

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2024/000095
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90031/2024

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão e assessoria de TI, para uso do Conselho Regional de Educação Física da 22ª Região Espírito Santo, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	QUANT.	Valor (Mensal)	Valor (Anual)	Valor Total 24 meses
1	Contratação de empresa especializada em suporte tecnologia da informação TI, para execução dos serviços Implantação e Migração da Estrutura de Serviços, Atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis, Administração de Infraestrutura em Nuvem, Serviço de Encarregado de Dados (DPO as a Service) e Projeto de Adequação à LGPD, Servidor de Aplicação ERP e CRM e Implantação de servidores e locais garantindo a eficiência, segurança e controle das operações de TI para uso do CREF22/ES. Esses serviços são essenciais para manter a integridade, segurança e eficiência das operações de TI da organização, além de garantir a conformidade com a LGPD.		1	R\$28.037,50	R\$ 336.450,00	R\$ 672.900,00

1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro meses) contados da data de início conforme estipulada no contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.1.1. O serviço é enquadrado como continuado conforme consta no Estudo Técnico;

1.4 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.2.1 O CREF22 o identificou a necessidade de contratar serviços especializados para suportar suas operações de Tecnologia da Informação (TI), visando garantir a continuidade das operações, a

conformidade com a legislação e a melhoria da eficiência operacional. Os serviços que precisam ser contratados são: Implantação e Migração da Estrutura de Serviços, Atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis, Administração de Infraestrutura em Nuvem, Serviço de Encarregado de Dados (DPO as a Service) e Projeto de Adequação à LGPD. Esses serviços são essenciais para manter a integridade, segurança e eficiência das operações de TI da organização, além de garantir a conformidade com a LGPD;

- 2.2.2 A decisão de licitar e contratar conjuntamente os serviços de Implantação e Migração da Estrutura de Serviços, Atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis, Desenvolvimento e Manutenção de Sites e Aplicativos, Administração de Infraestrutura em Nuvem, Serviço de Encarregado de Dados (DPO as a Service) e Projeto de Adequação à LGPD pelo CREF pode ser justificada com base nos seguintes fundamentos:
- 2.2.3 Integração e sinergia: a contratação conjunta desses serviços permite uma maior integração entre as diferentes áreas de TI, garantindo que todos os componentes da infraestrutura e das operações estejam alinhados e funcionando de forma coesa. Essa sinergia é essencial para assegurar que a migração de serviços e a implementação de novas tecnologias ocorram sem problemas e que todos os sistemas funcionem de forma harmoniosa;
- 2.2.4 Eficiência operacional: licitar e contratar esses serviços de forma unificada proporciona ganhos em eficiência, tanto no processo de licitação quanto na gestão dos contratos. Um único fornecedor responsável por múltiplas áreas de TI facilita a comunicação, a coordenação e a resolução de problemas, reduzindo o tempo de resposta e a possibilidade de falhas na interface entre diferentes serviços;
- 2.2.5 Redução de custos: a contratação conjunta pode resultar em economia de escala, uma vez que o fornecedor poderá oferecer preços mais competitivos ao fornecer um pacote completo de serviços. Além disso, a centralização da contratação pode reduzir custos administrativos e de gestão de contratos, ao evitar a necessidade de múltiplos processos licitatórios e contratos separados;
- 2.2.6 Consistência na conformidade: a integração do Projeto de Adequação à LGPD com os outros serviços de TI, como a Administração de Infraestrutura em Nuvem e o Serviço de Encarregado de Dados (DPO as a Service), garante que todas as áreas estejam alinhadas com as exigências da lei, minimizando os riscos de não conformidade e garantindo uma abordagem consistente para a proteção de dados;
- 2.2.7 Flexibilidade e escalabilidade: um fornecedor único tem maior capacidade de adaptar e escalonar os serviços conforme as necessidades do CREF evoluem. Isso é particularmente importante em áreas como a Administração de Infraestrutura em Nuvem e Desenvolvimento de Sites e Aplicativos, onde a demanda pode variar e requer respostas rápidas e integradas;
- 2.2.8 Facilidade de gestão: com um único contrato e fornecedor, o CREF terá maior facilidade na gestão dos serviços contratados, o que inclui monitoramento de desempenho, gerenciamento de SLA (Service Level Agreement), e centralização das responsabilidades, reduzindo a complexidade e os riscos associados a múltiplos contratos.
- 2.2.9 Esses fundamentos mostram que a licitação e contratação conjunta dos serviços propostos são não apenas mais econômicas e eficientes, mas também proporcionam maior segurança e

alinhamento estratégico para o CREF22, garantindo que todas as áreas de TI trabalhem de maneira integrada e otimizada.

- 2.2.10 Tanto na implantação quanto na migração, é fundamental contar com uma gestão de projetos eficiente, comunicação clara entre as partes interessadas e um plano de testes robusto para garantir a continuidade dos serviços e minimizar riscos.
- 2.2.11 O conselho do CREF22/ES conta com uma equipe de 25 a 30 colaboradores
- 2.2.12 Dispomos de aproximadamente 40 dispositivos e utilizamos os sistemas operacionais Windows, iOS e Android
- 2.2.13 Não possuímos servidores físicos.
- 2.2.14 Usamos o Azure como tecnologia de virtualização
- 2.2.15 Os nossos servidores virtuais e sistema operacional são Windows Server 2019 Datacenter e SQL Server 2019
- 2.2.16 Nosso escritório principal está situado em Vitória, e realizamos eventos por todo o Estado do Espírito Santo
- 2.2.17 Não utilizamos Nuvens públicas
- 2.2.18 O firewall em uso é da Microsoft
- 2.2.19 A Microsoft é a fornecedora da solução de proteção para endpoints e servidores.
- 2.2.20 Anydesk é o programa utilizado para gerenciar os dispositivos
- 2.2.21 O software de backup do ambiente é desenvolvido pela Microsoft.
- 2.2.22 O provedor de e-mail atual utilizados é da Microsoft
- 2.2.23 A infraestrutura da telefonia está fora do escopo
- 2.2.24 As ferramentas de monitoramento do ambiente são o Microsoft Azure e o Anydesk.
- 2.2.25 O nosso sistema ERP do CREF22/ES é o Spiderware.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

- 3.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1 Subcontratação
- 4.2 A contratada poderá subcontratar parcialmente a execução dos serviços objeto deste contrato, desde que cumpra as seguintes condições:
- 4.3 A contratada permanecerá integralmente responsável pela execução dos serviços subcontratados, respondendo pela qualidade, prazo, cumprimento das obrigações contratuais e pela observância das normas legais, mesmo que a execução seja realizada por terceiros.
- 4.4 A contratada deverá assegurar que as empresas subcontratadas cumpram todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, sendo responsável por eventuais custos ou encargos decorrentes da subcontratação.

4.5 A contratante poderá solicitar, a qualquer momento, informações sobre o andamento dos serviços subcontratados, podendo ainda fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais, mesmo que o serviço seja executado por terceiros

4.6 Fica vedada a subcontratação de atividades específicas de alta complexidade e do objeto principal da contratação

5 Garantia da contratação

5.1 Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

6 Vistoria

6.1 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 17:00 horas.

6.2 Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

6.3 Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

6.3.1 A vistoria deverá ser agendada através do telefone (27) 99590-9638 ou através do e-mail: licitacao@cref22.org.br

6.4 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

6.5 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1 Condições de execução

7.2 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.2.1 Início da execução do objeto: 10 dias após assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, desde o aceite da administração.

7.2.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e Rotinas a serem cumpridas

7.3 A execução contratual observará as rotinas abaixo:

7.3.1 O objeto da contratação é a prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação, compreendendo:

7.3.2 Os serviços serão prestados pela contratada observando as etapas denominadas ETUP/ONBOARDING e SUPORTE E GESTÃO DE TI, de forma mensal.

7.4 SETUP/ONBOARDING

7.4.1 Coletar informações como listas de: fornecedores, usuários, softwares e aplicativos, contatos para emergência;

7.4.2 Configuração do sistema de Service Desk;

- 2.2.26 Cadastro de todos os usuários no sistema de Service Desk;
- 2.2.27 Instalação dos agentes de monitoração e acesso remoto nos desktops e servidores;
- 2.2.28 Análise das documentações e informações do ambiente;
- 2.2.29 Desenhar a topologia física e lógica da rede da TI;
- 2.2.30 Identificar equipamentos de infraestrutura que compõe a rede, a fim de detectar todos os itens que integram a rede como Firewall, Backup, Antivirus, não limitados a este;
- 2.2.31 Contratar os serviços e equipamentos necessários para realizações dos trabalhos;
- 2.2.32 Analisar as possíveis vulnerabilidades de segurança da informação;
- 2.2.33 Planejamento de atividades técnicas e de gestão para serem realizadas no período de de visita presencial.

7.5 SUPORTE E GESTÃO DE TI

- 2.2.34 Abertura de Chamados de Suporte via Portal e e-mail/Whatsapp: Implantação do conceito de Service Desk (Central de Atendimento ao usuário) com o uso do Software de Service Desk para gestão das solicitações dos usuários e demais demandas de TI no padrão da CONTRATADA, não sendo possível qualquer personalização. As chamadas poderão também ser atendidas por e-mail.
- 2.2.35 Plataforma de administração e gestão das solicitações/chamados: Trata-se de um sistema que gerencia todas as solicitações dos clientes, controlando desde a data de abertura, todas as interações até a conclusão.
- 2.2.36 Suporte Remoto BackOffice (Suporte 2º e 3º Nível): Intervenção do suporte técnico via chat, transmitindo instruções para resolução das solicitações pela CONTRATADA;
- 2.2.37 Administração remota dos Servidores, Estações de trabalho, Antivírus, Serviços de E-mail, Backup, Firewall e Links de internet: Gerenciamento e atualização dos Servidores, Computadores, Links, Licenças de Softwares, impressoras etc.;
- 2.2.38 Cotação e venda de hardware e software: Cotação e Venda de Hardware e Software junto às principais marcas de fabricantes visando o melhor custo-benefício;
- 2.2.39 Sugestão de melhorias em TI: A Contratada irá sugerir sempre que identificar um cenário aderente a melhorias para o ambiente de TI;
- 2.2.40 Monitoramento dos links de internet, servidores e Firewall por sistema 24x7: Solução de monitoração 24x7 dos serviços de TI (Servidores, links de internet e Firewall) no padrão da contratada. Esses itens são próprios ou contratados pelo CREF, ficando a cargo da empresa o monitoramento;
- 2.2.41 Interação técnica com outros fornecedores de TI: interagir com empresas que fazem parte do contexto da TI e agindo como facilitadores;
- 2.2.42 SLA para tempo de reposta e solução: Trata-se do tempo de resposta e de solução considerando a sua criatividade;
- 2.2.43 Apresentação de relatórios de resultados através de relatórios periódicos, a cada 2 meses, ou conforme as necessidades pontuais.

7.6 CANAIS DE ATENDIMENTO

- 2.2.44 Deverá ter canal de atendimento durante todo o horário comercial para atender as demandas;

2.2.45 Durante a vigência do contrato de Suporte e Gestão de TI, os chamados técnicos e demais solicitações deverão ser primariamente direcionados para o Analista Remoto, que fará o primeiro atendimento. Situações complexas onde sejam necessárias a intervenção do suporte 2° e 3° níveis, o BackOffice deverá ser acionado pelo Analista Remoto, através dos seguintes canais (Portal e/ou e-mail);

2.2.46 Caso a solicitação seja realizada fora do horário comercial (de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados) esta será atendida no próximo dia útil, conforme o prazo para início do atendimento). Níveis de atendimento;

Item	Nível	Tipo	Execução
1	1° Nível de suporte (Service Desk)	Remoto ou Presencial	O objetivo deste nível de suporte é fazer a triagem das solicitações, classificá-las quanto a sua criticidade e prioridade, complementar informações faltantes e direcioná-las para o suporte 2° nível.
2	2° Nível de suporte	Remoto ou Presencial	Equipe com um maior nível de conhecimento e experiência que irá realizar o atendimento remoto, caso o atendimento não seja possível remotamente, ele irá programar uma visita presencial.
3	Administração e Monitoramento	Remoto ou Presencial	Equipe de Administração e monitoramento.

7.7 A contratada é obrigada a cumprir os níveis de serviços conforme os tempos indicados na tabela.

7.8 A Gestão de Níveis de Serviço compreende a mensuração de indicadores consolidados para as melhores práticas de administração e manutenção de ambientes de TI;

7.9 A CONTRATADA primará pelo cumprimento dos níveis de serviços estipulados, bem como efetuará as análises com a frequência necessária a fim de identificar os ofensores aos objetivos e/ou propor e executar melhorias, prestando os serviços ora contratados com a diligência e a qualidade técnica que os mesmos exigem;

7.10 A contagem do tempo de atendimento inicia-se com a ABERTURA DO CHAMADO, sendo este OBRIGATÓRIO para a solução do incidente e solicitação de serviços para a CONTRATADA, estando ciente a CONTRATANTE que a falta de chamado impactará diretamente na solução, gerando atrasos, inconsistências e falta de gerenciamento dos fatores críticos, não podendo tal fato ser imputado à CONTRATADA;

7.11 Nos casos em que a solução do problema apresentado demandar a aquisição de produtos e/ou serviços não abrangidos pelo Plano de Suporte e Gestão de TI contratado, a CONTRATADA compromete-se a informar pormenorizadamente à CONTRATANTE sobre todos os procedimentos necessários para a resolução da questão, bem como prestar-lhe a respectiva assessoria técnica de forma permanente até que o problema seja inteiramente solucionado, visando sempre a minimizar os prejuízos ao desempenho das atividades da CONTRATANTE;

7.12 SLA, em razão da necessidade de aquisição de produtos e/ou serviços não abrangidos pelo Plano de Suporte e Gestão de TI contratado;

7.13 Correrão por conta da CONTRATANTE os custos para aquisição dos produtos, caso seja necessário;

7.14 O tempo de resposta e solução do atendimento poderá variar de acordo com o tipo de atividade, levando em consideração a sua criticidade e o impacto no negócio do cliente, sendo classificadas conforme tabela abaixo:

Tipo	Ocorrências	Respostas	Prioridade	Tempo de resposta
1	O problema/solicitação impede que a empresa realize seus processos básicos?	Sim	Altíssima	Em até 1 hora
2	O problema/solicitação do usuário não o impede de realizar as atividades, mas causa retardo na execução das tarefas?	Sim	Alta	Em até 2 horas
3	O problema/solicitação do usuário não o impede de realizar suas atividades, nem causa retardo, mas ajudaria a fazer o trabalho melhor?	Sim	Média	Em até 4 horas
4	O problema/solicitação não se encaixou em nenhuma das categorias?	Sim	Baixa	Em até 8 horas

7.15 **IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO DA ESTRUTURA DE SERVIÇOS**

7.15.1 Planejamento

7.16 Levantamento de Requisitos: Identificar as necessidades do negócio e os requisitos específicos para os serviços de TI a serem implantados. Isso inclui requisitos técnicos, operacionais e de segurança;

7.17 Definição de Escopo e Cronograma: Estabelecer claramente o que será implantado, os prazos e os recursos necessários para cada fase do projeto;

7.18 Análise de Riscos: Identificar possíveis riscos associados à implantação e desenvolver planos de mitigação.

7.18.1 Desenho da Solução

7.19 Arquitetura de TI: Projetar a arquitetura dos serviços, incluindo hardware, software, redes e segurança;

7.20 Documentação Técnica: Criar documentos detalhados, como manuais de configuração e procedimentos operacionais padrão;

7.21 Planos de Teste: Desenvolver planos para testar os serviços antes de sua entrada em produção, garantindo que atendam aos requisitos de negócio.

7.22 Preparação do Ambiente

7.23 Configuração de Infraestrutura: Instalação e configuração de servidores, redes, bancos de dados e outros componentes necessários.

- 7.24 Instalação de Software: Implementação dos sistemas operacionais, aplicativos e ferramentas de gerenciamento.
 - 7.24.1.6 Configuração de Segurança: Implementar políticas de segurança, como controle de acesso, criptografia e backups.
 - 7.24.1.7 Testes e Validação
 - 7.24.1.8 Testes de Aceitação: Verificar se o sistema atende a todos os requisitos e especificações definidos.
 - 7.24.1.9 Testes de Carga e Desempenho: Avaliar o comportamento dos serviços sob diferentes condições de carga.
 - 7.24.1.11 Testes de Segurança: Executar testes de penetração e vulnerabilidade para garantir que a infraestrutura é segura.
 - 7.24.1.12 Implementação
 - 7.24.1.13 Migração para Produção: Transferir o ambiente de desenvolvimento ou teste para produção, minimizando o impacto nos usuários finais.
 - 7.24.1.14 Treinamento de Usuários: Oferecer treinamento aos usuários finais e administradores do sistema para garantir que eles estejam familiarizados com os novos serviços.
 - 7.24.1.15 Monitoramento Pós-Implantação: Monitorar ativamente o desempenho e a estabilidade dos serviços recém-implantados, corrigindo quaisquer problemas que surgirem.
- 7.24.3 Documentação e Encerramento**
- 7.25 Documentação Final: Atualizar toda a documentação com base nos resultados da implantação.
 - 7.26 Revisão Pós-Implantação: Realizar uma reunião de revisão para discutir o que funcionou bem e o que pode ser melhorado em futuros projetos.
- 7.26.1 Migração de Serviços de TI**
- 7.26.1.1 Planejamento de Migração**
- 7.27 Análise do Ambiente Atual: Mapear a infraestrutura e os serviços atuais, identificando dependências e limitações.
 - 7.28 Definição de Estratégia de Migração: Escolher a melhor estratégia de migração, como “Big Bang” (migração completa de uma só vez) ou migração faseada (por etapas).
 - 7.29 Plano de Contingência: Criar um plano de contingência para reverter a migração caso ocorram problemas graves.
- 7.29.1 Preparação do Ambiente de Destino**
- 7.30 Desenvolvimento do Novo Ambiente: Configurar o ambiente de destino, incluindo servidores, redes e segurança.
 - 7.31 Testes de Compatibilidade: Verificar se os aplicativos e serviços são compatíveis com o novo ambiente.
 - 7.32 Testes de Desempenho: Avaliar o desempenho do novo ambiente sob condições controladas.
- 7.32.1 Execução da Migração**
- 7.33 Backup Completo: Fazer backup completo de todos os dados e configurações do ambiente atual para garantir a integridade em caso de falhas.
 - 7.34 Transferência de Dados e Aplicações: Migrar dados e aplicativos para o novo ambiente, utilizando ferramentas apropriadas para minimizar o tempo de inatividade.

7.35 Testes de Pós-Migração: Validar se todos os serviços estão funcionando corretamente no ambiente de destino.

7.35.1 Validação e Testes Pós-Migração

7.35.1.1 Testes de Funcionalidade: Verificar se todas as funções e serviços estão operando corretamente após a migração.

7.35.1.2 Testes de Integração: Certificar-se de que todos os sistemas e componentes integrados estão funcionando sem problemas no novo ambiente.

7.35.1.3 Testes de Segurança e Conformidade: Validar a segurança e conformidade do novo ambiente, verificando controles de acesso, criptografia e políticas de segurança.

7.35.2 Treinamento e Comunicação

7.35.2.1 Treinamento de Equipes de TI: Capacitar as equipes de TI para operar e gerenciar o novo ambiente.

7.35.2.2 Comunicação com Usuários Finais: Informar os usuários sobre as mudanças e fornecer suporte para eventuais dúvidas ou problemas.

7.35.3 Monitoramento e Otimização

7.35.3.1 Monitoramento Intensivo: Monitorar o novo ambiente de forma intensiva nos primeiros dias após a migração, corrigindo qualquer problema emergente.

7.35.3.2 Ajustes e Otimizações: Fazer ajustes finos no ambiente para melhorar desempenho e estabilidade.

7.35.4 Documentação e Revisão Final

7.35.4.1 Documentação Atualizada: Atualizar a documentação com todas as alterações e configurações do novo ambiente.

7.35.4.2 Reunião de Encerramento: Realizar uma reunião final para discutir os resultados da migração e documentar lições aprendidas.

7.35.5 Implantação servidores locais

7.35.5.1 Implantação de servidores locais garantindo a eficiência, segurança e controle das operações de TI para uso do CREF22/ES;

7.35.5.2 Análise e Planejamento, Instalação e Configuração de todos os softwares e hardwares necessários, Virtualização (Criação de máquinas virtuais, se necessário), Testes e Validação, Manutenção e Suporte, Documentação de ocorrências.

7.35.6 Implantação de firewall e UTM

7.35.6.1 Serviço crucial para a proteção da infraestrutura de TI;

7.35.6.2 Análise Inicial e Planejamento, Escolha e Configuração de Equipamentos relacionados ao tipo de serviço, Treinamento e Suporte.

7.35.7 Estruturação de rede sem fios

7.35.7.1 Estruturação de rede sem fios (Wi-Fi) e garantir conectividade eficiente, segura e estável em ambientes do CREF22/ES;

7.35.7.2 Planejamento e Levantamento de Requisitos, Escolha e Posicionamento dos Equipamentos, Configuração de Segurança, Implementação, Monitoramento e Otimização Contínua, Treinamento e Suporte.

7.35.15 Cabeamento estruturado

7.35.15.1 Projeto de estruturação de rede física por cabo e/ou por wi-fi

7.35.16 Reestruturação de rede física

7.35.16.1 Suporte na infraestrutura de conectividade em caso de alterações de ambiente e/ou tecnologias que envolvam a rede física e o wi-fi.

7.35.17 Relocar ou adicionar ponto de rede

7.35.17.1 Suporte para manutenções programadas no cabeamento de dados do escritório do CREF22 em caso de necessidade de mudanças físicas do escritório ou de endereço.

7.35.17.2 Reestruturação de rede lógica

7.35.17.2.1 Configuração e monitoramento dos roteadores e Access point do escritório. Interface com as operadoras de internet que atendem o CREF22 de modo a garantir a maior disponibilidade e performance dos links contratados

7.35.17.3 Configuração de Roteadores

7.35.17.3.1 Configuração e monitoramento dos roteadores e Access point do escritório. Interface com as operadoras de internet que atendem o CREF22 de modo a garantir a maior disponibilidade e performance dos links contratados.

7.35.17.4 Configuração de Switch

7.35.17.4.1 Configuração e monitoramento dos switches do escritório de modo a garantir a maior segurança, disponibilidade e performance dos equipamentos conectados na rede local.

7.35.18 Atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis

7.35.18.1 Atendimento de 1º Nível

7.35.18.1.1 Também conhecido como Service Desk ou Help Desk, o atendimento de 1º nível é o ponto de contato inicial para o usuário. Suas funções principais incluem:

7.35.18.1.2 Recepção de Chamados: Registrar todas as solicitações e incidentes relatados pelos usuários;

7.35.18.1.3 Suporte Básico: Resolver problemas comuns e de baixa complexidade, como redefinição de senhas, problemas de acesso, configuração de e-mails, suporte a sistemas operacionais e aplicações básicas;

7.35.18.1.4 Classificação e Priorização: Categorizar os incidentes e solicitações, atribuindo prioridade com base no impacto e urgência;

7.35.18.1.5 Encaminhamento: Escalar os problemas que não podem ser resolvidos no 1º nível para o 2º nível, garantindo a comunicação clara e precisa das informações.

7.35.19 Atendimento de 2º Nível

7.35.19.1 O atendimento de 2º nível é composto por técnicos mais especializados, responsáveis por problemas que requerem um conhecimento técnico mais aprofundado. Suas responsabilidades incluem:

7.35.19.1.1 Diagnóstico e Resolução de Problemas Complexos: Analisar e solucionar problemas de maior complexidade que não puderam ser resolvidos pelo 1º nível. Isso pode incluir questões relacionadas a redes, servidores, banco de dados e aplicações específicas;

7.35.19.1.2 Suporte a Hardware e Software: Atuar em manutenção, configuração e atualização de equipamentos e sistemas que demandam conhecimentos técnicos avançados;

7.35.19.1.3 Interação com o 1º e 3º Níveis: Trabalhar em conjunto com o 1º nível para feedbacks sobre problemas recorrentes e escalar para o 3º nível quando necessário.

7.35.20 Atendimento de 3º Nível

7.35.20.1 O atendimento de 3º nível envolve especialistas e engenheiros que têm um conhecimento profundo sobre sistemas e infraestrutura. Eles são responsáveis por resolver problemas críticos e de alta complexidade. Suas funções incluem:

7.35.20.1.1 Resolução de Problemas Críticos: Lidar com incidentes que afetam gravemente o negócio ou requerem conhecimento altamente especializado, como falhas em sistemas críticos, problemas de segurança cibernética ou falhas de infraestrutura;

7.35.20.1.2 Desenvolvimento e Implementação de Soluções: Desenvolver soluções definitivas para problemas complexos, muitas vezes requerendo desenvolvimento de scripts, modificação de códigos ou reconfiguração de infraestrutura;

7.35.20.1.3 Interação com Fabricantes e Fornecedores: Caso o problema envolva produtos ou serviços de terceiros, o 3º nível pode interagir diretamente com fornecedores para resolver problemas relacionados a hardware ou software proprietário;

7.35.20.1.4 Planejamento e Melhoria de Sistemas: Contribuir para o desenvolvimento e implementação de melhorias nos sistemas e processos, visando a redução de incidentes e o aumento da eficiência.

7.35.21 Fluxo de Atendimento:

7.35.21.1 Chamado aberto pelo usuário e atendido pelo 1º nível;

7.35.21.2 1º nível tenta resolver o problema com suporte básico;

7.35.21.3 Caso não resolvido, o chamado é escalado para o 2º nível;

7.35.21.4 2º nível analisa e resolve, se possível;

7.35.21.5 Se necessário, o problema é escalado para o 3º nível;

7.35.21.6 3º nível desenvolve e implementa a solução definitiva;

7.35.21.7 Chamado é fechado e o usuário é informado sobre a resolução.

7.35.21.8 Benefícios do Atendimento em Níveis

7.35.21.8.1 Eficiência e Foco: Cada nível se concentra em problemas compatíveis com suas competências, permitindo uma resolução mais rápida e eficiente;

7.35.21.8.2 Otimização de Recursos: Profissionais especializados são alocados para problemas que realmente exigem seu conhecimento;

7.35.21.8.3 Satisfação do Usuário: Resolução mais ágil e eficaz dos problemas contribui para uma melhor experiência do usuário.

7.35.21.9 Esse modelo de atendimento garante que os problemas sejam resolvidos de forma sistemática, com uma clara linha de escalonamento para casos mais complexos, assegurando que os recursos da equipe de TI sejam utilizados de forma otimizada;

7.35.21.10 A contratada deverá disponibilizar o Serviço de Solicitação de Serviço via Sistema, a fim de gerenciar pedidos e requisições de serviços de forma estruturada e eficiente. Este sistema pode ser utilizado em diversos setores, como tecnologia da informação (TI), facilities, recursos humanos, entre outros, permitindo que usuários ou clientes façam solicitações, acompanhem o status e interajam com a equipe responsável.

7.35.21.11 Visitas técnicas, conforme demanda apenas em nível 3 e quando não houver possibilidade de solução remota dentro do SLA contratado.

7.35.22 Administração de Infraestrutura em Nuvem

7.35.22.1 A administração de infraestrutura em nuvem para serviços de TI envolve a gestão de recursos computacionais e aplicativos baseados em plataformas de nuvem, como AWS, Microsoft Azure, Google Cloud, entre outras. Essa administração inclui tarefas como provisionamento, monitoramento, escalonamento e segurança dos recursos de TI. A seguir, detalho as principais áreas e práticas envolvidas na administração de infraestrutura em nuvem:

7.35.22.1.1 Análise de Requisitos: Identificar as necessidades de negócios e técnicas, como capacidade de processamento, armazenamento, requisitos de rede e segurança;

7.35.22.1.2 Seleção de Modelos de Implantação: Escolher entre diferentes modelos de nuvem (Pública, Privada, Híbrida) e serviços (IaaS, PaaS, SaaS);

7.35.22.1.3 Criação e Gerenciamento de Instâncias de Computação: Implementação e configuração de instâncias de máquinas virtuais ou contêineres conforme as necessidades da aplicação;

7.35.22.1.4 Gerenciamento de Armazenamento: Configuração de tipos de armazenamento, como discos virtuais, bancos de dados gerenciados e sistemas de arquivos distribuídos.

7.35.22.1.5 Gerenciamento de Rede: Configuração de redes virtuais, endereçamento IP, VPN, firewalls e balanceamento de carga para garantir conectividade e segurança;

- 7.35.22.1.6 Monitoramento Contínuo: Uso de ferramentas de monitoramento (como CloudWatch, Azure Monitor ou Google Stackdriver) para acompanhar o desempenho de recursos, utilização de CPU, memória, discos e métricas de rede;
- 7.35.22.1.7 Alertas e Notificações: Configuração de alertas para identificar e resolver proativamente problemas de desempenho ou falhas de serviço;
- 7.35.22.1.8 Análise de Logs: Coleta e análise de logs de sistemas e aplicativos para detecção de anomalias e auditoria de segurança;
- 7.35.22.1.9 Escalonamento Vertical e Horizontal: Ajuste dinâmico de recursos (CPU, memória, instâncias) para atender a mudanças na demanda sem comprometer o desempenho.
- 7.35.22.1.10 Balanceamento de Carga: Distribuição de tráfego de rede entre várias instâncias para garantir disponibilidade e resposta rápida dos serviços.
- 7.35.22.1.11 Arquitetura Resiliente: Implementação de estratégias como multi-zonas, failover e replicação de dados para minimizar interrupções e garantir alta disponibilidade;
- 7.35.22.1.12 Controle de Acesso e Identidade: Implementação de políticas de IAM (Identity and Access Management) para controle granular de permissões e autenticação multifatorial;
- 7.35.22.1.13 Proteção de Dados: Uso de criptografia em repouso e em trânsito para proteger dados sensíveis. Implementação de políticas de backup e recuperação;
- 7.35.22.1.14 Gerenciamento de Firewalls e Segurança de Rede: Configuração de regras de segurança para controlar o tráfego de entrada e saída e implementar proteção contra ameaças (por exemplo, DDoS);
- 7.35.22.1.15 Ferramentas de Relatórios e Análise de Custos: Uso de ferramentas de gestão de custos nativas (AWS Cost Explorer, Azure Cost Management) para monitorar e projetar gasto;
- 7.35.22.1.16 Planejamento de Backup: Implementação de estratégias de backup automatizadas para dados críticos e sistemas, usando serviços como AWS Backup, Azure Backup ou Google Cloud Backup;
- 7.35.22.1.17 Conformidade com Normas e Políticas: Garantir que a infraestrutura esteja em conformidade com normas e padrões, como GDPR, HIPAA, PCI-DSS, através de políticas de segurança e práticas de governança;
- 7.35.22.1.18 Auditoria e Relatórios: Implementação de trilhas de auditoria e geração de relatórios de conformidade para monitorar acessos e atividades dentro do ambiente de nuvem;
- 7.35.22.1.19 Suporte a Usuários e Equipes: Prover suporte contínuo para equipes de desenvolvimento e usuários finais, lidando com incidentes e solicitações de serviço.
- 7.35.22.1.20 Manutenção Programada: Planejamento e execução de atividades de manutenção, como atualização de sistemas, aplicação de patches de segurança e revisão de políticas.
- 7.35.22.1.21 Escalabilidade e Flexibilidade: Adaptação dinâmica a mudanças nas demandas de carga e armazenamento, oferecendo escalabilidade sob demanda.
- 7.35.22.1.22 Redução de Custos: Melhor gerenciamento de recursos e despesas de TI, evitando gastos excessivos e otimização do uso de recursos.
- 7.35.22.1.23 Segurança e Conformidade: Implementação de medidas de segurança robustas, garantindo conformidade com padrões de mercado e proteção de dados sensíveis.
- 7.35.22.1.24 Eficiência Operacional: Automatização de processos e integração com práticas de DevOps, resultando em maior eficiência e agilidade nos processos de TI.

7.35.23 Serviço de Encarregado de Dados (DPO as a Service)

- 7.35.23.1 O Serviço de Encarregado de Dados, também conhecido como "DPO as a Service" (Data Protection Officer as a Service), é um serviço terceirizado oferecido por empresas especializadas para ajudar organizações a garantir conformidade com as leis de proteção de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados no Brasil);

7.35.23.2 A função de um Encarregado de Dados (DPO) é garantir que a empresa siga as melhores práticas e esteja em conformidade com as exigências legais no tratamento de dados pessoais. O DPO também atua como um ponto de contato entre a organização, os titulares dos dados (clientes, empregados etc.), e as autoridades reguladoras de proteção de dados;

7.35.23.2.1 Monitoramento e Conformidade com a Legislação;

7.35.23.2.2 Avaliação de Impacto de Proteção de Dados (DPIA);

7.35.23.2.3 Treinamento e Conscientização;

7.35.23.2.4 Gerenciamento de Incidentes e Violação de Dados;

7.35.23.2.5 Atendimento aos Titulares de Dados;

7.35.23.2.6 Interação com Autoridades Reguladoras;

7.35.23.2.7 Gestão de Riscos;

7.35.24 Projeto de Adequação à LGPD

7.35.24.1 Projeto de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para serviços de TI, contendo conjunto de ações e procedimentos para garantir que a empresa ou serviço de tecnologia da informação esteja em conformidade com as exigências da legislação, que visando proteger a privacidade e os dados pessoais dos usuários.

7.35.24.1.1 Diagnóstico Inicial: Mapeamento de dados, Análise de fluxos de dados e Análise de riscos;

7.35.24.1.2 Governança de Dados: Nomeação de um DPO (Data Protection Officer), Criação de políticas internas e Treinamento de equipe;

7.35.24.1.3 Adequação Jurídica: Revisão de contratos, Elaboração de Termos de Consentimento, Política de Privacidade e Termos de Uso;

7.35.24.1.4 Gestão do Ciclo de Vida dos Dados: Minimização de dados, Anonimização e pseudonimização, Exclusão de dados;

7.35.24.1.5 Direitos dos Titulares de Dados: Portal para solicitações de titulares e Automatização de processos;

7.35.24.1.6 Monitoramento Contínuo e Auditorias: Auditorias periódicas e Atualização de políticas e procedimentos;

7.35.24.1.7 Documentação e Evidências de Conformidade: Manutenção de registros e Relatórios de impacto à proteção de dados (DPIA);

7.35.24.1.8 Comunicação e Transparência: Notificações à ANPD e aos titulares e Canal de comunicação transparente;

7.35.24.1.9 Ferramentas e Tecnologias de Suporte: Software de monitoramento de conformidade e Sistemas de gerenciamento de consentimento;

7.35.24.1.10 Cronograma do Projeto: Fase 1 (1 a 2 meses): Diagnóstico, mapeamento de dados e criação de políticas, Fase 2 (2 a 3 meses): Implementação de medidas de segurança e ajustes contratuais e Fase 3 (contínua): Treinamento, monitoramento e auditorias

7.35.25 Serviço de Infraestrutura IaaS a Service em Cloud para servidores de aplicação e dados

7.35.25.1 Atualmente o sistema utilizado pelo CREF22/ES é o SPIDERWARE, e cada usuário/funcionário acessa o sistema diretamente no servidor por meio de Conexão de Área de Trabalho Remota (.rdp), tendo em vista que o Conselho não possui um servidor/rede local;

7.35.25.2 Serviço de Infraestrutura como Serviço (IaaS) em Cloud para servidores de aplicação e dados, é essencial garantir que as especificações atendam às necessidades de desempenho, escalabilidade e segurança da sua aplicação. Abaixo estão as especificações mínimas recomendadas para uma solução eficiente de IaaS para servidores de aplicação e bancos de dados;

7.35.25.3 O servidor deverá possuir as seguintes características mínimas:

7.35.26 Servidor de Aplicação ERP e CRM

7.35.26.1 Sistema operacional Windows Server 2019 Datacenter;

7.35.26.2 Tamanho: 8 vcpus, 32 GiB de memória;

7.35.26.3 1 IP FIXO;

7.35.26.4 1 Disco SO SSD 1 TERA;

7.35.26.5 2 Discos de Dados SSD 128GB cada.

7.35.27 Servidor de Banco de Dados

7.35.27.1 Servidor SQL Server versão 2019 Standard;

7.35.27.2 Tamanho: 4 vcpus, 16 GiB de memória;

7.35.27.3 1 Disco SSD 500 GB.

7.35.28 Backup e recuperação de incidentes

7.35.28.1 Serviço de Backup com 4 pontos de backup por dia, mantidos por 7 dia e 1 ponto de restauração diário mantido por 30 dias.

7.35.29 Gerenciamento e Monitoramento do Servidor ERP e CRM

7.35.29.1 O gerenciamento e monitoramento em um serviço de Infraestrutura como Serviço (IaaS) em Cloud para servidores de aplicação e dados é essencial para garantir desempenho, segurança e disponibilidade contínua;

7.35.29.2 Painel de Controle Centralizado: (Interface Web ou API, Configuração de Servidores, Gerenciamento de Rede, Escalabilidade Automatizada (Auto Scaling);

7.35.29.3 Controle de Acesso e Segurança: Gerenciamento de Identidades e Acessos (IAM), Autenticação Multi-fator (MFA), Gerenciamento de Patches;

7.35.29.4 Gerenciamento de Backups e Recuperação: Backups Automatizados, Recuperação de Desastres (DR);

7.35.29.5 Monitoramento em Tempo Real: Recursos Monitorados, Monitoramento de Aplicações, Painéis de Monitoramento (Dashboards);

7.35.29.6 Alertas e Notificações: Configuração de Alertas, Análise Preditiva;

7.35.29.7 Análise de Logs: Coleta Centralizada de Logs, Auditoria e Compliance;

7.35.29.8 Diagnóstico de Problemas: Monitoramento de Rede, Monitoramento de Logs de Aplicações, Monitoramento de Banco de Dados;

7.35.29.9 Relatórios de Uso: Relatórios Detalhados, Previsão de Custos;

7.35.29.10 Escalabilidade Automatizada: Auto Scaling, Balanceamento de Carga;

7.35.29.11 Resolução de Incidentes: Central de Suporte 24/7, Documentação e Tutoriais.

8 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização,

que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

9 Fiscalização

9.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

10 Fiscalização Técnica

10.1 O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

10.2 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

10.3 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

10.4 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

10.5 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

10.6 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

11 Fiscalização Administrativa

11.1 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

11.2 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

12 Gestor do Contrato

12.1 O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

12.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à

autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

- 12.3 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 12.4 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 12.5 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 12.6 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 12.7 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

13 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 13.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo V.
- 13.1.1 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 13.1.1.1 não produzir os resultados acordados,
- 13.1.1.2 deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 13.1.1.3 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 13.2 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14 Do recebimento

- 14.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 14.2 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

- 14.3 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 14.4 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 14.5 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 14.6 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 14.6.1 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 14.6.2 O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 14.6.3 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))
- 14.6.4 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 14.6.5 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 14.7 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 14.8 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 14.8.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de

atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

- 14.8.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
 - 14.8.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - 14.8.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
 - 14.8.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 14.9 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 14.10 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 14.11 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

15 Liquidação

- 15.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
- 15.2 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#)
- 15.3 Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 15.3.1 o prazo de validade;
 - 15.3.2 a data da emissão;
 - 15.3.3 os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 15.3.4 o período respectivo de execução do contrato;
 - 15.3.5 o valor a pagar; e
 - 15.3.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 15.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 15.5 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso

ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

- 15.6 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 15.7 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 15.8 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 15.9 Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 15.10 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

16 Prazo de pagamento

- 16.1 O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 16.2 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

17 Forma de pagamento

- 17.1 O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 17.2 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 17.3 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 17.3.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 17.4 O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

18 Cessão de crédito

18.1 É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

18.1.1 As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020 dependerão de prévia aprovação do contratante.

18.2 A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

18.3 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

18.4 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos).

18.5 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

19 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

19.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

19.2 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

20 Regime de execução

20.1 O regime de execução do contrato será por preço global.

21 Exigências de habilitação

21.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

22 Habilitação jurídica

22.1 **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

22.2 **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

- 22.3 **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 22.4 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 22.5 **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 22.6 **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 22.7 **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 22.8 **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 23 Habilitação fiscal, social e trabalhista**
- 23.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 23.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 23.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 23.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);
- 23.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 23.6 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 23.7 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital ou Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

23.8 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

24 Qualificação Econômico-Financeira

24.1 certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

24.2 certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

24.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

24.3.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

24.3.2 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

24.3.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

24.3.4 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

24.4 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

24.5 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

24.6 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

25 Qualificação Técnica

25.1 Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

25.2 A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

25.3 Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente(escrever por extenso, se o caso), em plena validade;

25.3.1 Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

25.4 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

- 25.4.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 25.4.1.1 A empresa licitante deverá apresentar pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica, similar ao objeto desta contratação, expedido por empresa pública ou privada, que a licitante forneceu os materiais de forma satisfatória;
- 25.4.2 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 25.4.3 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 25.4.4 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 25.4.5 Certificado de Especialista em Direito Digital, Tecnologia e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) pelo Suporte técnico.
- 25.4.6 Certificado de Especialista em Gestão de Tecnologia da Informação pelo Suporte técnico.
- 25.4.7 Certificado de Formação Superior em Tecnologia da Informação e Gestão de Infraestrutura em Nuvem pelo Suporte técnico
- 25.5 Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 25.5.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- 25.5.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 25.5.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 25.5.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 25.5.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 25.5.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e
- 25.5.7 A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador

26 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

26.1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 672.900,00(seiscentos e setenta e dois mil e novecentos reais, conforme custos unitários apostos na tabela acima no item 1.1 deste termo de referência.

26.1.1 em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

26.1.2 serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

26.1.3 poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

27 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

27.1 Os recursos necessários ao atendimento das despesas, que ocorrerão à conta dos recursos orçamentários deste Conselho, estão previstos nas contas 6.2.2.1.01.01.050 - SERVIÇOS DE INFORMÁTICA, cujo relatório de dotação orçamentária segue anexo ao processo.

27.1.1 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

27.1.1.1 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Vitória (ES), 02 de dezembro de 2024.

Suellen da Silva Torres
Gerente Geral

Ibsen Lucas Pettersen Pereira
Presidente CREF22/ES