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. Caso o licitante vencedor tenha atendido ao percentual exigido para os requisitos funcionais, mas ainda abaixo dos 100%, este deverá entregar o que estiver faltando durante a fase do projeto, denominada de **“DESENVOLVIMENTO”**, nos prazos estabelecidos por este edital e termo de referência;
- 1.3. O Teste de conformidade do sistema deverá ser feito na sede do Conselho e em data estabelecida pelo Pregoeiro, devendo o licitante levar todos os equipamentos que julgar necessário, contendo dados suficientes para sua realização;
- 1.4. A escolha dos requisitos do Projeto Básico a serem demonstrados será feita por critério exclusivo da Comissão Técnica de Avaliação;
- 1.5. A demonstração será realizada na sequência de requisitos do Termo de Referência estabelecida pela Comissão Técnica de Avaliação;
- 1.6. 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;
- 1.7. A deliberação quanto à conformidade ou não do requisito será anunciada pela Comissão Técnica de Avaliação, tão logo o licitante encerre sua demonstração;
- 1.8. As eventuais objeções feitas por fiscais ou pelo licitante que estiver demonstrando serão registradas em ata;
- 1.9. Encerrado o Teste de conformidade dos módulos, a Comissão Técnica de Avaliação informará ao Pregoeiro o resultado, classificando o licitante, caso todos os itens demonstrados tenham sido considerados atendidos;
- 1.10. No caso de classificação do licitante, o Pregoeiro ou a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação;
- 1.11. No caso de desclassificação do licitante, o Pregoeiro convocará a 2ª melhor oferta proposta, na busca da proposta mais vantajosa;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 1.12. 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.

2. REUNIÃO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA OFERTADO:

- 2.1. Na reunião serão solicitadas informações quanto à realização dos testes e na qual receberá os softwares de apoio fornecidos pelo contratante a serem usados na amostra. Nessa reunião, a licitante deverá apresentar a arquitetura de funcionamento da Solução e responderá a perguntas técnicas formuladas pelo contratante, abrangendo:
- Arquitetura,
 - Integração,
 - Funcionalidades de negócio,
 - Modelagem de processos,
 - Gestão do ciclo de vida,
 - Implantação, entre outras;
- 2.2. Nessa mesma oportunidade, a licitante deverá informar sua equipe técnica que participará do trabalho de teste e devem ser entregues os respectivos termos de compromisso de sigilo assinados. É permitida posterior alteração da equipe da licitante, desde que comunicada previamente e entregue a documentação dos novos integrantes e respectivos termos de compromisso de sigilo assinados.
- 2.3. A ausência de representante da licitante nesta reunião será motivo de desclassificação da proposta;
- 2.4. As perguntas formuladas pelo contratante e não respondidas pela licitante durante a reunião deverão ter as respostas encaminhadas por escrito em até 02 (dois) dias úteis da reunião, sob pena de desclassificação da proposta.
- 2.5. **PRIMEIRA ETAPA DA AVALIAÇÃO**
- 2.5.1. A licitante será requisitada a fornecer amostra do ERP e softwares de apoio, instalados em ambiente tecnológico, cuja a especificação técnica seja suficiente para simular os requisitos técnicos e funcionais descritos neste edital;
- 2.5.2. A amostra deverá contemplar todos os softwares necessários ao funcionamento da Solução para realização das etapas de teste;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

2.5.3. A não entrega da amostra no prazo e condições estabelecidas será motivo de desclassificação da proposta;

2.5.4. A amostra deverá simular todo o ambiente de produção previsto na contratação;

2.5.5. ALGUNS ITENS QUE SERÃO AVALIADOS:

- Itens relacionados ao ambiente de hospedagem do software, como: por exemplo: banco de dados, sistema operacional, ambiente de virtualização, ferramenta de desenvolvimento, ferramenta para geração de relatórios operacionais, servidor de aplicação, ferramenta de desenho de processos, softwares necessários para a gestão do ciclo de vida da Solução, entre outros;
- Requisitos funcionais relacionados para verificação, conforme regras para avaliação definidas neste edital;
- Requisitos funcionais relacionados a obrigações empregatícias, conforme regras para avaliação definidas neste anexo;
- Requisitos de gestão do ciclo de vida da Solução relacionados para verificação, conforme regras para avaliação definidas neste anexo;
- Requisitos de integração da Solução relacionados para verificação, conforme regras para avaliação definidas neste anexo;
- Requisitos de parametrização e customização da Solução relacionados para verificação, conforme regras para avaliação definidas neste anexo;
- Requisitos referentes a relatórios relacionados para verificação neste Edital, conforme regras para avaliação definidas neste anexo.

2.5.6. Aprovada na primeira etapa, proceder-se-á à segunda etapa de avaliação. Caso a Solução não seja aprovada, será emitido termo de rejeição em até 05 (cinco) dias úteis e não será realizada a segunda etapa de avaliação.

2.6. SEGUNDA ETAPA DA AVALIAÇÃO

2.6.1. Enquanto na primeira etapa os requisitos serão testados “em abstrato”, verificando sua existência na Solução e conformidade com o especificado, na segunda etapa, os requisitos serão testados frente a



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

situações concretas, utilizando dados carregados na base da amostra, verificando-se as operações frente aos dados carregados e se a Solução apresenta as saídas conforme os cenários propostos;

2.7. REQUISITOS COMUNS DAS DUAS ETAPAS

- 2.7.1. Não será objeto de análise da equipe do contratante nenhum requisito apresentado fora do prazo previsto para início das etapas de avaliação;
- 2.7.2. Caso a licitante apresente funcionalidades além daquelas exigidas no Edital, tais funcionalidades deverão necessariamente constar do produto final a ser entregue ao contratante no caso de efetivação do contrato. O mesmo vale para qualquer software de apoio fornecido para amostra. A inclusão de funcionalidades, macroprocessos ou softwares de apoio não estabelecidos no Edital, ainda que impliquem em licenciamento próprio, deverá ser feita sem ônus adicional para o contratante. Caso ocorra tal situação, a proposta comercial da licitante deverá ser retificada para contemplar a inclusão;
- 2.7.3. Eventuais erros na Solução detectados durante o processo de avaliação da amostra deverão ser corrigidos pela licitante em até um dia útil, contadas a partir da comunicação do fato pelo contratante, desde que não ultrapassado o prazo final para avaliação de cada etapa;
- 2.7.4. A licitante deverá apresentar profissionais especialistas na Solução de TI em número suficiente para acompanhar e orientar a avaliação da amostra. Os especialistas deverão ser capazes de demonstrar todas as funcionalidades exigidas;
- 2.7.5. A apresentação de amostra falsificada ou deteriorada, como verdadeira ou perfeita, configura comportamento inidôneo, passível de desclassificação da proposta da licitante e aplicação de punição nos termos do Edital e da legislação em vigor;
- 2.7.6. **Ao final de cada etapa de avaliação, a licitante deverá declarar formalmente quais requisitos foram apresentados de forma nativa, por parametrização e por customização.**
- 2.7.7. Caso a licitante comprove, no prazo destinado à avaliação, que a Solução é capaz de atender as funcionalidades exigidas no Edital, será emitido termo de aceite da amostra para fins de prosseguimento do certame. Caso contrário, será emitido termo de rejeição da amostra e a próxima colocada na fase de lances será convocada para apresentação da amostra;
- 2.7.8. O contratante terá o **prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis** para **emitir o termo de aceite ou de rejeição da amostra**, contados do término do período da segunda etapa de avaliação.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO V – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)

1. Os serviços terão atendimento garantido nos horários, descritos no item “**HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**”, deste edital;
2. Todas as demandas encaminhadas pelo Conselho à CONTRATADA, serão classificados de acordo com os requisitos de Níveis de serviço, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução CONTRATADA, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores do quadro adiante, com respectivos limites:

TABELA DE CRITICIDADE DO CHAMADO

Criticidade do chamado	Característica	Prazo para início do atendimento	Prazo para conclusão do atendimento
Alta	Incidente <u>com paralisação</u> do SaaS ou comprometimento grave de dados, de desempenho ou de processos.	Até 2 horas úteis	Até 4 horas úteis
Média	Incidente <u>sem paralisação</u> do SaaS, mas com comprometimento parcial de dados, de desempenho ou de processos.	Até 4 horas úteis	Até 8 horas úteis
Baixa	Incidente <u>sem paralisação</u> do SaaS, e com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, de desempenho ou de processos.	Até 24 horas úteis	Até 40 horas úteis

3. Para os itens descritos na tabela acima com HORAS ÚTEIS, os prazos de atendimento serão calculados em horas dentro do horário de expediente do Conselho, descrito no item “**HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**”, deste edital;
4. Os prazos descritos na tabela acima, começam a ser contados a partir do por início do atendimento. Entende-se por **INÍCIO DO ATENDIMENTO**, o primeiro contato (seja por e-mail, telefone ou qualquer outra forma);
5. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de um chamado, será considerada como “DATA E HORA DA ABERTURA DO CHAMADO” a data e hora que a CONTRATADA recebeu o pedido e como “DATA E HORA DA ENTREGA” a data em que o Conselho recebeu a informação da solução do problema;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

6. Para a abertura do chamado, a equipe de suporte da CONTRATADA, deverá registrar a ocorrência, informar formalmente ao solicitante e demais envolvidos ao processo de atendimento, e dar prosseguimento no tratamento do problema reportado;
7. Entende-se como “PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO”, o intervalo entre o início do atendimento e o registro formal da demanda;
8. Entende-se como “PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO”, o intervalo entre o registro formal da demanda e o término integral do atendimento;
9. O horário de atendimento deverá cobrir, no mínimo, o período de expediente do Conselho, descrito no item **“HORÁRIOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS”**, deste edital;
10. Os chamados poderão ser abertos, via endereço eletrônico, no regime 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias por semana. Caso abertos fora do horário comercial, o atendimento deverá iniciar no próximo horário comercial. Neste caso, será considerada como data e hora de início de atendimento a primeira hora do próximo dia útil;
11. Para os chamados de prioridade máxima, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido concluídos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar à Solução ao estado normal de utilização;
12. Entende-se por término integral do atendimento, a apresentação ou aplicação da solução e homologação do usuário requisitante;
13. Deve a CONTRATADA possuir sistema de chamados próprio para gerenciamento dos chamados abertos, permitindo acompanhamento, aferição dos tempos dos chamados até seu encerramento, com detalhamento de todas as ocorrências, e acesso à base de conhecimento. Durante o atendimento, deve ser registrado, no mínimo, o momento da abertura, de início de atendimento, de encerramento e demais ações realizadas pelo fabricante;
14. A CONTRATADA deverá colocar também à disposição do Conselho, o contato direto com área responsável por suporte técnico e manutenção, serviço 0800 ou telefone direto, além de, pelo menos três dos seguintes canais:
 - Ferramenta eletrônica Web de abertura e acompanhamento de chamados;
 - E-mail;
 - Fale conosco;
 - Chat;
 - Ferramenta de conferência e acesso remoto.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

15. O atendimento poderá ser feito pela CONTRATADA de modo **REMOTO** ou **PRESENCIAL**. No entanto, **caso o atendimento remoto não esteja sendo efetivo**, a critério do Conselho, **poderá este último exigir o comparecimento de técnico da CONTRATADA à sede do Conselho em São Paulo/SP**, seguindo os seguintes critérios:
16. O envio de técnico à sede do Conselho não afetará os níveis mínimos de serviço estabelecidos na abertura do chamado em função da prioridade estabelecida;
17. Se entender que o atendimento presencial não está sendo efetivo, o Conselho poderá solicitar a substituição do técnico enviado, aplicando-se à substituição os níveis mínimos de serviço da abertura do chamado;
18. A contagem dos prazos não será interrompida para comparecimento presencial ou substituição de técnicos;
19. **Todos os custos relativos a deslocamento, em casos de atendimento presencial, como: hospedagem, diárias e quaisquer outros custos, ficarão a cargo da CONTRATADA.**
20. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviços estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à Conselho, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para os problemas.
21. **SÃO CONSIDERADOS PARA EFEITOS DOS NÍVEIS EXIGIDOS:**
 - 21.1. Prazo para conclusão do atendimento: tempo decorrido entre a solicitação efetuada pelo CONTRATANTE à Contratada e a resolução do atendimento, confirmado e aceito pelo responsável por parte do CONTRATANTE;
 - 21.2. Caso haja a necessidade de utilizar soluções de contorno para o reestabelecimento da solução, a CONTRATADA deverá entregar ao responsável do CONTRATANTE, durante o prazo de solução, o plano de ações para a entrega da solução definitiva;
 - 21.3. O atendimento às solicitações de criticidade ALTA não pode ser interrompido até o completo restabelecimento do SaaS, mesmo que se estenda para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não pode implicar em custos adicionais ao CONTRATANTE. A interrupção do serviço de resolução de uma solicitação desse tipo de criticidade por parte da Contratada, e que não tenha sido previamente autorizada pelo CONTRATANTE, pode ensejar em aplicação de penalidades previstas;
 - 21.4. Depois de concluído o serviço de resolução, a CONTRATADA deve comunicar o fato ao responsável do CONTRATANTE e solicitar autorização para o fechamento do chamado. Caso o CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado deve permanecer aberto até que seja efetivamente



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

solucionado. Nesse caso, o CONTRATANTE deve fornecer as pendências relativas à solicitação em aberto;

- 21.5. O CONTRATANTE deve encaminhar à CONTRATADA, quando da Reunião de apresentação Inicial, relação nominal dos responsáveis do CONTRATANTE a abrir e a fechar chamados para resolução de problemas;
- 21.6. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço exigidos, o **CONTRATANTE deve emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que deve ter prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos**, contados a partir do recebimento, para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, o pagamento mensal será glosado, conforme o nível de serviço transgredido e rito administrativo apropriado;
- 21.7. Para o pagamento mensal, deve-se respeitar o nível de serviço definido na **Tabela de Criticidade do Chamado**. A glosa terá como base o valor mensal referente ao pagamento do Serviço Mensal de Operação.
- 21.8. As manutenções programadas que possam provocar a indisponibilidade do SaaS devem ser comunicadas formalmente, e com antecedência de no mínimo 15 dias, ao responsável do CONTRATANTE e devem ser realizadas somente no horário entre 21h00 e 4h00;
- 21.9. A CONTRATADA não será responsabilizada pelo prazo máximo estabelecido na Tabela de Criticidade do Chamado, quando o chamado for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços de telecomunicações ou energia elétrica que atendem à infraestrutura interna da CONTRATANTE; indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pela CONTRATANTE; infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia da CONTRATANTE, não se caracterizando, nesses casos, a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA;
- 21.10. No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com representantes da CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.
- 21.11. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, por e-mail, as causas do problema e a resolução adotada.
- 21.12. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CONTRATANTE fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

22. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

- 22.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão mensalmente avaliados;
- 22.2. Esta avaliação será feita a partir de dados obtidos na ferramenta on-line que a CONTRATADA disponibilizará ao Conselho para acompanhamento dos serviços;
- 22.3. Poderão ser aplicadas sanções a CONTRATADA, conforme desempenho insatisfatório;
- 22.4. Desempenho insatisfatório correspondente ao não atendimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA) e o Conselho, por intermédio de seus responsáveis pela Fiscalização do Serviço e do Contrato, aplicará as penalidades, garantida a prévia defesa (art. 87, §2º, da Lei nº 8.666/93):
- Para **01 (UM) MÊS DE DESEMPENHO INSATISFATÓRIO** poderá ser aplicada a penalidade de **ADVERTÊNCIA**;
 - Para **02 (DOIS) MESES SEGUIDOS DE DESEMPENHO INSATISFATÓRIO** poderá ser aplicada a penalidade de **MULTA DE 5% DO VALOR DO CONTRATO**;
 - Para **03 (TRÊS) MESES SEGUIDOS DE DESEMPENHO INSATISFATÓRIO** poderá ser aplicada a penalidade de **RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO**.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO VI - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

1. OUTRAS DISPOSIÇÕES RELACIONADAS AO SERVIÇO DE OPERAÇÃO MENSAL:

- 1.1. A CONTRATADA deverá fornecer informações completas acerca do canal de atendimento e suporte técnico do produto com sistema de gestão de chamados, telefone e e-mail dos responsáveis técnicos;
- 1.2. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, durante toda vigência contratual, de forma contínua e interrupta;
- 1.3. Os chamados relacionados às demandas de suporte técnico, destinados à manutenção corretiva ou preventiva, serão realizados por meio de ferramenta provida pela CONTRATADA;
- 1.4. O atendimento poderá ser realizado de forma remota que, neste caso, corresponderá ao atendimento por telefone, e-mail ou chat para solução de problemas;
- 1.5. Se necessário acesso ao ambiente operacional do usuário final, a CONTRATADA deverá dispor de ferramenta corporativa homologada pelo CONTRATANTE;
- 1.6. Toda atualização documental do SaaS deve ser fornecida ao CONTRATANTE;
- 1.7. A CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços de implantação de todas as novas versões e atualizações de todos os produtos por ela fornecidos ou requeridos como parte do objeto;
- 1.8. A Central de atendimento deverá desempenhar as suas atividades assegurando que: após a ocorrência de um incidente, o serviço de tecnologia da informação afetado seja restabelecido à sua condição original de funcionamento, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS); os efeitos colaterais ou a parada total da disponibilidade do serviço serão minimizados, por meio de procedimentos proativos;
- 1.9. Assim, a Central de atendimento deverá: Operar por completo nos dias úteis de segunda-feira a sexta-feira, classificar os incidentes, à medida que são recebidos, determinando urgências e prioridades e disponibilizar número de telefone que permita atendimento. O atendimento será escalonado em níveis. No primeiro nível, se não for encontrada uma solução no banco de dados de erros conhecidos, ou se os recursos e conhecimentos disponíveis não forem suficientes para a solução, a CONTRATADA deve encaminhar o incidente para a equipe de suporte de segundo nível. Em último caso, deverá escalar o problema para a equipe técnica especializada de terceiro nível. A classificação dos incidentes deve considerar o nível de severidade ou prioridade, em função das informações prestadas pelos usuários.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

2. FLUXO DE ATENDIMENTO:

- 2.1. **PRIMEIRO NÍVEL DE ATENDIMENTO:** Corresponde ao primeiro contato entre os solicitantes e a central de atendimento e será realizado por telefone ou por registro específico no sistema de gestão de serviços. A central de atendimento será responsável pelo gerenciamento do atendimento do chamado quando este for escalonado para os demais níveis. A infraestrutura física, de recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação são de inteira responsabilidade da contratada.
- 2.2. **SEGUNDO NÍVEL DE ATENDIMENTO:** O segundo nível de atendimento caracteriza-se por ser um atendimento mais especializado, no qual a solução se revela mais complexa e necessita de alguma investigação, não atendida em primeiro nível. A equipe deverá ser composta por profissionais que detém conhecimentos especializados no Sistema e na tecnologia relacionada com a demanda do usuário, podendo inclusive realizar atendimento *in loco*, cujo custeio será integral da CONTRATADA.
- 2.3. **TERCEIRO NÍVEL DE ATENDIMENTO:** Os incidentes e/ou solicitações serão direcionados ao terceiro nível quando houver necessidade de mudança (novas instalações, correções ou identificação de erros no sistema). Os serviços de suporte de terceiro nível englobam a manutenção corretiva do sistema, devendo ser prestados por especialistas no sistema e no Ambiente Contratado. Estes especialistas deverão possuir conhecimentos aprofundados e qualificados na tecnologia relacionada ao escopo do serviço contratado (infraestrutura, serviços de rede, linguagem, banco de dados, link de dados, etc.) e comunicação ativa com pessoal técnico do provedor da infraestrutura e da plataforma de TI onde o sistema está hospedado.

3. DO SUPORTE TÉCNICO

- 3.1. Os serviços de suporte técnico corretivo visam restabelecer a disponibilidade do Ambiente Contratado, tais como falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no seu funcionamento;
- 3.2. Todo suporte técnico corretivo realizado tem como pressuposto que a CONTRATADA tenha efetuado as validações e testes necessários que garantam o atendimento da qualidade requerida para a disponibilidade do Ambiente Contratado, durante a vigência do contrato;
- 3.3. Todo suporte técnico preventivo e de atualização de versão têm por finalidade garantir a sustentação, a atualização do Ambiente Contratado e a plena utilização do SaaS, durante a vigência do contrato. É uma atividade proativa da CONTRATADA e deve ser registrada como incidente para fins de gerenciamento de eventual problema e restauração de ambiente.
- 3.4. **O SUPORTE TÉCNICO PREVENTIVO TEM COMO ESCOPO:**
- sanar dúvidas relacionadas à instalação, configuração e uso do SaaS e do Ambiente Contratado;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- atualizar e garantir performance do Ambiente Contratado e do SaaS;
- aplicar nova versão em recurso de software do Ambiente Contratado para eliminar ou minimizar impacto de vulnerabilidades conhecidas;
- escalar recursos do Ambiente Contratado para garantir a performance do SaaS.
- Todo e qualquer tipo de suporte deve conter número protocolar para fins de rastreabilidade e evidências o atendimento.

3.5. SUPORTE CORRETIVO:

- 3.5.1. A resolução dos chamados de suporte corretivo deverá ocorrer em conformidade com os prazos estipulados e respeitando as condições e os níveis de serviço exigidos, que são contados a partir das solicitações de correção de incidentes e serão classificados conforme as criticidades no quadro a seguir, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, seja em honorários, deslocamento e transporte, alimentação e/ou hospedagem de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial;
- 3.5.2. A CONTRATADA deverá atender ao suporte técnico corretivo às requisições do CONTRATANTE em horário comercial (de segunda a sexta, de 8h00 às 18h00, exceto feriados).

4. DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE CONTRATADO:

- 4.1. A CONTRATADA deverá fornecer toda a estrutura tecnológica para hospedagem da solução SaaS, seja este em um *Data Center* ou "*cloud computing*", próprio ou locado pela CONTRATADA, para instalar dois ambientes:
- Ambiente de teste / homologação;
 - Ambiente de produção.
- 4.2. Estes ambientes deverão hospedar as aplicações, os bancos de dados e qualquer outro recurso necessário para o funcionamento da solução SaaS;
- 4.3. Enquanto a solução SaaS estiver hospedada no Data Center ou ambiente "*Cloud Computing*" de propriedade da CONTRATADA ou locada por ela, todos os custos de hardware, softwares, mão de obra ou quaisquer outros itens necessários para a implantação e operação de todas as funcionalidades e serviços da solução descritos neste edital, sem nenhuma exceção, serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão estar disponíveis durante toda a vigência contratual.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- OBS.: A opção de instalar a solução SaaS ofertada em outro Data Center, ambiente “*cloud Computing*” ou outro ambiente que não seja da CONTRATADA ou locada por ela, é exclusiva do Conselho e, neste caso, os custos acima correrão por conta do Conselho.

- 4.4. O ambiente “*cloud computing*” deverá atender os requisitos e as condições estabelecidas nos itens “**REQUISITOS TECNOLÓGICOS E DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**”;
- 4.5. É de responsabilidade integral da CONTRATADA a garantia de manutenção de todo o ambiente operacional, incluindo-se nela a hospedagem das aplicações e dos bancos de dados, das duas instâncias (teste/homologação e produção), sistemas operacionais dos servidores e gestão de: hardware, sistema operacional, servidor de aplicações, bancos de dados, cópias de segurança, link de alta disponibilidade, firewall de pacotes e de aplicação, antivírus, balanceamento de cargas, e de todo o ambiente redundante, enfim tudo necessário para a garantia da disponibilidade, segurança, desempenho, continuidade do serviço e sigilo das informações, de acordo com o nível de serviço estabelecido neste Projeto Básico;
- 4.6. O Ambiente Contratado está sujeito a monitoramentos, correções, atualizações e ajustes para sua plena disponibilidade. Para tanto, a CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços do pessoal técnico qualificado, na quantidade adequada, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos;
- 4.7. A disponibilidade do ambiente contratado deverá ser garantida profissionais técnicos qualificados para apoiar a implementação, o uso e o monitoramento dos recursos do SaaS e da plataforma em nuvem que lhe dá sustentação. A atividade de disponibilidade também abrange a resolução de problemas que comprometam a estabilidade a segurança da informação ou quaisquer outros fatores que afetem o funcionamento normal dos serviços de computação em nuvem fornecidos ao CONTRATANTE.
- 4.8. Como evidência destes trabalhos, a CONTRATADA deverá fornecer relatório mensal com todos os custos de recursos necessários à disponibilidade do SaaS e relatório mensal de disponibilidade do Ambiente Contratado. O CONTRATANTE poderá requerer informações sobre recursos ocasionalmente não registrados;
- 4.9. O relatório descrito acima deve conter todos os registros de intervenções de manutenção, medidas de segurança, correções realizadas e soluções aplicadas, no ambiente contratado para hospedagem da solução;

5. OUTRAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA, RELACIONADAS AO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SUPORTE:

- 5.1. A CONTRATADA será responsável também pelos seguintes itens:



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 5.1.1. Atualização de versão dos controles contratados, seja decorrente de melhoria preventiva, corretiva, legal ou customização requerida pelo Conselho;
- 5.1.2. Esclarecimento de questões relacionadas à utilização da equipe técnica do Conselho ao ambiente que hospeda as aplicações;
- 5.1.3. Identificação e correção das causas de possíveis erros ou mau funcionamento do SaaS ofertado;
- 5.1.4. Acompanhamento e correção problemas relativos aos serviços prestados;
- 5.1.5. Orientação ou aplicação de soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento do objeto licitado.;
- 5.1.6. Atualização e disponibilização da documentação ou qualquer outro material de apoio para uso do Conselho, referente ao objeto licitado, quando houver correções, melhorias e novas versões dos mesmos.
- 5.1.7. **A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta para monitoramento de performance (memória, disco, processador, rede e etc.) do (s) servidor (s) que hospedarem as aplicações.**
- 5.1.8. Deverão ser gerados mensalmente pela CONTRATADA relatórios de demandas para todos os eventos de suporte técnico e disponibilização de novas versões ou correções, contendo, quando for o caso, informações sobre o tempo de atendimento (início, fim, suspensões, intercorrências, etc.).
- 5.1.9. Toda informação referente ao Conselho, que o serviço de suporte técnico vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do Conselho, mais detalhamentos sobre confidencialidade e segurança da informação, estão descritos no **ANEXO III – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**;
- 5.1.10. A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade do Conselho.

6. REQUISITOS DO SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

- 6.1. A CONTRATADA será responsável perante o Conselho pela disponibilidade e níveis mínimos de serviço do suporte técnico e do direito de atualização de versão durante a vigência do contrato;
- 6.2. A CONTRATADA será responsável, durante a vigência contratual, pela prestação de suporte técnico à versão da Solução instalada no Conselho, mesmo que o suporte do fabricante para essa versão tenha sido descontinuado;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 6.3. O serviço de suporte técnico e atualização de versão é o fornecido pelo fabricante do software, que segue termo de suporte próprio e padronizado, aplicável a todos os clientes do software que contratam este serviço;
- 6.4. O suporte técnico e direito de atualização de versão deverão ser adquiridos pela CONTRATADA junto aos fabricantes do SaaS e dos softwares de apoio fornecidos pela CONTRATADA, em nome do Conselho, com termo inicial do serviço idêntico à data de emissão das licenças as quais se refere. Deverá o documento comprobatório da contratação do suporte, emitido pelo fabricante, fazer menção às licenças abrangidas pelo suporte. Não será aceito suporte contratado para licenças que não as entregues ao Conselho nem suporte com data de início anterior à data de emissão das licenças;
- 6.5. O serviço de suporte técnico e direito de atualização de versão deverão abranger todo o ambiente de execução e período de contrato;
- 6.6. O direito de atualização de versão do software será fornecido durante o período de vigência do contrato e deverá abranger o SaaS e todos os softwares de apoio fornecidos pela CONTRATADA;
- 6.7. A atualização de versão deve contemplar o fornecimento de todos os novos releases dos softwares fornecidos, bem como o fornecimento dos releases corretivos;
- 6.8. Além do suporte técnico fornecido pelos fabricantes da Solução e softwares de apoio, caberá à CONTRATADA, durante a vigência contratual, prestar apoio ao Conselho durante a atualização de versão. O apoio consistirá na presença de técnicos da CONTRATADA para, juntamente com pessoal técnico do Conselho, executar atualização de versão. O apoio consistirá ainda na solução de problemas detectados após a implantação da nova versão, inclusive os relacionados às customizações efetuadas, sejam pelo Conselho ou pela CONTRATADA.

7. EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

- 7.1. A equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com o Conselho deverá ser formada pelos perfis descritos nesta seção. Outros perfis poderão ser agregados à equipe a critério da CONTRATADA. Em função do contato direto, deverão exercer suas atividades no local de execução do contrato, conforme definido no Edital;
- 7.2. Um **preposto**, que será a pessoa formalmente indicada pela CONTRATADA para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato. Esse profissional será o principal ponto de contato com o Conselho, devendo ser alocado ao longo de todo o contrato;
- 7.3. SÃO RESPONSABILIDADES DO PREPOSTO:



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- Gestão operacional do contrato;
- Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo Conselho, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;
- Gestão das pessoas alocadas à equipe técnica e administrativa da CONTRATADA;
- Gestão em todas as dimensões previstas no manual de gerenciamento de projetos PMBoK (quarta edição), incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias;
- Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no Edital;
- Entrega de documentação, papéis de trabalho e bases de dados;
- Gestão de qualidade de serviços, para assegurar o atendimento dos níveis de serviços estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas efetivas;
- Participar, quando convocado pelo Conselho, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

7.4. Um ou mais profissionais no papel de **gerente de projeto**, com responsabilidade de coordenação do projeto de implantação da Solução, gestão dos serviços de manutenção evolutiva e suporte técnico, devendo ser alocado durante a implantação e enquanto for executado o serviço de manutenção evolutiva ou o serviço de suporte técnico da Solução. Deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações:

- Formação superior (graduação e/ou pós-graduação) em áreas correlatas à tecnologia da informação, engenharia ou administração;
- Experiência mínima de um 01 (um) ano na coordenação de projetos de implantação de solução dessa natureza;
- A comprovação deve ser por meio de atestado expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado onde o sistema foi implantado.

7.5. Profissionais no papel de **técnicos de implantação**, em quantidade definida pela CONTRATADA, com responsabilidade de instalação da Solução de TI, migração de dados, integração de dados/sistemas, orientação relativa aos processos de trabalho, parametrização, customização e demais necessidades de implantação, a serem alocados pelo prazo definido no planejamento da implantação, devendo possuir, no mínimo, as seguintes qualificações:



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- Certificado de participação em curso promovido pelo fabricante, voltado para as áreas de implantação nas quais os profissionais atuarão;
- Experiência mínima de um 01 (um) ano em implantação da Solução CONTRATADA;
- A comprovação deve ser por meio de atestado expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado onde o sistema foi implantado.

7.6. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL:

- 7.6.1. Na reunião de abertura e em todas as ocasiões em que a CONTRATADA promover alteração na equipe, deverá relacionar, com nome completo, identidade, CPF, comprovantes de experiência exigidas no Edital, comprovantes de qualificação técnica e tipo de vínculo com a CONTRATADA, os componentes de sua equipe técnica, alocados nos papéis anteriormente descritos, que venham a ter contato direto com o Conselho.
- 7.6.2. Essa relação, acompanhada dos documentos comprobatórios e respectivas cópias digitalizadas, deverá ser entregue ao Conselho na reunião de abertura e na data em que a CONTRATADA propuser a alteração da equipe. Após conferência no ato de entrega, o Conselho devolverá os documentos originais.
- 7.6.3. A comprovação da qualificação técnico-profissional do gerente de projeto, por ser imprescindível para o início dos serviços, será exigida por ocasião da reunião inicial do contrato. Para os demais perfis, a comprovação deverá ser apresentada ao Conselho até 48 horas antes do início das atividades do profissional no contrato.

7.7. RECUSA E SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS:

- 7.7.1. O Conselho poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a seu critério, não possuam qualificações técnicas necessárias, possua comportamento inadequado a prestação dos serviços para o Conselho, ou cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.
- 7.7.2. A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos no Edital, devendo haver anuência da parte do Conselho.
- 7.7.3. A substituição de profissionais, por iniciativa da CONTRATADA ou exigência do Conselho, não poderá



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

acarretar prejuízos ao Conselho, sejam eles de ordem financeira ou relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de cinco dias úteis.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO VII – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

Conforme objeto.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS:

2.1. Requisitos básicos:

Solução:

- **OBJETO:** contratação de software como serviço (SaaS) de departamento de pessoal e de gestão de pessoas, incluindo ativação, implantação, treinamento, operação assistida, suporte técnico e customização, conforme condições e requisitos estabelecidos neste documento e seus anexos;
- A empresa contratada deve ser especializada no fornecimento do SaaS requerido e no fornecimento dos serviços de implantação, que se dará através das seguintes etapas:

ITEM	ATIVIDADE
1	Elaboração dos planos de implantação, de treinamento e de customização inicial;
2	Mapeamento de processos de trabalho;
3	Apresentação dos planos elaborados.
4	Serviço de customização de sistemas, com base no mapeamento de processos de trabalho;
5	Migração de dados dos sistemas atualmente em uso pelo conselho para o banco de dados da solução ofertada;
6	Serviço de integração com sistemas legados (já existentes);
7	Importação das fichas cadastral e financeira dos colaboradores a partir da base legada de dados e início dos testes operacionais dos módulos.
8	Liberação do saas, com cadastramento de usuário administrador do contratante.
9	Serviço de instalação e configuração do ambiente computacional;
10	Iniciação da configuração do rh;
11	Testes operacionais nos módulos;
12	Preparação de ambiente de treinamento.
13	Simulação dos procedimentos operacionais do conselho na solução ofertada;
14	Treinamento;
15	Acompanhamento pós implantação.

- Prestação contínua de serviços de suporte e manutenção corretiva pelo período descrito no edital.

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

Treinamento: Todo o detalhamento do processo de treinamento, está descrito no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO**, item “**TREINAMENTO**”;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

Legais: não aplicável ao processo;

Manutenção: O certame é tem como modalidade a contratação da solução como serviço, portanto todos os itens relacionados a manutenções preventivas ou corretivas, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO** e seus demais anexos;

Garantia: O certame é tem como modalidade a contratação da solução como serviço, portanto todos os itens relacionados a garantia, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO** e seus demais anexos;

Prazos:

- Implantação: 120 (cento e vinte) dias corridos;
- Serviço de suporte técnico: 12 (doze) meses, a partir da data de aceite do termino da implantação;

Segurança: Todo o detalhamento do processo de Segurança, está descrito no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO** e seus demais anexos;

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

2.2.Requisitos Tecnológicos:

Arquitetura Tecnológica: A solução no formato software como serviço (SaaS), terá recursos baseados em tecnológico WEB, que podem ser hospedados em plataforma de *Cloud Computing* (Computação em Nuvem) ou em Datacenter próprio da CONTRATADA;

Projeto: O certame é tem como modalidade a contratação da solução como serviço, portanto todos os itens relacionados ao projeto, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO** e seus demais anexos;

Implantação: O certame é tem como modalidade a contratação da solução como serviço, portanto todos os itens relacionados a implantação e disponibilização da solução, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO** e seus demais anexos;

Experiência Profissional e Formação: O certame é tem como modalidade a contratação da solução como serviço, portanto todos os itens relacionados a experiência profissional e formação dos envolvidos no projeto, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO** e seus demais anexos;

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 anotarà 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



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

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:

Não se aplica ao certame;

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

Não se aplica ao certame;

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

5.1. Foram estudadas as alternativas tecnológicas, conforme apresentado no Guia de Aquisição do MPS.BR (Melhoria de Processo do Software Brasileiro) baseado na Norma Internacional ISO/IEC 12207:2008:

- Software Comercial de Prateleira (COTS – *Commercial-off-the-shelf-software*);
- Software de Prateleira Modificável (MOTS – *Modified-off-the-shelf-software*);
- Software sob demanda (FD – *Fully Developed Software*).

5.2. Os resultados aplicados ao contexto e escopo de projeto foram tabulados abaixo:

Característica	COTS	MOTS	FD
Escopo (estrutura do sistema)	Fixo (não permite personalizações)	Parcialmente personalizado	Totalmente personalizado
Adequação ao Uso	Demonstrado;	Demonstrado em aplicações similares;	Controle Total;
	Pouco aderente	Permite Aderência	Totalmente aderente
Prazo de entrega	Imediato	Pequeno – Grande	Grande
Custo da Aquisição	Baixo – Médio	Médio – Alto	Alto
Qualidade (ABNT NBR ISO/EC 9126/1)	Não controlada	Parcialmente controlada	Controlada em sua maior parte

5.3. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

- A opção por um Sistema Integrado de Gestão do tipo MOTS, fundamenta-se no ponto de equilíbrio entre custos e benefícios;
- O porte do CRA/SP requer uma solução suficientemente madura e com valor agregado que possa suportar com a devida qualidade as demandas presentes e futuras deste;
- O contexto atual da autarquia não contempla o quadro funcional necessário a um projeto interno do tipo FD;
- Um projeto do tipo FD contratado externamente tem custo elevado;
- Vislumbra-se, através do alinhamento estratégico da Instituição, a necessidade de uma Solução



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
com menor prazo possível para entrar em operação;

- Uma solução do tipo COTS não atende as especificações das regras de negócio do Regional e a sua necessidade de uma solução que permita modificações eventuais em seus fluxos de processo.

5.4. JUSTIFICATIVA DO NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO:

- Por se tratar de uma solução integrada construída pelo esforço de um único fornecedor, o parcelamento não é aplicável por conduzir a riscos elevados a execução do projeto, tendo em vista o ponto crítico de gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução;
- Por não ser prática usual no mercado para este tipo de projeto o fracionamento dos itens deste tipo de solução;
- A eficiência dos serviços e processos do Regional, economia de recursos, eliminar retrabalho, desincumbir-se da prospecção de novas tecnologias de software e hardware, uma vez que a evolução da Solução vencedora passa a ser um indexador direto de tais evoluções;
- Portanto, os itens que compõem a Solução, não são fracionáveis por se caracterizarem como parte integrante da mesma que é unitária;
- Fracionar os serviços neste tipo de aquisição conduz a altos riscos de inviabilização do projeto nos prazos desejados para sua execução.

6. BENEFÍCIOS ESPERADOS:

CENÁRIO DESEJADO

- 6.1. Melhor atuação do Conselho de acordo com os princípios da Eficiência e da Economicidade, bem como melhorar o atendimento às exigências do Tribunal de Contas da União (TCU), quanto ao cumprimento da lei de acesso à informação;
- 6.2. Intensificar as ações do CRA-SP na modernização de processos operacionais e sistemas;
- 6.3. Otimização de processos e procedimentos internos;
- 6.4. **Segurança de dados:** com este projeto, toda a estrutura sistêmica será migrada para plataformas em *Cloud Computing*, garantindo assim maior confidencialidade, integridade e disponibilidade (CID) de todos os dados e informações armazenadas na plataforma sistêmica;
- 6.5. Integrações com outros sistemas, de fornecedores diversos, hospedados em diferentes locais e ambientes tecnológicos;

7. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL:

Não se aplica ao certame;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO VIII – PLANO DE SUSTENTAÇÃO

1. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE:

1.1. Todos os itens relacionados à Segurança da Informação, estão descritos no **ANEXO III – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**, desde edital;

2. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS (IN 04/2010, ART. 14, I):

2.1. Todos os itens relacionados à Recursos Materiais e Humanos, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO**, desde edital;

3. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO (IN 04/2010, ART. 14, IV, A, B):

3.1. O certame é tem como modalidade a contratação da solução como serviço, portanto todos os itens relacionados a Transferência de Conhecimento, estão descritos no **ANEXO I – PROJETO BÁSICO**, itens: “**SUORTE TÉCNICO E DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS**” e “**TREINAMENTO**”;

4. TRANSIÇÃO CONTRATUAL (IN 04/2010, ART. 14, III, A, B, C, D, E) 4.1:

4.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, promover transição contratual e repassar para o CONSELHO 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 CONSELHO 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 CONSELHO;

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

5.3. Todo equipamento necessário para a manutenção do serviço ficará sob o domínio da CONSELHO 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 CONSELHO, a CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONSELHO 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.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO IX – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

1. INDICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ESCOLHIDA:

- 1.1. Contratação de software como serviço (SaaS) de departamento de pessoal e de gestão de pessoas, incluindo ativação, implantação, treinamento, operação assistida, suporte técnico e customização, conforme condições e requisitos estabelecidos neste documento e seus anexos;
- 1.2. A empresa contratada deve ser especializada no fornecimento do SaaS requerido e no fornecimento dos serviços de implantação, que se dará através das seguintes etapas:

ITEM	ATIVIDADE
1	Elaboração dos planos de implantação, de treinamento e de customização inicial;
2	Mapeamento de processos de trabalho;
3	Apresentação dos planos elaborados.
4	Serviço de customização de sistemas, com base no mapeamento de processos de trabalho;
5	Migração de dados dos sistemas atualmente em uso pelo conselho para o banco de dados da solução ofertada;
6	Serviço de integração com sistemas legados (já existentes):
7	Importação das fichas cadastral e financeira dos colaboradores a partir da base legada de dados e início dos testes operacionais dos módulos.
8	Liberação do saas, com cadastramento de usuário administrador do contratante.
9	Serviço de instalação e configuração do ambiente computacional;
10	Iniciação da configuração do rh;
11	Testes operacionais nos módulos;
12	Preparação de ambiente de treinamento.
13	Simulação dos procedimentos operacionais do conselho na solução ofertada;
14	Treinamento;
15	Acompanhamento pós implantação.

- 1.3. Prestação contínua de serviços de suporte e manutenção corretiva pelo período descrito no edital.

2. RESPONSABILIDADES DA CONSELHO E DA CONTRATADA:

2.1. IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, II;

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 CONSELHO, 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



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

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 CONSELHO sem prejuízo das sanções cabíveis, no todo ou em parte, o objeto do instrumento contratual ou equivalente, 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 CONSELHO, 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 CONSELHO, 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 CONSELHO;
- 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;
- 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 CONSELHO ou sob a sua responsabilidade, ou ainda, a terceiros, durante a execução do instrumento contratual;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 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 CONSELHO 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 CONSELHO, 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 CONSELHO

- 4.1. A CONSELHO designará uma comissão, de no mínimo **3 (três) membros do efetivo**, para fiscalizar, acompanhar e receber o instrumento contratual;
- 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 CONSELHO 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 CONSELHO, 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
 - 4.3.5. 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;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 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;
- 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 CONTRATADA 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.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

5. INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

5.1. PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO:

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, a)

5.2. Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE):

5.2.1. Conforme **IN 02/2008 SLTI/MPOG**, a verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definido no instrumento convocatório:

INDICADOR	DESCRIÇÃO	VALOR	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	FORMA DE ACOMPANHAMENTO
Entrega	Prazo de Entrega dos serviços	Conforme descrito no Termo de Referência.	Ordem de fornecimento de serviço ou nota de empenho	Fiscal técnico e Fiscal Administrativo

5.3. Critérios de Aceitação dos serviços:

5.3.1. O recebimento será efetuado somente se o item corresponder inteiramente às características determinadas no Termo de Referência;

5.3.2. 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;

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

5.4. ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

5.4.1. (IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, b);

Conforme objeto deste edital, com os recursos descritos no Termo de referência.

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

5.5.1. (IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, c);

5.5.2. 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;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- 5.5.3. Qualquer não conformidade deverá ser registrada e sanada imediatamente, sendo o ônus decorrente da substituição de responsabilidade da empresa fornecedora dos equipamentos.
- 5.5.4. Havendo conformidade com os requisitos constantes no Termo de Referência, o fiscal realizará os procedimentos administrativos de recebimento de serviços necessários;
- 5.5.5. O fiscal técnico emitirá o Termo de Recebimento Provisório após a implantação de toda solução, conforme todos os itens descritos no Termo de Referência. O fiscal requisitante e o gestor do contrato emitirão o Termo de Recebimento Definitivo, se não houver não conformidades.
- 5.5.6. 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 registrará um chamado;
- 5.5.7. Após o atendimento do chamado, o fiscal técnico avaliará o atendimento aos níveis de serviço.

5.6. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

- 5.6.1. (IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, d);
- 5.6.2. Os integrantes técnico, requisitante e administrativo, poderão promover diligências destinadas a esclarecer a instrução do processo de licitação;

5.7. FORMA DE PAGAMENTO

- 5.7.1. (IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, e)
- 5.7.2. O pagamento será efetuado conforme descrito no ANEXO I – PROJETO BÁSICO e seus anexos;

5.8. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA-FINANCEIRA

- 5.8.1. (IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, f);
- 5.8.2. O cronograma de execução física e financeira será executado conforme descrito no ANEXO I – PROJETO BÁSICO e seus anexos;

5.9. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 5.9.1. (IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, g)
- 5.9.2. São instrumentos formais de comunicação entre a CONSELHO e a CONTRATADA:
- Ordens de Fornecimento de serviço;
 - Termos de Recebimento;
 - Chamado registrado na Central de Atendimento;
 - Ofícios;



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

- Relatórios e Atas de Reunião;
- Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

5.9.3.A comunicação entre a CONSELHO 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.

5.9.4.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.

5.10. REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

5.10.1. (IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, h);

5.10.2. A aplicação de multas e sanções serão executadas conforme descrito no Termo de Contrato e ANEXO I – PROJETO BÁSICO e seus anexos.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
ANEXO X – 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.

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

ID	DESCRIÇÃO
4	Servidores incorrerem em um número elevado de erros de preenchimento ao utilizarem o sistema.
5	Atrasos na tramitação e andamento dos processos de trabalho por conta de quedas ou lentidões no serviço de e-mail.
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 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 Conselho, mormente relacionados à especificação de requisitos. A Conselho estará amparada em não cumprir o prazo, caso haja mudança na especificação.
9	Descumprimento dos requisitos técnicos descritos no termo de referência.
10	Falta de apoio da direção do Conselho.
11	Mudanças frequentes em requisitos.

4. Riscos Tecnológicos

ID	DESCRIÇÃO
----	-----------



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

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.
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, principalmente nas ferramentas de Gestão de conteúdo Web (CMS), e-mail, compartilhamento de arquivos e videoconferência.
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.



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

6. Análise Qualitativa dos riscos identificados

Para fins de valoração da probabilidade de ocorrência e impacto, utilizou-se a seguinte relação: 1 ponto 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:

I D	DESCRIÇÃO	Prob. de Ocorrên cia	IMPAC TO	RISC O Grau	RISCO Classifica ção	DANO	AÇÃO DE CONTINGÊN CIA	RESPONSÁ VEL
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
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 de preenchimento ao utilizarem o sistema.	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 de quedas ou lentidões no serviço de e-mail.	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	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Investimentos em Capacitação e Apoio da Direção para	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

	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.						conscientização.	
7	Inviabilidade de efetuar os processos de trabalho, por conta de inoperabilidade e 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 Conselho, mormente relacionados à especificação de requisitos. A Conselho estará amparada em não cumprir o prazo, caso haja mudança na especificação.	1	3	3	Alto	Atraso da implantação e início do uso da nova solução.	Readequação do cronograma de execução.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

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 sanções 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	Mudanças frequentes em requisitos.	1	3	3	Alto	Atraso da implantação e início do uso da nova solução.	Readequação do planejamento.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA
12	Problemas na integração da nova solução com demais sistemas legados.	1	2	2	Médio	Atraso da implantação e início do uso da nova solução.	Readequação do planejamento.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA
13	Lentidão ou falhas demasiadas do sistema a ponto de inviabilizar a sua utilização pelos servidores nas suas atividades operacionais.	1	3	3	Alto	Dificuldades no uso da solução.	Readequação do planejamento.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA
14	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
15	Risco de o prazo contratual para toda implantação da solução não ser cumprido.	1	2	2	Médio	Atraso da implantação e início do uso da nova solução.	Readequação do planejamento.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

1 6	Dificuldades dos servidores na utilização da nova solução, principalmente e nas ferramentas de e-mail, compartilhamento de arquivos e videoconferência.	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Investimentos em Capacitação.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA
1 7	Tempo de aprendizagem dos servidores durante a manuseio da solução e utilização do sistema de forma efetiva durante as atividades operacionais.	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Investimentos em Capacitação.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA
1 8	Utilização incorreta da solução de comunicação disponibilizada para fins pessoais e/ou distintos das atividades legalmente atribuídas.	1	1	1	Baixo	Dificuldades no uso da solução.	Investimentos em Capacitação.	Equipe de TI e Empresa CONTRATADA



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ANEXO XI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Ao Conselho Regional de Administração de São Paulo - CRA/SP.

Proposta que faz a empresa, inscrita no CNPJ nº....., e inscrição estadual nº, estabelecida na, bairro, cidade de, Estado de, para o objeto do Projeto Básico, afirmando ainda que os itens descritos no referido Projeto Básico se fazem presentes nesta proposta, quantificada conforme abaixo:

ANEXO - PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

DISCRIMINAÇÃO DOS CUSTOS - RESUMO			
ITEM	DIVISÃO DO ORÇAMENTO EM PORCENTUAIS (%) LIMITES SOBRE VALOR GLOBAL	CUSTOS	OBSERVAÇÕES
PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A) CONTEMPLA: - Serviço de Planejamento da implantação; - Serviço de MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE TRABALHO. - Serviço de Instalação e configuração do ambiente computacional; - Serviço de Migração de Dados; - Serviço de Integração com Sistemas Legados (já existentes); - Serviço de Treinamento; - Execução da implantação de todos os módulos / processos de trabalho contratados.	50%	R\$ -	- Pagamentos por entregas: ao termino e aceite de cada fase; - Neste item a licitante deverá relacionar todos os seus custos com o projeto, como por exemplo: Mão de obra, Licenciamento, Descolamento e Diárias e etc.;
OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO (B)	40%	R\$ -	- Pagamentos mensais: realizados conforme valores dos serviços de SUPORTE TÉCNICO E DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS; - Percentual dividido em 12 meses; - Serviços manutenção dos produtos em produção.
BANCO DE HORAS PARA CUSTOMIZAÇÃO (C)	10%	R\$ -	- Pagamentos conforme utilização; - Valor correspondente a proposta aprovada para o serviço; - Após a entrega dos serviços realizados com aceite da entrega e atesto do Conselho.
VALOR GLOBAL (A + B + C)	100%	R\$ -	

VALOR GLOBAL (por extenso): R\$ (.....)



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (noventa) dias corridos, contados a partir de sua apresentação.

Em atendimento ao Projeto Básico do CRA/SP, declaramos que:

Os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos diretos e indiretos para a entrega dos objetos desta contratação, inclusive as despesas com transportes, materiais, mão-de-obra especializada ou não, seguros em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista e previdenciária, quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, tributos incidentes, taxa de administração, material, serviços, seguros, frete, embalagens, lucro, honorários profissionais, despesas de hospedagem, alimentação e deslocamento dos profissionais e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do Projeto Básico do CRA/SP, e seus Anexos.

Os serviços ofertados atenderão a todas as exigências e especificações técnicas do projeto Básico.

São Paulo, ____ de _____ de 2020.

Nome do Representante Legal
Cargo/Função

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