



TERMO DE REFERÊNCIA

Descrição do Serviço	Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças de acesso para uso de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, em ambiente de nuvem, na modalidade de software como serviço, incluindo suporte técnico remoto, migração de dados e treinamento para administração da solução, para atender as necessidades deste Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal
Aplicação do Serviço	Serviço de prestação de email para o Coren-DF
PPA 2019-2021	IE47 (PPA 2019). Contratar empresa especializada no serviço de correio eletrônico corporativo com solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo a implantação, integração, suporte técnico, treinamento técnico e treinamento de operação

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças de acesso para uso de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, em ambiente de nuvem, na modalidade de software como serviço, incluindo suporte técnico remoto, migração de dados e treinamento para administração da solução, para atender as necessidades do Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A utilização de correio eletrônico se faz necessária, além da funcionalidade comum de troca de mensagens, para proporcionar aos usuários serviço de agenda, com opção de compartilhamento, armazenamento de arquivos em pastas, criação de grupos de usuários, criação e compartilhamento de documentos, planilhas, apresentação em tempo real, controle de tarefas, compartilhamento de vídeos corporativos, administração de conteúdo, conferência virtual, entre outras opções de compartilhamento de conhecimento, com base no conceito de comunicação em nuvem (cloud computing);

2.2. Assim, a presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a comunicação interna e externa do Coren-DF;



2.3. E, considerando que o contrato com a empresa que presta esse tipo de serviço ao conselho não pode mais ser renovado, conforme Art. 57, II da Lei 8666/93. E, considerando IE 47 do PPA 2019/2021 - Contratar empresa especializada no serviço de correio eletrônico corporativo com solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo a implantação, integração, suporte técnico, treinamento técnico e treinamento de operação, faz-se necessária a contratação, observando principalmente o Princípio da Eficiência, como alerta o caput do artigo 37 da Constituição Federal.

3. DA QUANTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Descrição	Quantidade.	Forma de Desembolso	Valor Mensal	Valor Total
Licenças de Acesso para uso de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, incluindo suporte técnico remoto. Migração de dados, para a solução integrada de colaboração e comunicação corporativa. Treinamento, para administração da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa.	130	Mensal	R\$ 1.451,00	R\$ 17.412,00

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas para contratação decorrerão por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

4.2. Elemento da despesa: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.007 – Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação

5. DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS

5.1. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem, na modalidade de software como serviço, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela Contratada, ficando o Contratante responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.



5.2. A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e segurança de todas as informações do Contratante.

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

5.4. O acesso aos serviços, incluindo a parte de administração da solução, deverá ocorrer, no mínimo, a partir dos navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome e Safari, sem a instalação de aplicativos cliente e deverá ser feito através de conexão segura (https), com criptografia de dados (criptografia na camada de transporte entre o usuário e servidor de solução).

5.5. A área de trabalho disponibilizada deverá apresentar o logotipo do Contratante e deverá estar totalmente em português do Brasil, incluindo a parte de administração da solução.

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

5.6.1. Usuário: permissões limitadas à sua área de trabalho;

5.6.2. Gerente: permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes;

5.6.3. Administrador: permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte. Permissão para acessar todos os logs de operações.

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

5.8. Os serviços prestados deverão estar obrigatoriamente certificados nas normas ISO 27001, ISO 27018 e, adicionalmente, em uma das normas internacionais: SAS 70 ou SSAE 16 ou SOC 2/3 ou ISAE 3402, podendo o Contratante exigir a apresentação do certificado a qualquer momento da vigência do contrato.

6. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

6.1. Da Licença

6.1.1. Cada licença de acesso para uso da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa deverá possuir cota total de armazenamento de no mínimo 50 GB (cinquenta gigabytes), distribuída nos diferentes serviços que compõe a solução, devendo ser disponibilizada uma ferramenta para exportação completa dos dados armazenados.



6.2. A solução deverá fornecer no mínimo os seguintes serviços:

6.2.1. Correio Eletrônico Corporativo (e-mail)

6.2.1.1. Cada usuário poderá armazenar neste serviço até, no máximo, a sua cota total de armazenamento na solução, respeitando este limite.

6.2.1.2. Deverá possuir total integração com os outros serviços da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa.

6.2.1.3. As contas de e-mail deverão usar o domínio: @coren-df.gov.br, sob administração do Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal – Coren-DF.

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

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

6.2.1.6. Deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo:

6.2.1.6.1. Analisar registros de acessos e rastrear mensagens; 5.2.1.6.2.

Auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços.

6.2.1.7. O limite de tamanho das mensagens, com seus anexos, a serem enviados ou recebidos deverá ser de, no mínimo, 25MB (vinte e cinco megabytes).

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

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

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

6.2.1.11. Verificar mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, anti-spam, antiphishing, antispysware e antimalware atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas.

6.2.1.12. Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens e anexos. A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: sequência de caracteres, faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo.



6.2.1.13. Permitir filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelo administrador, de modo a atender política de segurança da informação do Contratante.

6.2.1.14. Correspondência de padrões de expressão regular (regex), criação de regras sofisticadas e personalizadas de correspondência de dados/padrão.

6.2.1.15. Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens.

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

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

6.2.1.18. O correio eletrônico corporativo deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos:

6.2.1.18.1. Cada usuário poderá enviar até 1.500 (mil e quinhentas) mensagens por dia, cada uma delas podendo ser endereçada a até 500 (quinhentos) destinatários;

6.2.1.18.2. Conta de serviço específico (robô) poderá enviar até 2.000 (duas mil) mensagens por dia, cada uma para um destinatário externo;

6.2.1.18.3. Usuários a serem indicados poderão enviar uma mensagem para todas as demais caixas postais cadastradas;

6.2.1.18.4. Cada usuário poderá enviar até 30 (trinta) mensagens por minuto (atingindo o limite, o excedente ficará em fila e será enviado automaticamente no momento seguinte).

6.2.1.19. Deverá permitir a definição de políticas para retenção de mensagens para todos usuários ou para usuários específicos, por um período mínimo de vigência do contrato, incluindo todas as renovações permitidas por lei, possibilitando acesso ao administrador a todas as mensagens, incluindo as mensagens que foram excluídas.

6.2.2. Contatos e Grupos de Distribuição

6.2.2.1. Prover agenda de contatos com no mínimo as seguintes informações: nome, sobrenome, endereço de e-mail.

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

6.2.2.3. Permitir ao administrador gerenciamento de usuários agrupados em perfis.

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



6.2.2.5. Permitir que o usuário realize pesquisa de contatos. A pesquisa por contatos deverá permitir a utilização de sequência de caracteres como filtro.

6.2.3. Calendário

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

6.2.3.2. Deverá possuir total integração com os outros serviços da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa.

6.2.3.3. Permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários do Contratante.

6.2.3.4. Permitir o cadastramento de um número de telefone celular para recebimento de notificações de eventos por mensagens de texto (SMS).

6.2.3.5. Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários do Contratante.

6.2.4. Comunicação Instantânea

6.2.4.1. Fornecer serviço de envio de mensagens instantâneas entre usuários internos e usuários externos autorizados.

6.2.4.2. Deverá possuir total integração com os outros serviços da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa.

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

6.2.4.4. Possibilidade de conversação por voz e vídeo.

6.2.4.5. Deverá permitir a definição de políticas para retenção de mensagens instantâneas para todos os usuários ou para usuários específicos, por um período mínimo de vigência do contrato, incluindo todas as renovações permitidas por lei, possibilitando acesso ao administrador a todas as mensagens instantâneas, incluindo as mensagens instantâneas que foram excluídas.

6.2.5. Armazenamento de Arquivos e Colaboração

6.2.5.1. Cada usuário poderá armazenar neste serviço até, no máximo, a sua cota total de armazenamento na solução, respeitando este limite.

6.2.5.2. Deverá possuir total integração com os outros serviços da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa.

6.2.5.3. Permitir que usuário compartilhe documentos e controle as permissões de acessos em suas pastas e arquivos.



6.2.5.4. Suportar o armazenamento de arquivos de documentos nos padrões Microsoft Office e LibreOffice.

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

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

6.2.5.7. Possibilite a criação, colaboração de documentos, planilhas e apresentações com opção de simples visualização ou edição dos arquivos, possibilitando a edição simultânea por parte de, no mínimo, 5 (cinco) usuários, através do browser, permitindo a criação de discussões sobre o documento com o envio de notificações via e-mail sem a necessidade de instalar qualquer cliente nas máquinas.

6.2.5.8. Permitir que o usuário realize pesquisa de arquivos. A pesquisa por arquivos deverá permitir a utilização de sequência de caracteres como filtro.

6.2.5.9. Deverá permitir a definição de políticas para retenção de arquivos para todos usuários ou para usuários específicos, por um período mínimo de vigência do contrato, incluindo todas as renovações permitidas por lei, possibilitando acesso ao administrador a todos os arquivos, incluindo os arquivos que foram excluídos.

6.2.5.10. Possibilite a criação dos formulários, com opção de edição simultânea por até 5 usuários, através do browser, sem a necessidade de instalar qualquer cliente nas máquinas.

6.2.5.11. Possibilitar a criação de campos de preenchimento com no mínimo os seguintes tipos de inserção:

6.2.5.11.1. Texto curto;

6.2.5.11.2. Texto longo ou parágrafo;

6.2.5.11.3. Múltipla escolha;

6.2.5.11.4. Caixas de seleção;

6.2.5.11.5. Menu suspenso;

6.2.5.11.6. Data;

6.2.5.11.7. Hora.

6.2.5.12. Possuir recurso de inclusão de imagens, vídeos e quebra de seção.

6.2.5.13. As informações coletadas deverão ser inseridas em planilhas eletrônicas da própria solução automaticamente.

6.2.5.14. Possuir opção de restringir o acesso aos formulários publicados aos usuários do Contratante ou liberar o acesso sem a necessidade de login, tornando seu acesso público.

6.2.5.15. Quando o acesso aos formulários publicados for restrito aos usuários do Contratante deverá ser possível a coleta automática do usuário logado.



6.2.6. Criação e Publicação de Portais/Sites

- 6.2.6.1. Permitir a criação de portais/sites com a utilização de elementos como imagens, tabelas, vídeos e acesso a bancos de dados.
- 6.2.6.2. Deverá possuir total integração com os outros serviços da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa.
- 6.2.6.3. Permitir ao administrador o controle e o gerenciamento dos acessos dos usuários aos sites.
- 6.2.6.4. Permitir que os usuários criem e gerenciem seus sites, sem necessidade de conhecimento de linguagem de codificação.
- 6.2.6.5. Cada usuário poderá armazenar neste serviço até 500MB (quinhentos megabytes), no mínimo, respeitada a utilização da sua cota total de armazenamento na solução.

6.2.7. Videoconferência

- 6.2.7.1. Deverá prover o serviço de videoconferência para reuniões online, devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupos de no mínimo 25 (vinte e cinco) pessoas.
- 6.2.7.2. Deverá possuir total integração com os outros serviços da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa.
- 6.2.7.3. Deverá permitir envio de convites à usuários externos para realização da videoconferência.
- 6.2.7.4. Os streams de áudio e vídeo deverão ser criptografados.
- 6.2.7.5. Deverá possibilitar o compartilhamento de tela entre os participantes da videoconferência.
- 6.2.7.6. Deverá permitir conversas de bate-papo entre os participantes, dentro da ferramenta de videoconferência.
- 6.2.7.7. Deverá disponibilizar uma API que permita desenvolver novas funcionalidades para a utilização dentro da videoconferência.
- 6.2.7.8. Deverá possibilitar que o administrador habilite/desabilite o recurso de videoconferência para grupos/organizações de usuários.

6.2.8. Disponibilização e Transmissão de Vídeos

- 6.2.8.1. Deverá prover o serviço de transmissão de vídeo em tempo real, possibilitando que qualquer usuário, desde que autorizado pelo Contratante, efetue a transmissão e gravação de vídeos.
- 6.2.8.2. Deverá permitir o acesso em tempo real, com ou sem autenticação, às transmissões de vídeos dos usuários, permitindo que terceiros possam acessar as mesmas a partir do site



corporativo do Contratante (transmissão de reuniões, palestras, etc).

6.2.8.3. Deverá possibilitar a utilização de câmeras de vídeo variadas, sem exigência de equipamentos específicos ou certificados.

6.2.8.4. Deverá permitir diferentes taxas de transmissão no acesso aos vídeos.

6.2.8.5. Deverá suportar pelo menos os seguintes formatos de vídeo:

6.2.8.5.1. MPEG, incluindo MPEG-1, MPEG-2 e MPEG-4;

6.2.8.5.2. WMV;

6.2.8.5.3. H264.

6.2.8.6. Deverá permitir a gravação/arquivamento automático do vídeo, a qual foi realizada a transmissão em tempo real.

7. DA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

7.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

7.2. A disponibilidade mínima mensal da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, calculada com base na média de disponibilidade de todos os serviços que compõe a solução, deverá ser de 99,9% (noventa e nove, vírgula nove por cento) do tempo contratado. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permaneceram em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação.

7.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço, não sendo consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade do Contratante.

7.4. O percentual de disponibilidade para cada serviço (D) da solução deverá ser calculado da seguinte forma:

$$D = [(T_m - T_i) / T_m] * 100$$

onde:

D= Percentual de disponibilidade do serviço

Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o mês de faturamento (30 dias)

Tm = Tempo Total Mensal de operação, em minutos, no mês de faturamento.

Para o cálculo do índice de disponibilidade, o “Tempo Total Mensal” será calculado a partir do total de dias da prestação do serviço vezes 1440 (um mil quatrocentos e quarenta) minutos.

6.5. O percentual de disponibilidade da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa (Ds) será a média aritmética do percentual de disponibilidade dos serviços que compõem a solução.



7.6. Sempre que forem apurados percentuais de disponibilidade mensais da solução que estejam abaixo de 99,9% (noventa e nove, vírgula nove por cento) do tempo contratado, os somatórios dos tempos de inoperância, dentro do período de faturamento, serão descontados dos custos mensais da solução, tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Dc=Cm-(Cm*Ds)$$

onde:

Dc= Valor do desconto

Ds= Percentual de disponibilidade da solução

Cm= Custo mensal do serviço

7.7. O custo mensal do serviço (Cm) inclui o valor mensal de todas as licenças de acesso e uso da solução.

7.8. Ficam também estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade calculados que ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos custos dos serviços, conforme demonstrado a seguir:

7.8.1. Percentual de disponibilidade inferior a 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento), até 99% (noventa e nove por cento) ensejará glosa de 5% (cinco por cento) do custo mensal do serviço;

7.8.2. Percentual de disponibilidade inferior a 99% (noventa e nove por cento), até 95% (noventa e cinco por cento), ensejará glosa de 10% (dez por cento) do custo mensal do serviço;

7.8.3. Percentual de disponibilidade inferior a 95% (noventa e cinco por cento), ensejará glosa de 15% (quinze por cento) do custo mensal do serviço.

7.9. A Contratada deverá possuir e disponibilizar monitoração em tempo real do serviço fornecido para o Contratante, e disponibilizar, através de seu portal de acompanhamento dos serviços, desta forma o Contratante poderá monitorar a disponibilidade do serviço e gerar um relatório mensal de disponibilidade.

7.10. Caso seja constatado, através do relatório mensal de disponibilidade, que a disponibilidade contratada não foi alcançada, o gestor do contrato enviará o relatório de disponibilidade para a Contratada para no prazo de 5 (cinco) dias corridos apresentar sua defesa ou concordância. Caso o desconto não possa ser efetuado na fatura do mês de ocorrência da indisponibilidade, o valor será descontado na fatura do mês subsequente.

8. DO SUPORTE TÉCNICO REMOTO

8.1. O serviço de suporte técnico remoto destina-se à correção de problemas da solução implementada



e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da mesma.

8.2. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Contratante, mediante abertura de chamado junto à Contratada, via chamada telefônica local ou 0800, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

8.3. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

8.3.1. Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços;

8.3.2. Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;

8.3.3. Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

8.4. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

8.5. A Contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

8.6. Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:

8.6.1. Número do chamado;

8.6.2. Categoria de prioridade;

8.6.3. Descrição do problema e da solução;

8.6.4. Procedimentos realizados;

8.6.5. Data e hora da abertura e do fechamento do chamado;

8.6.6. Data e hora do início e do término da execução dos serviços;

8.6.7. Identificação do técnico da empresa.

8.7. Será considerado, para efeitos do nível de serviço exigido, prazo de solução definitiva, como: o tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe técnica do Contratante à Contratada, e a efetiva colocação dos serviços em seu pleno estado de funcionamento.

8.8. Os prazos para atendimento remoto e solução definitiva dos chamados deverão ser:

8.8.1. PRIORIDADE BAIXA - 1 (um) dia útil;

8.8.2. PRIORIDADE NORMAL - 4 (quatro) horas corridas;

8.8.3. PRIORIDADE ALTA - 2 (duas) horas corridas.

8.9. Serão aplicadas, no caso do não cumprimento dos prazos acima, as seguintes multas:

8.9.1. 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade ALTA;

8.9.2. 0,4% (quatro décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade NORMAL;

8.9.3. 0,2% (dois décimos por cento), sobre o valor mensal do contrato, por dia extrapolado na entrega da solução do chamado de prioridade BAIXA.



9. DA MIGRAÇÃO DOS DADOS

9.1. A Contratada será responsável pela migração de todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes nas contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa utilizada atualmente pelo Contratante.

9.2. Após finalização do contrato de prestação de serviços, a Contratada deverá fornecer acesso a todos os dados, incluindo logs de auditoria e dados armazenados por política de retenção, existentes em todas as contas da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa por um período mínimo de 30 (trinta) dias, além de outras informações essenciais para transição e continuidade do serviço.

10. DO TREINAMENTO

10.1. O treinamento objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica do Contratante possa administrar, operar a solução e treinar os usuários na solução contratada e deverão atender os seguintes requisitos

10.1.1. O treinamento deverá ser realizado por meio de turma presencial nas dependências do Contratante;

10.1.2. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 30 (trinta) horas, deve abordar as informações necessárias à gerência, administração, auditoria, operação básica, intermediária e avançada da solução e principais solicitações de suporte;

10.1.3. O conteúdo do treinamento deverá ser aprovado pela área técnica do Contratante previamente à sua execução;

10.1.4. Cada turma deverá contemplar a participação de até 5 (cinco) participantes do Contratante;

10.1.5. A Contratada deverá disponibilizar, para todos os participantes, material impresso ou em meio digital, atualizado e de primeiro uso, em português do Brasil;

10.1.6. Deverão ser disponibilizados certificados de conclusão para todos os participantes, com nome da instituição, nome do curso, nome do participante treinado, data de início, data de término e quantidade de horas;

10.1.7. Os horários e datas dos treinamentos serão definidos pela equipe técnica do Contratante e comunicados à Contratada com antecedência mínima de 10 (dez) dias consecutivos.



11. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

11.1. A disponibilização das licenças de acesso para uso da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da assinatura do contrato.

11.2. Caso haja necessidade de migração de dados, as contas de acesso existentes na solução utilizada atualmente pelo Contratante, deverão ser criadas na solução contratada no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da assinatura do contrato.

11.3. O serviço de migração dos dados, se contratado, deverá ser concluído no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da assinatura do contrato.

11.4. O serviço de treinamento, se contratado, deverá ser concluído no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da assinatura do contrato.

12. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. O recebimento provisório do serviço de migração de dados, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato da migração dos dados.

12.2. Ocorrendo problemas na migração de dados, se contratado, a Contratada tem até 5 (cinco) dias para resolução do problema.

12.3. O recebimento definitivo será realizado mediante termo circunstanciado, após o recebimento provisório e testes de conformidade do objeto, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

12.4. Durante o período de testes deverão ser superados todos os possíveis problemas detectados. Caso não haja nenhuma reclamação do Contratante à Contratada quanto à normalidade do objeto em questão, o recebimento definitivo será considerado realizado.

12.5. O recebimento provisório do serviço de treinamento, se contratado, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato do treinamento.

12.6. O recebimento definitivo do serviço de treinamento será realizado mediante termo circunstanciado, após o recebimento provisório e entrega dos certificados de conclusão para todos os participantes, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 5.450/05, da Lei nº 10.520/02 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, são obrigações da Contratada:

13.1.1. Sanear qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços;



- 13.1.2. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados;
- 13.1.3. Levar ao conhecimento dos empregados a Política de Segurança Institucional do Contratante;
- 13.1.4. Fornecer por escrito todos os esclarecimentos técnicos solicitados pelo Contratante;
- 13.1.5. Responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços objeto do contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, auxílio-refeição, auxílio-transporte, uniforme completo e outras despesas que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;
- 13.1.6. Fornecer, sempre que solicitado, relatório de situação do contrato;
- 13.1.7. Providenciar a imediata troca de qualquer material ou equipamento julgado inadequado ou que não atenda às necessidades do Contratante durante a execução do contrato;
- 13.1.8. Responder e responsabilizar-se por quaisquer danos causados direta ou indiretamente a bens de propriedade do Contratante ou de terceiros, quando estes tenham sido ocasionados por seus empregados/profissionais por ocasião dos serviços contratados;
- 13.1.9. Manter os seus empregados devidamente identificados por crachá quando em trabalho na sede do Coren-DF
- 13.1.10. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, desde que relacionadas à prestação dos serviços contratados;
- 13.1.11. Comunicar ao Gestor do Contrato, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos solicitados;
- 13.1.12. Zelar pela perfeita execução dos serviços, sanando as falhas eventuais, imediatamente após sua verificação;
- 13.1.13. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo Contratante;
- 13.1.14. Cumprir, impreterivelmente, todos os prazos e condições exigidos e observar o cronograma de implantação dos serviços;
- 13.1.15. Acatar a fiscalização do Contratante levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;
- 13.1.16. Manter todas as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato.



14. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRANTE

14.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 5.450/05, da Lei nº 10.520/02 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, são obrigações do Contratante:

14.1.1. Prestar as informações e os esclarecimentos, pertinentes aos eventos, que venham a ser solicitado pela Contratada.

14.1.2. Proporcionar todas as facilidades para que a licitante vencedora possa desempenhar, por meio dos profissionais, os serviços dentro das normas do contrato a ser firmado.

14.1.3. Permitir o acesso dos empregados da empresa às dependências do Coren-DF para execução dos serviços referentes ao objeto do contrato, desde que estejam identificados por crachá.

14.1.4. Verificar a preparação do ambiente e a disposição dos equipamentos necessários para realização do treinamento.

14.1.5. Solicitar a substituição ou correção dos serviços que não sejam considerados adequados.

14.1.6. Assegura-se da boa prestação e do bom desempenho dos serviços.

14.1.7. Promover o acompanhamento e fiscalização da Contratada, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

14.1.8. Designar gestor para acompanhamento e fiscalização do Contrato.

14.1.9. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços licitados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências convencionadas no contrato a ser firmado.

14.1.10. Em caso de cancelamento, total ou parcial, de algum dos eventos descritos neste Termo de Referência, o Contratante deverá analisar quanto ao ressarcimento das despesas já incorridas, desde que devidamente comprovadas pela Contratada.

15. DO PAGAMENTO

15.1. A Nota Fiscal deverá ser remetida com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Fiscal do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Atesto.

15.1.1. A nota fiscal deve estar preenchida com a descrição detalhada do objeto, o número do contrato e os dados bancários da empresa;

15.1.2. Junto com a Nota Fiscal, deverá apresentar a comprovação de regularidade junto ao Sistema da Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF), às Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Contratada e da certidão



negativa de débitos trabalhistas (CNDT), sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira.

15.2. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à Contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

16. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

16.1. A fiscalização do fornecimento do objeto será exercida por servidor nomeado pelo Contratante, nos termos do artigo 67 e 73 da Lei nº 8.666/93.

16.2. Ao Contratante reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os itens fornecidos em desacordo com o estabelecido no presente Termo de Referência. 15.3. A fiscalização exercida pelo Contratante não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da Contratada pela completa e perfeita execução dos itens deste Termo de Referência.

17. DAS PENALIDADES

17.1. A Contratada estará sujeita às penalidades abaixo estipuladas, que só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a) comprovação, pela Contratada, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento contratual;
- b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis ao Coren-DF.

17.2. No caso de atraso injustificado, assim considerada a inexecução parcial ou a inexecução total da obrigação, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº. 8.666, de 21/06/1993, a contratada ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de: 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, acaso descumpridos os prazos contratuais ou de inexecução parcial da obrigação assumida; 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- c) suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Coren-DF pelo prazo de até dois (2) anos.

17.3. Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pelo Coren-DF, a Contratada ficará isenta das penalidades supramencionadas.

17.4. A multa, citada acima, será recolhida diretamente ao Coren-DF, no prazo máximo de 15 (quinze)



dias corridos contados do recebimento da notificação; ou descontada dos pagamentos.

18. DA ADJUDICAÇÃO

18.1. O julgamento das propostas de preços será pelo critério do MENOR PREÇO GLOBAL, sendo declarada vencedora a Licitante que apresentar o Menor Preço e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

18.2. À contratação que se pretende não se aplica a adjudicação por item, por existir o entendimento do Departamento de Informática - DEINFO, área demandante e que possui know-how, de que haveria perda de economia de escala.

18.3. Ainda segundo o DEINFO, considerando que o objeto possui pequenas quantidades de seus itens, fato que possivelmente tornaria a licitação desinteressante para o mercado, a adjudicação por preço global não só atrairá mais licitantes, como também possibilitará redução do preço de escala, já que uma única empresa fornecendo todos os serviços reduz consideravelmente o valor e, por conseguinte, o valor total será mais vantajoso ao Coren-DF.

18.4. Também sob a perspectiva técnica do DEINFO, impende lançar luzes sobre a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, por ser o mais adequado não apenas em vista do acompanhamento de problemas e soluções, mas, sobretudo, em termos de facilitar a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidade, de modo a aumentar o controle sobre a execução do objeto.

18.5. Por fim, cumpre salientar que entende-se não haver dano aos princípios constitucionais que norteiam o procedimento, como também às demais legislações aplicáveis.

Brasília, 16 junho de 2020.

ANDRÉ PALMENZONE R. DE ARAÚJO
Coordenador do Departamento de Informática – DEINFO

Aprovado por:

DR. MARCOS WESLEY DE SOUSA FEITOSA
Presidente do Coren-DF