

## PROJETO BÁSICO

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2022/054

### 1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviço de Correio Eletrônico (E-mail) corporativo incluindo garantia de funcionamento e suporte técnico, visando atender às necessidades do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco (CRCPE), conforme especificações e condições estabelecidas neste Projeto Básico (PB) e demais documentos anexos.

### 2. CÓDIGO CATMAT/CATSER

- 2.1. 27588

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

ITEM	ESPECIFICAÇÃO/DESCRIÇÃO	CATMAT DE REFERÊNCIA	UNIDADE DE MEDIDA	VOLUME DE DADOS
1	Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviço de Correio Eletrônico (E-mail) corporativo incluindo garantia de funcionamento e suporte técnico	27588	UN	02 (dois) terabytes

### 4. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 4.1. O CRCPE para o atingimento de seus objetivos institucionais utiliza a mensagem de correio eletrônico "E-mail" como uma de suas ferramentas de comunicação oficial. Entre as informações essenciais para a realização dos trabalhos internos podemos citar as convocações e informações relativas às reuniões Plenárias, de Diretoria e Comissões. Fora os comunicados oficiais, os funcionários utilizam-se do correio eletrônico como meio de comunicação essencial para a realização das suas atividades rotineiras.
- 4.2. Ocorre que hoje o Conselho possui suas contas de correio hospedadas em provedor não dedicado, cujo servidor é compartilhado com diversos outros clientes, fato que por si já impacta na performance de distribuição das mensagens e na gerência limitada das configurações da plataforma.
- 4.3. Com o aumento do fluxo de mensagens enviadas com guias de cobranças, principalmente no tocante ao número de mensagens enviadas por hora, ao número de destinatários por mensagem, à variedade de provedores dos destinatários e conteúdo dos anexos enviados, notou-se também o aumento das falhas nos envios em razão das regras e limites de utilização da plataforma compartilhada.
- 4.4. Desta forma para que possamos ter a confiabilidade esperada na entrega das mensagens, faz-se necessária a adoção de plataforma dedicada para hospedagem das contas de correio eletrônico do Conselho, de forma que a equipe técnica possa ter acesso completo a todas as configurações

e personalização dos limites, filtros e demais parâmetros da solução, viabilizando assim a prevenção e resolução ágil dos eventuais problemas de entrega.

- 4.5. Além da questão da confiabilidade, ressalta-se também os benefícios relacionados às rotinas de backup, segurança das informações e agilidade no provisionamento das contas de correio.
- 4.6. Diante do exposto, para a efetividade e o sucesso de suas ações, o CRCPE busca na contratação garantir a segurança no acesso e na comunicação, assegurando a disponibilidade do serviço e integridade das informações.
- 4.7. Para cumprir a sua missão institucional, torna-se primordial conceber e manter sistemas informatizados em níveis quantitativos e qualitativos condizentes com a missão prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), qual seja: Planejar, coordenar e executar soluções de Tecnologia da Informação, de forma a contribuir para o desenvolvimento institucional e social do CRCPE.
- 4.8. Em resumo, esta aquisição tem como finalidade:
  - a) Continuidade dos trabalhos internos executados pelo corpo técnico, altamente dependentes de correio eletrônico, assim como, a confiabilidade na entrega das mensagens essenciais remetidas aos Conselheiros e Presidentes.
  - b) Garantir a segurança da informação e das comunicações.
  - c) Garantir a confidencialidade, disponibilidade e a integridade da informação.

## **5. ESPECIFICAÇÕES DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **5.1. Especificação da Solução**

- 5.1.1. Servidor dedicado configurado para fornecimento de serviço de correio eletrônico, configuradas com inicialmente 100 (cem) contas e-mail prontas para utilização.
- 5.1.2. As contas de e-mail deverão utilizar o domínio próprio do CRCPE @crcpe.org.br.
- 5.1.3. Cada caixa de e-mail deve ter a capacidade de 10 GB (dez gigabytes);
- 5.1.4. Deverá possuir em todas as contas recursos de proteção em tempo real contra spam, vírus e malwares.
- 5.1.5. Gerenciamento virtual do servidor deverá ser feito por meio de ferramenta de painel de controle;
- 5.1.6. Cada caixa postal poderá enviar 600 (seiscentas) mensagens por hora, cada uma das mensagens endereçadas para 200 (duzentos) destinatários podendo estes parâmetros serem configurados, aumentados ou reduzidos pela equipe técnica do CONTRATANTE através de acesso direto ao servidor dedicado para configuração ou via painel de controle;
- 5.1.7. O tamanho máximo das mensagens enviadas e recebidas a partir da solução, somando seus anexos, não pode ser inferior a 40 MB (quarenta megabytes) podendo este parâmetro ser configurado, aumentado ou reduzido pela equipe técnica do CONTRATANTE através de acesso direto ao servidor dedicado para configuração ou via painel de controle;
- 5.1.8. Permitir que os administradores do CONTRATANTE cadastrem endereços de correio eletrônico e domínios para bloqueio (blacklist) ou liberação (whitelist) automática de mensagens para todas as contas de e-mail do servidor em ferramenta centralizada;
- 5.1.9. Permitir que os usuários cadastrem endereços de correio eletrônico e domínios para bloqueio (blacklist) ou liberação (whitelist) automática de mensagens aplicáveis somente a sua conta;

- 5.1.10. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço contratado em DATA CENTER que atenda aos requisitos legais e normativos vigentes principalmente os chamados “Marco civil da internet” e a “Lei geral de Proteção de Dados”;
- 5.1.11. As contas devem permitir o acesso e aplicativos de e-mail, como o Outlook, Mozilla, Thunderbird, Gmail, entre outros, e webmail (este com possibilidade de personalização);
- 5.1.12. Acesso ao e-mail através de clientes baseados nos protocolos POP e IMAP e através de interface “WEB - webmail RoundCube” ou aplicativo com funcionalidades compatíveis;
- 5.1.13. Deverá utilizar protocolos compatíveis com SSL/TLS para envio e recebimento de mensagens;
- 5.1.14. Realização de backup no mínimo mensal dos conteúdos de todas as caixas postais IMAP e suas configurações para utilização em recuperação de desastres e mensagens apagadas pelo usuário pelo período mínimo de 30 dias limitada ao espaço máximo geral para backup de 1Tb;
- 5.1.15. Todos os painéis web de gestão e configuração devem ser acessados exclusivamente através do protocolo seguro HTTPS;
- 5.1.16. A solução deve ser compatível com a versão mais recente de, no mínimo, um dos navegadores utilizados no CRCPE (Microsoft EDGE, Mozilla Firefox, Chrome) e, pelo menos, duas versões anteriores;
- 5.1.17. A solução deverá permitir a geração de relatórios estatísticos e auditoria de envio e recebimento de e-mails;
- 5.1.18. Os serviços prestados deverão estar em consonância com as leis brasileiras relativas à segurança de informação e proteção de dados, a exemplo da lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e da lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);
- 5.1.19. Deverá permitir criar aliases “apelidos” de e-mail para contas de usuários;
- 5.1.20. Permitir a criação de avisos automáticos de ausência, como férias, por exemplo;
- 5.1.21. Permitir que os administradores do CRCPE padronizem as assinaturas das mensagens para todos os usuários ou permitam a criação de assinaturas personalizadas pelos usuários;
- 5.1.22. Deve permitir a criação de pastas e subpastas para armazenamento das mensagens;
- 5.1.23. Permitir a criação de regras para automatização de ações sobre as mensagens recebidas, com no mínimo as seguintes ações: encaminhamento da mensagem para outro endereço, resposta padrão, envio da mensagem para determinada pasta e rejeição da mensagem. Tais regras devem fazer uso de critérios de seleção baseados no conteúdo de campos como remetente, assunto, destinatário, tamanho ou em palavra-chave contida no corpo da mensagem, ou uma combinação destes;
- 5.1.24. Permitir que os administradores do CRCPE cadastrem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio;
- 5.1.25. A solução deverá possuir interface gerenciamento no idioma português do Brasil;
- 5.1.26. Permitir que os administradores do CRCPE criem regras baseadas no conteúdo das mensagens de acordo com os seguintes requisitos:
  - a) As ações permitidas durante a criação de regras devem ser, no mínimo: rejeitar a mensagem, colocar em quarentena ou entregar com modificações;
  - b) As condições disponíveis para a criação de regras devem ser, no mínimo, as seguintes: "começa com", "termina com", "contém", "igual a", "diferente de";
  - c) Permitir o gerenciamento de regras de organização de mensagens pelo próprio usuário;
  - d) Permitir que a liberação de mensagens bloqueadas seja feita pelo próprio usuário, sem intervenção da área técnica, desde que estejam na pasta Spam do próprio usuário.
  - e) Permitir que o usuário selecione e manipule as mensagens classificadas como SPAM ou Não-SPAM;
  - f) Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens;

- g) Permitir que os usuários criem e importem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal.
- 5.1.27. Permitir a criação de filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelos administradores do CRCPE, de modo a atender Política de Segurança da Informação do órgão com no mínimo as seguintes características:
- a) Possuir a capacidade de verificar o conteúdo arquivos compactados anexos a mensagens;
  - b) ferramenta deverá verificar o binário do arquivo, não levando em conta apenas a extensão de tal arquivo para a análise;
- 5.1.28. Segurança e conformidade – Correio Eletrônico:
- a) A solução deve prover, em tempo real e de forma integrada e automática, as funcionalidades de verificação e remoção de vírus, spam, phishing, spyware e malware para mensagens e anexos antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas;
  - b) As funcionalidades de verificação e remoção de vírus, spam, phishing, spyware e malware devem ter a capacidade de verificar arquivos compactados;
  - c) A solução deverá verificar o binário de arquivo(s) anexado(s), não levando em conta apenas a extensão de tal arquivo para a análise;
- 5.1.29. Possuir interface para gerenciamento de mensagens bloqueadas;
- 5.1.30. Permitir que os administradores do CRCPE criem diversas quarentenas de mensagens com, no mínimo, as seguintes características:
- a) Possibilidade de direcionar as mensagens classificadas como Spam para uma quarentena;
  - b) Possuir interface Web para gerenciar o conteúdo bloqueado;
  - c) O Administrador pode receber um alerta quando uma mensagem foi direcionada para a Quarentena, e-mail de alerta será informado o número total de mensagens recebidas em cada quarentena e o número total de mensagens colocadas em quarentena durante o intervalo de notificação;
  - d) Possuir recurso de permitir ou negar a entrega aos destinatários internos de uma ou mais mensagens em quarentena;
  - e) Possibilidade de visualizar o conteúdo da mensagem bloqueada na íntegra;
  - f) Possibilidade de leitura das mensagens em quarentena, permitidas e negadas;
  - g) Possuir recurso de pesquisa de mensagens em quarentena, utilizando operadores;
  - h) Possibilidade de personalizar uma mensagem de rejeição para ser enviada quando um e-mail é bloqueado em definitivo;
  - i) Permitir que o conteúdo das mensagens em quarentena seja lido em sua totalidade;
  - j) Suportar a utilização de segurança padrão SSL/TLS para todos os protocolos, sem exigir a utilização de VPNs, assegurando desta forma a proteção e o sigilo dos conteúdos transmitidos;
  - k) Deve ser compatível e permitir a implementação dos protocolos de segurança para troca de mensagens SPF, DKIM e DMARC;
- 5.1.31. Funcionalidades para o servidor de hospedagem da solução:
- a) O servidor deverá possuir suporte para as linguagens: PHP 8.0, 7.4, 3.6 e CGI;
  - b) O servidor deverá possuir sistema operacional Linux baseado nas distribuições Debian, Ubuntu, CentOS ou Almalinux em suas últimas versões ou suas variações compatíveis com os pacotes .DEB ou .RPM;
  - c) O servidor deverá possuir IP público acessível via internet com DNS e DNS reversos configurados propriamente para a hospedagem da solução de correio eletrônico;
  - d) O IP fornecido não poderá constar em listagens públicas utilizadas pelos filtros de Spam em especial as verificadas por ferramentas especializadas como <https://www.dnsbl.info/> e

- <https://mxtoolbox.com/> ficando a cargo da CONTRATADA a substituição do endereço se necessário;
- e) O servidor deverá possuir acesso via SSH;
  - f) O servidor dedicado deverá possuir sistema de banco de dados MySQL em versão mínima 3.6 com administração via phpMyAdmin;
  - g) A solução deverá possuir certificado SSL gratuito com possibilidade de renovação automática e gestão via painel de controle;
  - h) O painel de controle de gestão deverá possuir no mínimo as funcionalidades de: Instalação de plugins de terceiros, “Webalizer e AWStats”, gestão de DNS, agendador de tarefas e acesso FTP com múltiplos usuários;
  - i) O servidor deverá possuir configuração de memória e banda de internet compatíveis com a solução a ser hospedada pelo CONTRATANTE para o atingimento de sua plena performance, ficando a cargo da CONTRATADA e eventual expansão destas configurações quando necessário para o atendimento dos requisitos deste instrumento;
  - j) O servidor dedicado deverá possuir configuração de armazenamento não menor do que 2 (dois) terabytes para o sistema operacional e os dados dos serviços e contas instalados;

## **5.2. Requisitos da Contratação**

- 5.2.1. O prazo de instalação e ativação dos serviços será de 20 (vinte) dias contados a partir da assinatura do contrato respectivo;
- 5.2.2. Caso a Contratada se veja impossibilitada de cumprir o prazo para entrega dos serviços, deverá apresentar a data de vencimento fixada no contrato, justificativas escritas e devidamente comprovadas, apoiando o pedido de prorrogação em um ou mais dos seguintes fatos:
  - 5.2.2.1. Ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes que altere fundamentalmente as condições do contrato;
  - 5.2.2.2. Impedimento decorrente de fato ou ato de terceiros, reconhecido pelo CRCPE.
- 5.2.3. A instalação e ativação dos serviços não poderá interferir na solução em uso atualmente pelo Conselho devendo a migração das contas de e-mail e registros DNS ser realizada de forma agendada;
- 5.2.4. Correrá por conta do CONTRATADO os esforços técnicos e procedimentos para a importação ou criação das contas de correio eletrônico além migração das mensagens armazenadas no provedor atual das contas de e-mail do CRCPE para a nova plataforma
- 5.2.5. A Contratada deverá prover os recursos e equipamentos necessários para a execução do objeto, exceto aqueles a serem fornecidos pelo CRCPE.
- 5.2.6. Antes do início do projeto deverá ser convocada pela Contratada reunião com a equipe de TI do CRCPE. Serão apresentados os aspectos de concepção do projeto, incluindo rotinas, configurações, políticas, bem como plano de execução dos serviços, detalhando responsáveis, prazos e fases. Novas reuniões poderão ser convocadas por ambas as partes de modo a definir pormenores da solução e eliminar pendências.
- 5.2.7. O serviço compreende a configuração e criação das contas, incluindo a ativação do serviço.

## **5.3. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico**

- 5.3.1. A Contratada deverá prestar serviço de manutenção e suporte técnico ao longo da vigência do serviço, destinado a:
  - 5.3.1.1. Restabelecimento de serviços interrompidos ou degradados;
  - 5.3.1.2. Solução de problemas de configuração e falhas técnicas nos serviços

- 5.3.1.3. Esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização dos serviços;
- 5.3.1.4. Implementação de novas funcionalidades.
- 5.3.2. Os serviços serão solicitados mediante abertura de chamado junto à Contratada, via chamado telefônico, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7).
- 5.3.3. Contratada deverá fornecer os meios (telefone, e-mail, url) para que a Contratante faça a abertura do chamado.
- 5.3.4. A Contratada deverá fornecer número de protocolo após a abertura de chamado e manter registros escritos onde constem data e hora, nome do atendente e a descrição do chamado.
- 5.3.5. A Contratada deverá disponibilizar sistema ou atendimento telefônico para acompanhamento dos chamados.
- 5.3.6. A solução dos chamados deverá obedecer aos seguintes critérios:

Severidade	Descrição	Prazo de Solução
1	Serviço fora de operação ou apresentando erros	6h a partir da abertura do chamado
2	Solicitações diversas (configuração não crítica, esclarecimentos de dúvidas, implementações de novas funcionalidades)	2 dias úteis a partir da abertura do chamado

#### 5.4. Requisitos de Segurança

- 5.4.1. A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e segurança de todas as informações da CONTRATANTE.
- 5.4.2. A empresa fornecedora da solução de TI deverá tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-las ou facilitar sua disponibilização a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a empresa ofertante da solução de TI.
- 5.4.3. As obrigações e conhecimentos sobre os requisitos de segurança serão ratificados pelo CRCPE e a empresa fornecedora da solução de TI através do Termo de Confidencialidade e Sigilo, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes do CRCPE em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a licitante deverá providenciar o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade.

#### 5.5. Requisitos de Disponibilidade

- 5.5.1. Contratada deverá fornecer uma disponibilidade mensal dos serviços contratados (serviços de comunicação de dados para acesso à internet) igual ou superior a 95%. A disponibilidade indica o percentual de tempo, durante o período de um mês de operação, em que o serviço permanecer em condições normais de funcionamento será calculada pela seguinte equação:  $D\% = [(T_o - T_i)/T_o * 100]$  onde:
- D% = disponibilidade em percentual;
- T<sub>o</sub> = período de operação (1 mês), em minutos;
- T<sub>i</sub> = tempo de indisponibilidade: somatório dos tempos de taxa de erros elevada e das interrupções do serviço durante o período de operação (1 mês), em minutos.
- 5.5.2. Será considerada indisponibilidade do serviço:
- 5.5.2.1. Interrupção no funcionamento geral ou em quaisquer mecanismos internos componentes das soluções constantes neste instrumento.

## **5.6. Requisitos de nível de serviço (SLA)**

- 5.6.1. O nível de serviço será medido através do indicador “Disponibilidade de Correio Eletrônico” que tem a finalidade de medir a disponibilidade do serviço de entrega de mensagens de correio eletrônico.
- 5.6.1.1. Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações:
- Paradas programadas pela Contratada e aprovadas pelo CRCPE. Neste caso, a autorização deve ser solicitada pela Contratada com pelo menos 3 (três) dias de antecedência;
  - Paradas internas sob responsabilidade do CRCPE - (sem responsabilidade da Contratada);
  - Atrasos ou interrupções nos serviços decorrentes de caso fortuito ou força maior.

## **5.7. Requisitos de qualificação técnica**

- 5.7.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 5.7.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:
- 5.7.2.1. Hospedagem de servidor de correio eletrônico na modalidade “Servidor Dedicado e Exclusivo” com no mínimo 100 contas de e-mail e gestão via cPanel ou Plesk/Painel de Controle.
- 5.7.2.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 5.7.2.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.
- 5.7.2.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, caso solicitado, apresentando assim, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

## **5.8. Requisitos de sustentabilidade**

- 5.8.1. É de total responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento das normas ambientais vigentes para a execução dos serviços, no que diz respeito à poluição ambiental e destinação de resíduos.

## **5.9. Atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

- 5.9.1. A empresa contratada deverá enviar na assinatura do contrato a autodeclaração de que está adequada à LGPD e como fará o tratamento dos dados indicando:
- Retenção;
  - Processamento;
  - Compartilhamento;
  - Eliminação (ao final do contrato)

## **6. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 6.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante dispensa de licitação.



- 6.2. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, e do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.
- 6.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 6.4. 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 pessoalidade e subordinação direta.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

### **7.1. São obrigações da Contratante:**

- 7.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Projeto Básico e seus anexos;
- 7.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Projeto Básico e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 7.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 7.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de empregado especialmente designado;
- 7.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Projeto Básico e seus anexos;
- 7.1.6. A Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 7.1.7. Cumprir e fazer cumprir todos os prazos e condições estabelecidas no Projeto Básico.
- 7.1.8. Acompanhar e fiscalizar o fornecimento dos itens.
- 7.1.9. Atestar o recebimento dos itens entregues, rejeitando os que não estiverem de acordo com as especificações do Projeto Básico por meio de notificação à empresa vencedora.
- 7.1.10. Comunicar à empresa vencedora qualquer irregularidade constatada no cumprimento de suas obrigações.
- 7.1.11. Aplicar penalidades cabíveis por descumprimento do pactuado na proposta.
- 7.1.12. Comunicar à licitante vencedora todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a aquisição do objeto.
- 7.1.13. Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela licitante vencedora que não esteja de acordo com as especificações do Projeto Básico e seus Anexos.
- 7.1.14. Prestar as informações e esclarecimentos necessários que venham a ser solicitados pela licitante vencedora.
- 7.1.15. Promover, caso necessário, auditoria técnica e operacional na aplicação disponibilizada pela Contratada, por meio de pessoal próprio ou equipe de terceiros.
- 7.1.16. Conferir toda documentação gerada e apresentada no fornecimento e durante a execução dos serviços, efetuando o seu ateste quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no contrato.
- 7.1.17. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:



- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - c) considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da Contratante, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;
- 7.1.18. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 7.1.19. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

## **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 8.1. São obrigações da Contratada:
- 8.1.1. Assumir inteira responsabilidade administrativa pelo objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;
  - 8.1.2. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
  - 8.1.3. Responder pela qualidade dos serviços oferecidos, que deverão ser compatíveis com as finalidades a que se destinam, bem como por eventuais atrasos.
  - 8.1.4. Prestar os serviços rigorosamente de acordo com as especificações da respectiva proposta, obedecendo as disposições legais e regulamentos pertinentes.
  - 8.1.5. Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato
  - 8.1.6. Abster-se de quaisquer iniciativas que impliquem ônus para o Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco (CRCPE), se não previstas neste instrumento ou expressamente autorizadas pelo CRCPE.
  - 8.1.7. Apresentar, após o fornecimento do serviço, a fatura/nota fiscal, que somente será encaminhada para pagamento após o aceite definitivo dos itens pelo fiscal do contrato.
  - 8.1.8. Observar as disposições e especificações contidas neste Projeto Básico, devendo atendê-las em sua plenitude.
  - 8.1.9. Comunicar ao CRCPE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
  - 8.1.10. Manter, durante toda a execução do futuro contrato, em compatibilidade com as obrigações e serem assumidas, todas as condições de qualificação, exigidas neste Projeto Básico, devendo comunicar à Contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
  - 8.1.11. Atender prontamente quaisquer exigências do Fiscal do Contrato inerentes ao objeto do futuro contrato.
  - 8.1.12. 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.
  - 8.1.13. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

- 8.1.14. Executar as cláusulas contratuais do Contrato, tanto quantitativamente quanto qualitativamente, garantindo a conformidade dos serviços com o objeto deste Projeto Básico, prestando as informações cabíveis quando forem constatadas não-conformidades com as respectivas cláusulas.
- 8.1.15. Identificar e anotar em formulários apropriados as não-conformidades existentes na execução das cláusulas do Contrato, as falhas ou defeitos ocorridos durante a prestação dos serviços, as providências e soluções adotadas, informando por escrito ao gestor do contrato do CRCPE.
- 8.1.16. Garantir o pleno cumprimento do Contrato, praticando as melhores técnicas administrativas e operacionais na execução dos serviços, adotando e implementando as orientações fornecidas pela fiscalização do Contratante.
- 8.1.17. Responsabilizar-se pela disponibilidade do serviço, coibindo tentativas de fraude e quaisquer danos ao Contratante.
- 8.1.18. Manter todos os dados e aplicações que compõe a solução em local seguro, com acesso limitado, e somente os consultores, empregados ou agentes da Contratada que necessitarem de tais dados poderão acessá-las.
- 8.1.19. Somente permitir a divulgação dos dados cadastrados no datacenter para qualquer terceiro pela Contratada, mediante a prévia autorização do CRCPE, por força da lei ou em caso de determinação judicial, hipótese em que a Contratada deverá informar ao CRCPE de imediato.
- 8.1.20. Garantir que os dados armazenados pelo datacenter, incluído os backups realizados, serão destruídos pela Contratada, tão logo tenha sido solicitado pelo CRCPE ao término da vigência do Contrato.
- 8.1.21. Emitir, prontamente, uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que todos os dados armazenados foram enviados ao CRCPE e que posteriormente foram inteiramente destruídos, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas ou digitais), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste instrumento, a pedido do Contratante.
- 8.1.22. Não discutir perante terceiros, divulgar, revelar, ceder a qualquer título, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica dados do Sistema produzidos pelo CRCPE.
- 8.1.23. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judicial, incluindo-se as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação dos dados por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros, que obtiveram as informações e materiais por seu intermédio.
- 8.1.24. Manter procedimentos administrativos adequados à preservação de quaisquer materiais ou dados que constituam o backup evitando extravio ou perda de informações, devendo comunicar à Contratante, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza.
- 8.1.25. Informar imediatamente ao CRCPE, quando da observância da tentativa de fraudes e/ou quebra de sigilo de informações armazenadas, por meio de relatórios.
- 8.1.26. Apresentar as notas fiscais/faturas ou documentos equivalentes preenchidos com informações identificadoras dos serviços prestados e o montante para pagamento no prazo contratado, após aceitação dos serviços fornecidos à equipe técnica do Contratante.
- 8.1.27. Acatar a notificação emitida pelo Contratante quanto ao não atendimento de cláusulas contratuais firmadas, quanto a providências técnicas e/ou administrativas anteriormente informadas e não atendidas, quanto a responsabilidade por descumprimento do Contrato e respectivas penalidades;
- 8.1.28. Esclarecer por escrito os fatos apontados como motivadores da notificação, suas causas, suas consequências e as implicações legais, ao gestor do contrato do Contratante que acatará ou não as justificativas apresentadas.

- 8.1.29. Providenciar, no mais breve espaço de tempo, a regularização das cláusulas contratuais não cumpridas, das solicitações de garantia, reparo, assistência técnica ou substituição, anteriormente notificadas.
- 8.1.30. Refazer os serviços/módulos, sem ônus ao Contratante, tantas vezes quantas necessárias, sempre que apresentarem incompatibilidade com o serviço descrito no Projeto Básico ou em desacordo com as orientações apresentadas pela Fiscalização do Contratante.
- 8.1.31. Arcar com eventuais prejuízos causados ao Contratante e/ou a terceiros, provocados por imperícia, ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução dos serviços, respondendo também pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo, na prestação dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que forem constatados, independentemente do controle e da fiscalização exercidos pela Contratada.
- 8.1.32. Apresentar, independente de solicitação formal do Contratante, os documentos próprios que comprovem as respectivas regularidades jurídicas, fiscais e trabalhistas, assim como, a qualificação da respectiva equipe técnica, no ato da assinatura do Contrato ou quando solicitado pelo gestor do Contrato.
- 8.1.33. Manter todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram a sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do Contrato, sob pena de retenção dos valores, até sua regularização, sem ônus para o Contratante, bem como a aplicação das demais penalidades.
- 8.1.34. Manter equipe adequada e qualificada durante todo o processo de prestação de serviços.
- 8.1.35. Prover mão-de-obra qualificada para a prestação dos serviços, conforme determina a legislação trabalhista vigente, atendendo aos requisitos mínimos exigidos no PB e seus anexos.
- 8.1.36. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.
- 8.1.37. Assumir todo e qualquer ônus referente a salários, horas extras, adicionais e demais encargos sociais relativamente aos seus empregados.
- 8.1.38. Assumir todos os gastos e despesas que fizer para o adimplemento das obrigações decorrentes do Contrato.
- 8.1.39. Responder por perdas e danos que venham a ser causados ao Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco e/ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa dos seus técnicos ou seu preposto, quando ocorrida nas suas dependências, reparando ou indenizando os prejuízos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 8.1.40. Não transferir a terceiros o Contrato, por qualquer forma e nem mesmo parcialmente.
- 8.1.41. Cumprir os prazos estabelecidos no PB e seus anexos, sob pena de aplicação de multa e demais cominações pelo Contratante.
- 8.1.42. Reproduzir quaisquer manuais e demais documentos técnicos e informativos escritos que descrevam os serviços prestados e disponibilizá-los ao Contratante.
- 8.1.43. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal relacionada ao serviço prestado.
- 8.1.44. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 8.1.45. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas, dos dados institucionais ou bens de terceiros.

- 8.1.46. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 8.1.47. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do PB.
- 8.1.48. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 8.1.49. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- 8.1.50. Apresentar nota fiscal, licenciamento ou documento equivalente sobre todos os produtos e serviços utilizados para a execução do objeto desse PB e anexos que confirmam à Contratada o seu direito de uso.
- 8.1.51. Prover, realizar, manter e priorizar todas as ações necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contidas neste PB e seus anexos.
- 8.1.52. Substituir, às suas expensas, o equipamento ou material em que verificar defeitos ou incorreções.
- 8.1.53. Não atribuir ao Contratante qualquer ônus ou responsabilidade, quer pela via administrativa ou judicial, pelas obrigações oriundas da execução do objeto do presente Contrato.
- 8.1.54. Manter um Gestor do Contrato capacitado e aceito pelo CRCPE para gerenciar, supervisionar, representá-la técnica e administrativamente ou fornecer informações sobre os serviços, sempre que necessário de forma permanente, durante todo o período de vigência do contrato.
- 8.1.55. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade acerca das atividades, objeto deste PB, sem prévia autorização da Contratante.
- 8.1.56. Diante de situações de irregularidades de caráter urgente deverá comunicar, por escrito, ao CRCPE com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelo agente designado.
- 8.2. Caberá ainda à empresa Contratada o cumprimento das seguintes obrigações, além das demais previstas neste PB e no contrato:
  - 8.2.1. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião (presencial ou remota) inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe do CRCPE.
  - 8.2.2. Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato.
  - 8.2.3. Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente adequado para execução dos serviços contratados, conforme especificado neste PB.
  - 8.2.4. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o serviço objeto do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos.
  - 8.2.5. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados.
  - 8.2.6. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
  - 8.2.7. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da Contratante ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
  - 8.2.8. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como o cumprimento das obrigações trabalhistas.

- 8.2.9. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 8.2.10. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção.
- 8.2.11. Reportar à Contratante imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades no Departamento de Informática.
- 8.2.12. Encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados mensalmente.
- 8.3. No que se refere à **Segurança da Informação e Privacidade**, são obrigações da Contratada:
  - 8.3.1. Propiciar a disponibilidade da solução de TI contratada.
  - 8.3.2. Evitar o vazamento de dados e fraudes digitais.
  - 8.3.3. Definir processo de gestão de riscos de Segurança da Informação e Privacidade que envolvam a(s) solução(ões) contratada(s).
  - 8.3.4. Assegurar a continuidade do negócio implementado pela solução de TI contratada.
  - 8.3.5. Realizar o tratamento de dados pessoais, conforme o disposto na Lei nº 13.709/2018, e o tratamento de informações classificadas, conforme legislação vigente.
  - 8.3.6. Prever a realização de auditoria de Segurança da Informação e Privacidade relativa à conformidade dos requisitos de segurança da informação e privacidade previstos pela contratação.
  - 8.3.7. Assegurar a gestão e tratamento de incidentes de forma sistematizada.
  - 8.3.8. Indicar e implementar diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro.
  - 8.3.9. Contemplar processo de gestão de mudanças e implementar a gestão de capacidade.
  - 8.3.10. Implementar controles criptográficos, registros de logs e política de segurança da informação e privacidade.
  - 8.3.11. Garantir a prevalência dos direitos e garantias fundamentais no tratamento da informação em seu ambiente computacional.
  - 8.3.12. Garantir a inviolabilidade dos dados retidos em seu ambiente computacional, por sua parte ou de terceiros.
  - 8.3.13. Comunicar à Contratante qualquer tipo de tratamento de incidentes de segurança de redes computacionais relacionados aos dados da Contratante.
  - 8.3.14. Manter o acesso aos dados por parte da Contratante até 30 (trinta) dias corridos após o cancelamento, descontinuidade, portabilidade ou renovação do referido instrumento contratual ou similar.
  - 8.3.15. Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas pela Contratante, constituindo-se o presente em Termo de Confidencialidade.
  - 8.3.16. Não repassar, comercializar ou transferir a terceiros não autorizados, as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação.
  - 8.3.17. Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações contidas na base de dados da Contratante.
  - 8.3.18. Utilizar as informações compartilhadas pela Contratante exclusivamente para as finalidades inerentes ao presente PB.
  - 8.3.19. Enviar ao CRCPE, o Termo de Confidencialidade (Anexo I), devidamente assinado pelo representante legal da Contratada.
  - 8.3.20. Compartilhar com a Contratada qualquer informação complementares de interesse mútuo que venha a ter conhecimento ao longo da vigência do Contrato oriundo deste PB.
  - 8.3.21. Em conformidade ao Art. 48 da Lei n.º 13.709, a Contratada comunicará imediatamente ao titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular.
  - 8.3.22. Não praticar ou permitir qualquer ação que comprometa a integridade da base de dados da Contratante.

## **9. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 9.1. Deverá ser realizada a configuração e ativação do serviço no Edifício Sede do CRCPE, situado na Rua Carlos Gomes, 481, Prado, Recife/PE, no Departamento de Informática.
- 9.2. Os serviços, por padrão, deverão ser prestados, preferencialmente, de 8 às 17:00 horas.
- 9.3. Execução de demandas fora do horário padrão não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais ao CRCPE.

## **10. INÍCIO DOS SERVIÇOS**

- 10.1. Após a assinatura do contrato, o CRCPE convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo: do fiscal técnico e gestor do contrato, designados pelo CRCPE, do representante legal e equipe técnica da Contratada.

## **11. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 11.1. O prazo para disponibilização dos serviços para o CRCPE será de 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 11.2. Caso a Contratada se veja impossibilitada de cumprir o prazo para entrega dos serviços, deverá apresentar a data de vencimento fixada no contrato, justificativas escritas e devidamente comprovadas, apoiando o pedido de prorrogação em um ou mais dos seguintes fatos:
  - a) Ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes que altere fundamentalmente as condições do contrato;
  - b) Impedimento decorrente de fato ou ato de terceiros, reconhecido pelo CRCPE.
- 11.3. O serviço compreende a instalação lógica do software, incluindo a configuração e ativação de todos os dispositivos e serviços decorrentes.

## **12. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

- 12.1. De modo a resguardar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços pela Contratada, serão estabelecidos e utilizados o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) entre as partes, baseando-se em indicadores de desempenho e metas, definidos para o processo.
- 12.2. O indicador de desempenho abaixo deverá ser monitorado e servirá de base para a avaliação mensal da Contratada, no "Relatório de Medição de Resultado" do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 12.3. Durante a etapa de implantação dos serviços, o Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco (CRCPE) e a Contratada definirão o formato e os tipos de informações, referentes ao Relatório de Medição de Resultado.
- 12.4. A Contratada deverá emitir, junto com a Nota Fiscal dos Serviços, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Medição de Resultado), definido com o CRCPE.
- 12.5. O IMR deve ser considerado e entendido, pela Contratada, como um compromisso de qualidade, que estará assumindo, junto ao CRCPE.



- 12.6. A análise do resultado desta avaliação pelo CRCPE resultará em advertências ou penalizações, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.
- 12.7. Os IMRs serão divididos em Metas de Disponibilidade por Serviço e Atividades Operacionais de Segurança.
- 12.8. As Metas de Disponibilidade Mensal serão mensuradas para os serviços de disponibilidade de Banco de dados, devendo atingir no mínimo:

Descrição	Meta de Disponibilidade Mensal(%)
Serviços de Disponibilidade de Solução de Backup em Nuvem	99,5

- 12.9. Em cada período avaliado, o cálculo do Percentual de Disponibilidade (PD) para cada item de serviço se dará por meio da seguinte equação:

$$PD = \frac{(T_m - T_i)}{T_m} \times 100, \text{ onde}$$

PD é o Percentual de Disponibilidade Mensal;

T<sub>m</sub> é o tempo total mensal de operação, em minutos, no mês de faturamento;

T<sub>i</sub> é o somatório dos períodos de indisponibilidade dos serviços, em minutos, no mês de faturamento;

- 12.10. Será computado como tempo de indisponibilidade (Ti):

12.10.1. O tempo em que o respectivo serviço esteja indisponível ou com desempenho degradado

12.10.2. O tempo decorrido entre o início da indisponibilidade do serviço e sua total recuperação.

12.10.3. O tempo decorrido entre ocorrências sucessivas de indisponibilidade dentro de um intervalo inferior a 24 (vinte e quatro) horas do surgimento da primeira. Tais períodos serão considerados de "recorrência" da primeira ocorrência de indisponibilidade. Nesse caso, o tempo de indisponibilidade deverá ser contado a partir do surgimento da indisponibilidade inicial, até a recuperação da última indisponibilidade no intervalo.

- 12.11. Não serão incluídas na contagem do número de minutos de indisponibilidade (Ti) as seguintes situações:

12.11.1. Manutenções programadas pela Contratada, desde que autorizadas previamente pelo CRCPE.

12.11.2. Além da Meta de Disponibilidade Mensal, deverão ser apurados os níveis de serviço para as Atividades Operacionais de Segurança, que deverão ser executadas periodicamente pela Contratada ou por demanda do CRCPE, sendo definidos seguintes prazos máximos de conclusão das atividades, os indicadores utilizados na mensuração da qualidade dos serviços:

Grau	Correspondência
1	0,2% sobre o valor mensal do contrato
2	0,3% sobre o valor mensal do contrato
3	0,5% sobre o valor mensal do contrato
4	1% sobre o valor mensal do contrato
5	3% sobre o valor mensal do contrato



6	5% sobre o valor mensal do contrato
---	-------------------------------------

<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Grau</b>
1	Alteração de configurações 240 (duzentos e quarenta) minutos após abertura de chamado Configuração implementada	Acima de 240 minutos – Grau 1
2	Chamados Emergenciais 30 (trinta) minutos após abertura de chamado Chamado concluído	Acima de 30 minutos – Grau 2
3	Registro de incidente de segurança pela Contratada. 10 (dez) minutos após o primeiro registro ou sintoma relacionado ao evento. Chamado aberto.	Acima de 10 minutos – Grau 2
4	Início de atuação para resolução de incidentes de segurança. 15 (quinze) minutos após abertura de chamado pelo cliente ou pela Contratada. Registro das ações tomadas no chamado pelo responsável pela resolução.	Acima de 15 minutos – Grau 3
5	Resolução de incidentes que provoquem indisponibilidade dos serviços. 60 (sessenta) minutos após abertura de chamado pelo cliente ou pela contratada. Chamado concluído.	61 a 120 minutos – Grau 3 121 a 240 minutos – Grau 4 241 a 360 minutos – Grau 5 Acima de 361 minutos – Grau 6
6	Resolução de incidentes que não provoquem indisponibilidade dos serviços. 240 (duzentos e quarenta) minutos após abertura de chamado pelo cliente ou pela contratada. Chamado concluído	Acima de 240 minutos – Grau 1
7	Atendimento a chamados para esclarecimento de dúvidas. 72 (setenta e duas) horas após abertura de chamado pelo cliente. Chamado concluído	Acima de 72 horas – Grau 1
8	Implementação de novas funcionalidades. 72 (setenta e duas) horas após abertura de chamado pelo cliente ou pela contratada. Funcionalidade implementada.	Acima de 360 minutos – Grau 2
9	Geração de assinaturas de reconhecimento de ataques. 360 (trezentos e sessenta) minutos após abertura de chamado pelo cliente ou pela Contratada. Assinatura de ataque implementada.	Acima de 360 minutos – Grau 2
10	Realização periódica de scan de vulnerabilidades em ativos. Trimestral, apresentado na primeira segunda-feira do trimestre. Relatório de vulnerabilidades apresentado.	Acima de 3 meses e 15 dias – Grau 2

- 12.12. O valor das multas poderá ser descontado da nota fiscal ou do crédito existente no CRCPE em relação à Contratada. Caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.
- 12.13. As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato do CRCPE, devidamente justificado.
- 12.14. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas.
- 12.15. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

### **13. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 13.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.
- 13.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.
- 13.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
  - a) inspeção minuciosa de todos os serviços executados;
  - b) 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. CONFIDENCIALIDADE**

- 14.1. A Contratada obrigará-se a manter a mais absoluta confidencialidade (sigilo) a respeito de quaisquer informações, dados, documentos, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade do CRCPE, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto da presente contratação, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
- 14.2. Todos os membros da equipe da Contratada deverão assinar Termo de Ciência e Termo de Sigilo acerca das informações obtidas no decorrer do trabalho.

### **15. SUBCONTRATAÇÃO**

- 15.1. Não será admitida a subcontratação do objeto deste Projeto Básico.

### **16. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

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

### **17. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

- 17.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

- 17.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Projeto Básico.
- 17.4. 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.
- 17.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 17.6. Durante a execução do objeto, o fiscal do contrato deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 17.7. O fiscal do contrato deverá apresentar ao responsável ou preposto indicado pela Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 17.8. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 17.9. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 17.10. O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 17.11. A gestão do contrato far-se-á representar, durante a execução do contrato, e será acompanhada e fiscalizada por representantes do CRCPE (Gestor do Contrato e Fiscais), especialmente designados, que anotarão em registro próprio todas as ocorrências.
- 17.12. Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93 e IN SGD/ME nº 01/2019 os serviços de gestão, acompanhamento e fiscalização serão executados por servidores especialmente designados pelo CRCPE, conforme os papéis e responsabilidades do Gestor e Fiscal permitidos a assistência de terceiros.
- 17.13. O contrato estabelecerá em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o PB, seus Anexos e a Proposta de Preços da empresa Contratada.
- 17.14. A presença da fiscalização do CRCPE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa Contratada em relação ao disposto na Lei nº 8.666/93, assim como no final atendimento das cláusulas contratuais.
- 17.15. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor e dos Fiscais serão solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

## 18. PAGAMENTO

- 18.1. O pagamento será efetuado mediante ordem bancária a favor da licitante vencedora até o 10º (décimo) dia útil, contados a partir do recebimento definitivo e atesto da Nota Fiscal.
- 18.2. O CRCPE realizará pagamentos por transferência bancária ou boleto bancário em conta corrente de titularidade da Contratada, contra a apresentação de Notas Fiscais que deverá ser apresentada ao Setor Financeiro após a prestação dos serviços, para pagamento pela Contratante à Contratada até o 10º (décimo) dia útil do atesto da nota fiscal devidamente aprovada pela Contratante.
- 18.3. O eventual atraso na entrega da Nota Fiscal acarretará correspondente e proporcional atraso no pagamento, sem qualquer penalização ou atualização monetária.
- 18.4. Caso se constate alguma irregularidade na Nota Fiscal emitida pela Contratada, o documento será devolvido para correção, sendo restabelecido o prazo de 10 (dez) dias úteis para o pagamento, a contar do atesto da nota fiscal devidamente aprovada pela Contratante
- 18.5. O documento de cobrança será emitido em nome do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco, sem emendas ou rasuras, fazendo menção expressa ao número da Licitação e contendo todos os seus dados e outros conforme abaixo especificado:
- 18.6. O número de inscrição no CNPJ da empresa deverá ser o mesmo da documentação apresentada para habilitação, da Proposta Comercial e do documento de cobrança. Na hipótese de divergência entre o CNPJ constante do contrato e do documento de cobrança, deverá a fornecedora apresentar Declaração (juntamente com este último documento), justificando este procedimento e, ao mesmo tempo, se responsabilizando pela regularidade fiscal do estabelecimento comercial emitente do documento de cobrança.
- 18.7. De acordo com o artigo 64 da Lei nº 9.430, de 27.12.96, os pagamentos efetuados por Órgãos, Autarquias e Fundações da Administração Pública Federal a Pessoas Jurídicas, pelo fornecimento de bens e/ou prestação de serviços, estão sujeitos à incidência na fonte, do Imposto sobre a Renda, da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, da Contribuição para Seguridade Social – Cofins e da Contribuição para Pis/Pasep.
- 18.8. A tabela de bens e serviços a que se refere o item anterior está à disposição de todos os interessados no site da Receita Federal: [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br), (IN SRF nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012 com alterações dada pela IN SRF nº 1.540 de 5 de janeiro de 2015) e por ocasião do pagamento, conforme o caso, todos os impostos serão retidos na fonte conforme a legislação vigente.
- 18.9. Caso a Contratada seja optante pelo “SIMPLES” a cada fornecimento e a cada emissão de Nota Fiscal, deverá juntar a declaração ORIGINAL de isenção dos impostos, em 02 (duas) vias, assinada com identificação do assinante e nome da empresa.
- 18.10. O documento de cobrança (Nota Fiscal) deverá ser formulado, já constando todos os impostos e/ou tributos incidentes que serão retidos conforme IN SRF nº 1234 de 11 de janeiro de 2012 com alterações dada pela IN SRF nº 1.540 de 5 de janeiro de 2015, sob pena de devolução para correção, contando-se o prazo para o pagamento a partir do recebimento regular da mesma.
- 18.11. Optando pelo depósito bancário, no documento de cobrança deverá constar o nome e o número do banco, bem como o nome e o número da agência e o número da conta à qual se dará o depósito bancário para pagamento, repetindo-se os dados contidos na Proposta Comercial.

18.12. Qualquer alteração de dados bancários só será permitida desde que efetuada em papel timbrado da empresa, assinada por representante legal e encaminhada ao Departamento de Compras e Licitações, antes do processamento do respectivo pagamento.

18.13. Caso a Contratada deixe de atender, mesmo que de forma parcial, as regras contidas nesta cláusula, o pagamento ficará retido até seu pleno atendimento e não caracterizará, em hipótese alguma, inadimplência por parte do CRCPE.

18.14. Para efeito de pagamento, serão verificados:

18.15. Atestação de conformidade da entrega do(s) serviço(s);

18.16. Comprovação de regularidade junto à Seguridade Social (CND), Certidão Conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União, Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado, Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS-CRF), e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

## 19. PROPOSTA DE PREÇOS

19.1. A proposta de preços deverá ser apresentada, com base nas especificações, prazos de entregas, obrigações e demais considerações contidas neste PB, conforme segue:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO/DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviço de Correio Eletrônico (E-mail) corporativo incluindo garantia de funcionamento e suporte técnico.	UN	2 Terabyte	R\$	R\$

19.2. Nos preços propostos, deverão estar incluídos os tributos, encargos e demais despesas operacionais e necessárias à execução da prestação dos serviços.

19.3. Os preços inerentes à execução dos serviços serão apresentados na proposta da licitante, que constarão do contrato e incluirão todas as despesas legais ou adicionais.

19.4. A proposta deverá ser ofertada pelo VALOR TOTAL DO ITEM.

19.5. A proposta deverá ter validade de 90 (noventa) dias.

## 20. VIGÊNCIA CONTRATUAL

20.1. O contrato terá a vigência de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, no interesse da Contratante, até o limite legal de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93 e alterações.

## 21. REAJUSTE

21.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

21.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de reajustamento ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (art. 24, da IN/SGD nº 31/2021), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade:

$R = V (I - I^{\circ}) / I^{\circ}$ , onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I<sup>o</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

21.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

21.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CRCPE pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

21.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

21.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

21.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

21.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

22.1. A Contratada ficará passível das penalidades previstas na Lei nº 8.666/93, garantida a prévia defesa, caso se recuse a executar os serviços que lhe forem adjudicados, ou venha a fazê-lo fora das especificações e condições acordadas impeçam ou embarace de alguma forma, a fiscalização que o CRCPE se reserva ao direito de exercer, ou, ainda, transfira a outrem, no todo ou em parte, os serviços contratados, bem como o caucione ou utilize-o para qualquer operação financeira.

22.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá aplicar à empresa observando a gravidade das faltas cometidas, as seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa;

b1) no percentual de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções;

b2) no percentual de até 5% (cinco por cento) do valor da fatura correspondente ao mês em que foi constatada a falta grave;

b3) no percentual correspondente a 0,5% (meio por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia de inadimplência, constatada a falta gravíssima, até o limite máximo de 10% (dez por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias, o que poderá ensejar a rescisão do contrato;

b4) no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, pela inadimplência além do prazo acima, o que poderá ensejar a rescisão do contrato;

- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- d) 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

22.3. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a empresa pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

22.4. As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" do subitem 22.2 poderão ser aplicadas juntamente com a alínea "b", facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

22.5. No caso de aplicação das sanções estabelecidas no subitem 22.2 deste PB, assim são definidas as possíveis faltas cometidas pela Contratada:

- a) **FALTAS LEVES:** puníveis com a aplicação da penalidade de advertência, caracterizando-se pela inexecução parcial de deveres de pequena monta, assim entendidas como aquelas que não acarretam prejuízos relevantes aos serviços da Administração e a despeito delas, a regular prestação dos serviços não fique inviabilizada.
- b) **FALTAS GRAVES:** puníveis com a aplicação das penalidades de advertência e multas, caracterizando-se pela inexecução parcial ou total das obrigações que acarretam prejuízos aos serviços da Administração, inviabilizando total ou parcialmente a execução do contrato, notadamente em decorrência de conduta culposa da Contratada.
- c) **FALTAS GRAVÍSSIMAS:** puníveis com a aplicação das penalidades de multas e impedimento de licitar e contratar com a União, Distrito Federal, Estados e Municípios pelo prazo de até 05 (cinco) anos, caracterizando-se pela inexecução parcial ou total das obrigações que acarretam prejuízos relevantes aos serviços da Administração, inviabilizando a execução do contrato em decorrência de conduta culposa ou dolosa da Contratada.

22.6. Discriminação das faltas:

FALTAS LEVES	FALTAS GRAVES	FALTAS GRAVÍSSIMAS
Não designar por escrito um funcionário para atender ao CRCPE, com números de telefone e endereços de e-mail para contato.	Atraso injustificado no início da execução do objeto	Atraso injustificado na prestação do serviço no início da execução do contrato, de acordo com os prazos estabelecidos.
Não manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas no Termo de Referência que deu origem ao contrato.	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do Fiscal do Contrato	Deixar de efetuar os atendimentos referentes aos requisitos de suporte técnico da solução, conforme os prazos estabelecidos neste Termo de Referência
Atraso, sem justificativa, de até 10 (dez) dias na prestação dos serviços	Atraso, sem justificativa, acima de 20 (vinte) dias, na prestação dos serviços	Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação



	Deixar de prestar o serviço por culpa da contratada	Retardar a execução do objeto
	Atraso na configuração dos serviços rejeitados no recebimento provisório	Não utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TI, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demanda contratada.
	Atraso no atendimento dos prazos previstos para a garantia	
	Deixar de cumprir os prazos determinados para atendimento dos chamados de suporte técnico.	

- 22.7. Ao longo do período contratual de 12 (doze) meses, o acúmulo de condutas faltosas cometidas de forma reiterada, de mesma classificação ou não, bem como as reincidências, ensejará a aplicação pelo CRCPE de penalidades relacionadas às faltas de maior gravidade.
- 22.8. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo Conselho.
- 22.9. O valor das multas poderá ser descontado da nota fiscal ou do crédito existente no CRCPE em relação à Contratada. Caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.
- 22.10. As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato do CRCPE, devidamente justificado.
- 22.11. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas.
- 22.12. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

### **23. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

- 23.1. A Contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa nº 1/2010 - SLTI/MPOG.

### **24. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

- 24.1. As exigências de qualificação técnica, habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade do objeto, conforme disciplinado neste Projeto Básico.
- 24.2. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

### **25. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS**

- 25.1. O custo estimado da contratação é de R\$ xxxxxxxxxxxx..xxxxxxxxxx

## **26. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 26.1. A conexão entre contratação e o planejamento existente está contido no Projeto 5002 - Tecnologia da Informação, constante no Plano de Trabalho do CRCPE.
- 26.2. As despesas decorrentes do contrato ocorrerão na conta contábil 6.3.1.3.02.01.005 - Serviços de Informática.

Recife, 21 de setembro de 2022.

