Sumário

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** ..... 3

***1. OBJETO*** ..... 3

***2. JUSTIFICATIVAS*** ..... 3

***3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO*** ..... 6

***4. GLOSSÁRIO*** ..... 6

***5. LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO OBJETO*** ..... 8

***6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO*** ..... 9

***7. LOCAIS E CONDIÇÕES DE ENTREGA*** ..... 10

***8. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:*** ..... 11

***9. DO RECEBIMENTO*** ..... 11

***10. DO ACEITE PROVISÓRIO E DEFINITIVO*** ..... 12

***11. PROPOSTA COMERCIAL*** ..... 12

***12. PAGAMENTOS E PRAZOS*** ..... 14

***13. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)*** ..... 15

***14. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO CONTINUO, ESPECIALIZADO, "ON SITE"*** ..... 17

***15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE*** ..... 18

***16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA*** ..... 19

***17. DA SUBCONTRATAÇÃO*** ..... 20

***18. ALTERAÇÃO SUBJETIVA*** ..... 20

***19. FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO*** ..... 20

***20. DA CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS*** ..... 21

***21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS*** ..... 22

***22. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO*** ..... 23

**ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS** ..... 25

***1. ITEM 1 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO*** ..... 25

1.1. **CENÁRIO ATUAL DO CRA-SP:** ..... 25

1.2. **REQUISITOS GERAIS** ..... 25

1.3. **SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS** ..... 25

1.4. **CONFIGURAÇÃO DE TODO O AMBIENTE TECNOLÓGICO DA SOLUÇÃO, INCLUÍDO POLÍTICAS E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL** ..... 26

1.5. **TREINAMENTO** ..... 26

***2. ITEM 2 - OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO*** ..... 27

2.1. **REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO:** ..... 27

2.2. **VOLUME E DIMENSIONAMENTO DA SOLUÇÃO ÀS NECESSIDADES DO CRA-SP:** ..... 27

2.3. **MULTICANAL (PERFORMANCE E CANAIS):** ..... 28

2.4. **LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS):** ..... 28

2.5. **INTEROPERABILIDADE / INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS E REDES:** ..... 29
2.6. **FUNCIONALIDADES / PRODUTIVIDADE E COMUNICAÇÃO DE MARKETING OMNICHANNEL:** 30
2.7. **AUTOMAÇÕES:** ..... 35
2.8. **FUNCIONALIDADES / PRODUTIVIDADE SERVIÇOS TRANSACIONAIS:** ..... 36
2.9. **RELATÓRIOS:** ..... 38
2.10. **ARQUITETURA:** ..... 39
2.11. **SEGURANÇA:** ..... 39
***3. ITEM 3 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO*** ..... 40
3.1. **REQUISITOS GERAIS:** ..... 40
3.2. **REQUISITOS SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO:** ..... 41
3.3. **REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:** ..... 42
**ANEXO III – TESTE DE CONFORMIDADE** ..... 43
**ANEXO IV – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS** ..... 45
**ANEXO V - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO** ..... 47
**ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** ..... 49
**ANEXO VII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)** ..... 53
**ANEXO VIII – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO** ..... 55
**ANEXO IX – PLANO DE SUSTENTAÇÃO** ..... 58
**ANEXO X – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO** ..... 60
**ANEXO XI – ANÁLISE DE RISCO** ..... 69
**ANEXO XII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL** ..... 74
**ANEXO XIII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** ..... 76

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

## 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de marketing digital *omnichannel* (*e-mail marketing*, SMS, redes sociais, *landing pages*, *web push* e outros), no formato de software como serviço (*SaaS*), para produção de conteúdo, disparos de campanhas, gerenciamento, monitoramento, análise e planejamento de estratégia de comunicação para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP), incluindo implantação, treinamento e suporte técnico, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência;

1.2. O projeto se dará através dos itens abaixo:

| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE | UNIDADE DE MEDIDA | OUTROS DADOS |
|---|---|---|---|---|
| **1** | SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando:<br><br>- Configuração de todo o ambiente dedicado;<br>- Apoio inicial total à configuração de conta;<br>- Treinamento. | **1** | **Nº de serviços** | Serviço apenas no projeto de implantação |
| **2** | OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO:<br><br>- Acompanhamento de entregabilidade;<br>- Gestor de Conta dedicado;<br>- Base total: 120.000 contatos;<br>- Servidor dedicado de envios (IP Dedicado);<br>- Envios e-mail: 1.000.000 envios/Mês;<br>- Tokens Ativos de WebPush: 5.000;<br>- Tracking comportamental onsite – pageviews/mês: 130.000;<br>- Recurso para envios de e-mails transacionais / Registados. | **12** | **Tempo (meses)** | Serviço constante durante todo o contrato |

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

## 2. JUSTIFICATIVAS

2.1. **FUNDAMENTAÇÃO**

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

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

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

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

Neste contexto, este projeto busca intensificar o uso de tecnologias que sejam online, multicanais de comunicação e que estejam em uma infraestrutura baseada em computação em nuvem (*cloud computing*), de modo a viabilizar e facilitar o relacionamento do Conselho com os seus registrados, estudantes, sociedade e demais públicos.

## 2.2. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

Nos últimos anos temos baseado nossa principal forma de interação direta com público de interesse do CRA-SP em ferramentas digitais, como e-mail marketing e redes sociais.

A natural evolução de soluções digitais hoje redundam em ferramentas mais completas que, além de cumprir seu propósito principal com maior assertividade, ofertam maior integração, mensuração, otimização, personalização e monitoramento de iniciativas de interação e relacionamento com os públicos de interesse e *stakeholders* do CRA-SP.

Isto posto, considerando as demandas, objetivos e metas mapeadas no planejamento estratégico vigente do Conselho, a contratação e implementação da solução destacada neste projeto, mostra-se imperativa.

## 2.3. ASPECTOS TÉCNICOS E FORMA DE CONTRATAÇÃO:

Neste contexto, a solução pretendida deve possibilitar atuação em diversos canais de comunicação (*omnichannel)*, como por exemplo: e-mail marketing, redes sociais, *landing pages*, *web pushs* e outros.

A solução também deverá oferecer recursos como:

- Gerenciamento automatizado de bases de dados;
- Administração e distribuição de conteúdos;
- Recursos para segmentação de bases;
- Funcionalidades para captura de leads e engajamento de público;
- Integrações com redes sociais;
- Formulário e/ou ferramenta similar que permita ao usuário a opção de se cadastrar e se descadastrar (*opt-in* e *opt-out*);
- Contar com um amplo rol de *templates* que atendam, com a possibilidade de customizar códigos e um editor do tipo *drag and drop* (arrastar e soltar);
- Além de contar com suporte técnico eficiente e personalizado.

De acordo com uma análise de volumetria realizada pelas áreas técnicas do CRA-SP, o volume atual de contatos anuais é em média 120.000 (cento e vinte mil) contatos e 1.000.000 (um milhão) de envios por mês.

## 2.4. OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS POR MEIO DA CONTRATAÇÃO:

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

- Obter serviços de alta disponibilidade, com disponibilidade (*downtime*) da sua solução em 99% (noventa e nove por cento) do tempo, sendo que esta métrica será medida sempre mensalmente;

- Suporte ativo em dias úteis das 8 as 18h (horário de Brasília);

- Terceirizar custos operacionais e reduzir custos de infraestrutura e serviços de TI, por meio de aplicações hospedadas em infraestrutura em nuvem e em modelo a contratação de software como serviço (SaaS);

- Reduzir custos de licenciamento de software de escritório, mantendo e aprimorando serviços já em uso pelo Conselho;

- Evitar diminuição da produtividade dos servidores do CRA-SP, através de aplicações com alta disponibilidade, reduzindo o potencial de falhas e os riscos de paralisação dos serviços de comunicação e colaboração;

- Otimizar a produtividade da equipe de TI, focando o suporte nas operações de “missão crítica”.

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

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

Os objetivos organizacionais estratégicos de números 01, 04 e 05 são diretamente interdependentes de uma solução digital efetiva, para relacionamento e comunicação adequada.

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

- 01. Aumentar a percepção quanto a atuação da fiscalização;
- 04. Desenvolver ações para manutenção de registrados (PF e PJ);
- 05. Reduzir % de inadimplência.

## *3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO*

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

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

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

## *4. GLOSSÁRIO*

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

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

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

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

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

4.5. ***Firewall:*** É o nome dado ao dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto de controle da rede. Sua função consiste em regular o tráfego de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados de uma rede para outra.

4.6. ***Landing Pages:*** No marketing digital (também chamado de marketing online), uma *landing page*, em português página de destino, às vezes conhecida como "página de captura de leads", "página de propriedade única", "página estática" ou "página de destino", é uma única página web que aparece em resposta ao clique em um resultado de busca de um mecanismo de pesquisa otimizado, promoção de marketing, e-mail de marketing ou um anúncio online.

- As páginas de destino costumam ser vinculadas a mídias sociais, campanhas de e-mail, campanhas de marketing em mecanismos de pesquisa, artigos de alta qualidade ou "conta de afiliado" para aumentar a eficácia dos anúncios;
- O objetivo geral de uma página de destino é converter os visitantes do site em vendas ou leads.

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

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

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

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

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

*4.12.* ***SMS:*** Serviço de mensagens curtas (em inglês: Short Message Service, SMS) é um serviço disponível em celulares (telemóveis) digitais que permite o envio de mensagens curtas (até 160 caracteres) entre estes equipamentos e entre outros dispositivos de mão (handhelds), e até entre telefones fixos (linha-fixa), conhecidas popularmente como mensagens de texto. Este serviço pode ser tarifado ou não, dependendo da operadora de telefonia e do plano associado;

*4.13.* ***SMS COM TRACKING:*** tambem pode ser chamado de *Smart SMS*, é um recurso permite enviar um SMS com link assinado com o domínio da marca/empresa/organização, único e permite às marcas que depois de clicado tenha exatamente as mesmas métricas de análise que têm num relatório de email;

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

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

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

*4.17.* ***Web Push Notifications:*** é uma notificação, geralmente exibida em dispositivos como celulares e tablets, mas também em navegadores (como Chrome e Firefox). Ao acessar um site que utiliza a estratégia e aceitar as notificações, por exemplo, o usuário vai receber mensagens enviadas pela empresa.

## *5. LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO OBJETO*

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

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

- PEC 17/2019 - proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais (Portal da Câmara dos Deputados);
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de acesso à informação (L12527);
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):
- Lei 12.737/2012 - que promoveu alterações no Código Penal Brasileiro tipificando os chamados delitos ou crimes informáticos;
- (IN) INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05/2017 SLTI/MP (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017);
- Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, Lei de Licitações (L8666consol);
- Decreto nº 3.784/2001, promove a inclusão de itens de bens de consumo e de serviços comuns na classificação a que se refere o Anexo II do Decreto nº 3.555/2000, art. 8º e Decreto nº 5.450, art. 9º. (Decreto nº 3784);
- Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 (Lcp 123);
- DECRETO Nº 8.538, DE 6 DE OUTUBRO DE 2015 (Decreto nº 8538);
- Decreto nº 7.892/2013, regulamenta o Sistema de Registro de Preços (Decreto nº 7892).
- Decreto nº 10.024/19, regulamenta o Pregão Eletrônico (Decreto n°10024);
- (IN) INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5/2014, regulamenta procedimentos de pesquisa de preços (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 27 DE JUNHO DE 2014).

## *6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO*

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

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

6.1.2. Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a anterior execução/fornecimento pertinente e compatível com o objeto deste certame, emitido em papel timbrado do atestante, considerando o fornecimento da plataforma sistêmica, incluindo os serviços de implantação, treinamento e suporte técnico.

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

- Nome da empresa ou órgão que emitiu o atestado;
- Endereço completo;
- Descrição do software e dos serviços executados;
- Manifestação acerca da qualidade dos serviços prestados;
- Identificação do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse da Comissão de Licitação.

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

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

6.1.5. As comprovações acima assegurarão ao CRA-SP, que a LICITANTE possui total domínio sobre o software e que tem plenos poderes para comercializar e está apta a prestar os serviços de instalação, customização e suporte do produto ofertado;

6.1.6. Todos os atestados e declarações apresentados em língua estrangeira deverão ser autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por tradutor juramentado;

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

## *7. LOCAIS E CONDIÇÕES DE ENTREGA*

7.1. O endereço da sede do CRA-SP, na Rua Estados Unidos, 889 – Jd. América – São Paulo – SP – CEP – 01427-001 – CNPJ: 43.060.078/0001-04;

7.2. Expediente do CRA-SP é de segunda a sexta-feira, das **08h00** às **18h00**. Havendo necessidade, será autorizado à CONTRATADA o acesso às áreas para execução dos serviços fora desse horário;

7.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os itens relativos certame, descritos no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo de **prazo máximo 15 (quinze) dias corridos**, contados a partir da data de assinatura do contrato;

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

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

## *8. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:*

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

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

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

## *9. DO RECEBIMENTO*

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

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

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

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

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

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

## *10. DO ACEITE PROVISÓRIO E DEFINITIVO*

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

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

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

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

## *11. PROPOSTA COMERCIAL*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## *12. PAGAMENTOS E PRAZOS*

12.1. **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## *13. PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (A)*

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

13.1.1. Para a Implantação, a CONTRATADA deverá providenciar todas as atividades necessárias para o perfeito funcionamento de toda a solução descrita no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo **15 (quinze) DIAS CORRIDOS,** contados a partir da data de assinatura do contrato;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A) Correção de erros;

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

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

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

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

F) Entre outras atividades necessárias para estabilização do software.

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

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

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

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

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

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

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

A) **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;**

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

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

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

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

## *15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE*

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

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

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

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

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

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

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

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

## *16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## *17. DA SUBCONTRATAÇÃO*

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

## *18. ALTERAÇÃO SUBJETIVA*

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

## *19. FORMA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO*

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

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

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

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

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

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

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

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

## *20. DA CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS*

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

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

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

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

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

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

## *21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS*

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

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

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

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

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

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

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

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

- Por até 6 (seis) meses:

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

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

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

## *22. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO*

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

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

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

22.4. Responsável pelo Termo de Referência:

_____

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

**ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS**

## *1. ITEM 1 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO*

1.1. **CENÁRIO ATUAL DO CRA-SP:**

1.1.1. **DOMÍNIOS:**

| DOMÍNIO | TIPO |
|---|---|
| crasp.org.br | Domínio principal |
| crasp.gov.br | Domínio de alias de usuário para crasp.org.br |
| crasp.com.br | Domínio de alias de usuário para crasp.org.br |
| espacomanaca.com.br | Domínio secundário |
| crasp.org.br.test-google-a.com | Aliás de domínio para teste |
| aservicoda.adm.br | Domínio utilizado para serviço de e-mail marketing |

1.2. **REQUISITOS GERAIS**

1.2.1. A contratada será responsável por todas as atividades necessárias para a sua solução entre em operação;

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

1.3. **SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS**

1.3.1. O serviço de migração de dados prevê o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de e-mail marketing, considerando bases como por exemplo, blacklist;

1.3.2. O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma do CRA-SP para a plataforma ofertada;

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

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

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

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

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

A) Mapeamento de todas as contas, usuários, domínios e demais itens atualmente ativos;

B) Configuração do serviço de SPF para os domínios do CRA-SP;

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

D) Revisão geral das políticas, regras de segurança e etc;

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

1.5. **TREINAMENTO**

1.5.1. O treinamento de usuário abordar as informações necessárias para a utilização básica e os principais recursos da solução contratada;

1.5.2. Usando exemplos práticos o usuário irá compreender o conceito por trás dos aplicativos de comunicação, aprofundando-se nos recursos e na utilização do e-mail, comunicador interno/externo e agenda, além de apresentar modelos para utilização de suas ferramentas, como o vídeo conferência, que compreenderá, no mínimo, os tópicos abaixo:

A) Fundamentos da Solução;

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

C) Treinamento sobre as funcionalidades:

D) Confecções de campanhas por canal de comunicação;

E) Manipulação de bases e segmentações;

F) Acompanhamento de disparos;

G) Análise de relatórios;

H) E outros.

1.5.3. O treinamento de administrador avançado tem como objetivo a transferência de conhecimentos necessários para que a equipe técnica do CRA-SP exerça o suporte e o gerenciamento de funcionamento da solução;

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

A) Visão geral do painel administrativo;

B) Organizações, Usuários e Grupos;

C) Configurações de Domínios;

D) Relatórios;

E) Ferramentas avançadas;

F) Configurações por aplicação.

## *2. ITEM 2 - OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO*

2.1. **REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO:**

2.1.1. A solução deverá permitir a centralização dos dados e captar comportamento com todos os clientes do CRA-SP, guardando informação comportamental dos clientes;

2.1.2. A plataforma deverá também ter a capacidade de centralizar toda a informação que possa estar presente noutras plataformas externas ou do CRA-SP;

2.1.3. Língua: A aplicação deverá suportar os idiomas Português, Inglês e Espanhol.

2.2. **VOLUME E DIMENSIONAMENTO DA SOLUÇÃO ÀS NECESSIDADES DO CRA-SP:**

2.2.1. Abaixo estão listadas de forma resumida, todos os recursos, funcionalidades e volumes a serem demandados pelo CRA-SP:

- Acompanhamento de entregabilidade;

- Gestor de Conta dedicado;
- Base total: 120.000 contatos;
- Servidor dedicado de envios (IP Dedicado);
- Envios e-mail: 1.000.000 envios/Mês;
- Tokens Ativos de WebPush: 5.000;
- Tracking comportamental onsite - pageviews/mês: 130.000;
- Recurso para envios de e-mails transacionais / Registados;

2.3. **MULTICANAL (PERFORMANCE E CANAIS):**

2.3.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Velocidade de envio** | - Garantir um envio mínimo de **200.000 e-mails/hora** através da aplicação; |
| | - Garantir um envio mínimo de **800.000 SMS/hora** através da aplicação; |
| **Canais disponíveis** | - E-mail Marketing;<br>- SMS;<br>- SMS com *tracking*;<br>- *Push para app*;<br>- Push para web;<br>- Push para web movel;<br>- Adwords, Facebook Lead ads;<br>- Spots de voz. |

2.4. **LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS):**

2.4.1. Cumprimento dos requisitos da Regulamentação Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais Legislações em vigor:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Armazenamento de dados e *compliance*** | - Servidores em conformidade com a legislação Brasileira em vigor; |

| | |
|---|---|
| **Funções de gestão de consentimentos LGPD** | - A solução deverá permitir sistemas automáticos de consentimentos com a LGPD; |
| | - Sistemas deverão permitir o Direito de Retificação, onde o consumidor possa, de forma autónoma, retificar os seus dados. |
| | - Direito ao esquecimento, onde o Cliente poderá ter acesso a uma ferramenta para automaticamente esquecer determinado contato. |
| | - Direito à Portabilidade - Ferramentas para facilitar este processo |
| | - Direito ao acesso - Ferramentas para facilitar este processo |
| | - Permitir *opt-out* diretamente com um clique apenas no e-mail |
| | - Permitir *out-out* diretamente com um clique apenas no SMS |
| **Purificação Dados Multicanal** | Disponibilização de mecanismos de gestão de endereços inválidos multicanal (SMS; E-mail; Push) |
| **Rastreabilidade Dados Multicanal** | - Marcação de endereço inválido após receção de relatórios de não entrega; |
| | - Validação de endereços de e-mail e exclusão de mensagens com destinatários inválidos; |
| | - Validação automática de endereços de e-mail para os quais exista um pedido prévio de remoção de listas de distribuição de e-mails; |
| **Controle de Dados** | - Gestão de listas de consentimento (*subscribe* / *unsubscribe* / pedido de direito ao esquecimento);<br><br>- Validação automática de endereços de e-mail para os quais exista um pedido prévio de remoção de listas de distribuição de e-mails; |
| | - Possibilidade de criação/alteração manual de listas de consentimento e de criação/alteração automática das mesmas por importação de ficheiro externo; |
| | - Possibilidade de parametrização/ definição se determinada lista de e-mails deve ou não validar as listas de consentimento de forma automática; |
| | - Sistema de limpeza automática para deteção de potenciais spamtraps na lista. |
| | - Sistema de deteção automática da melhor velocidade de envio para cada um dos ISPs. |

2.5. **INTEROPERABILIDADE / INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS E REDES:**

2.5.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Normas ISP** | Cumprimento das normas dos ISP (serviços de correio eletrônico como: Gmail, Hotmail, Yahoo e outros); |
| **Normas AntiSpam** | Cumprimentos das normas AntiSpam através de protocolos com ISP (serviços de correio eletrônico como os da Gmail, Hotmail, Yahoo e outros); |
| **APIs** | Disponibilização de APIs e API publica para integração de sistemas; |
| **Integração** | Possibilidade de integrações com diversas aplicações, softwares e plataformas para recepção de arquivos para envio de mensagens associadas a campanhas de marketing; |
| | - Integração e sincronização de arquivos via FTP e SFTP; |
| | - Garantir a migração de base dados; |
| **Documentação** | Disponibilização de documento e layout das APIs. |

2.6. **FUNCIONALIDADES / PRODUTIVIDADE E COMUNICAÇÃO DE MARKETING OMNICHANNEL:**

2.6.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| ***Scoring* de clientes (pontuação de clientes)** | A plataforma deverá permitir, de forma nativa, criar funções para efetuar um *scoring* automático dos clientes: |
| | *Lead Scoring* |
| | *RFM Scoring* |
| | NPS |
| **E-mail Marketing** | - Capacidade de criar/alterar manualmente listas de contatos (destinatários), campanhas e respectivos conteúdos de mensagens; |
| | - *Responsive design*: adaptação de mensagens a qualquer tipo de device (Desktop, tablet ou smartphone), com pré-visualização da formatação no próprio editor; |
| | - Possibilidade de definir horas de envio e distribuição do e-mail; |
| | - Envio de e-mails com possibilidade de resposta (*reply*), sendo estas encaminhadas para uma caixa de e-mail específica e parametrizável (que pode ser diferente para diferentes segmentos); |
| | - Análise automática de e-mails para evitar imagens quebradas ou conteúdos inacabados, bem como links indevidos; |
| | - Capacidade de criação de campanhas de E-mail Marketing baseando-se em RSS |

| | |
|---|---|
| | - Capacidade de envio recorrente de campanhas de E-mail Marketing |
| | - Capacidade de criação de testes A/B/C..Z para ensaiar qual o melhor subject ou conteúdo<br>● Possibilidade de efetuar testes A/B:<br>○ Criação de duas versões de email (conteúdos/imagens/formatos) para a mesma campanha<br>○ Comparação de resultados<br>○ Definição de critérios para análise de resultados e avaliação do sucesso de cada versão |
| | - Disponibilização de *Templates* já pré-definidos para E-mail Marketing |
| | - Possibilidade de configurar *snippet* do e-mail |
| | - Multi Variação de *subject* dependendo do segmento ao qual o subscritor está associado com variações ilimitadas |
| | - Multi Variação de remetente e remetente de resposta dependendo do segmento ao qual o subscritor está associado com variações ilimitadas |
| | - Multi Variação do conteúdo do newsletter através de widgets *drag and drop* que permitam a configuração de diferentes conteúdos (texto e imagens) dependendo do segmento ao qual o subscritor está associado |
| | - Criação do *newsletter* através de editor *drag and drop* com capacidade de criação automaticamente *responsive* da *newsletter* |
| | - *Widget* de *newsletter* para *countdown* automático e em tempo real |
| | - Capacidade para configurar na interface quais os UTMs que a *newsletter* deverá passar para integração nativa com o *Google Analytics*. |
| | *Subject Analyser Ai* – Sistema de análise e sugestão para melhorar Assunto e performance de campanhas com Ai e ML |
| **Fluxos Informacionais** | - Disponibilização de um editor de criação de Fluxos de Automação *Drag & Drop user friendly* com diversos triggers e ações; |
| | - Definição de regras/ triggers para reenvio de mensagens para o mesmo canal ou para canais diferenciados. Por ex: X dias após o envio da 1ª mensagem, se o cliente não abrir a mensagem, enviar nova mensagem por sms; |
| | - Funcionalidade para criação de fluxos de comunicação *omnichannel* e automáticos (possibilidade de combinar fluxos dinâmicos multicanal, e-mail, sms, *mobile push*, etc.); |
| | Deverá ter, no mínimo, disponíveis os seguintes triggers que acionam fluxos de automação:<br>o Inscrição; |

| | |
|---|---|
| | o Edição da inscrição;<br>o Conversão;<br>o Clique;<br>o Recomendação;<br>o Abertura;<br>o Comportamento no site;<br>o Comportamento na loja física;<br>o Remoção;<br>o Condição;<br>o Data;<br>o Resposta ao e-mail ou ao SMS. |
| | - Deverá permitir, no mínimo, as seguintes subsequentes ações:<br>o Envio de campanha (E-mail, SMS, Spot de voz, *push browser*, *push app*);<br>o Editar o contacto;<br>o Inscrição;<br>o Remover/inativar;<br>o Condição (if);<br>o Esperar (minutos, horas, dias, meses);<br>o Permitir adicionar ou remover tag/etiqueta/marca no contato;<br>o Adicionar à Lista de supressão/*blacklist;*<br>o Saltar/transferir contacto para outro automatismo/ação;<br>o *Webhook* para integração com outros sistemas externos;<br>o Parar outro automatismo paralelo;<br>o Notificar determinados e-mails pré-definidos caso determinado contacto atinja um patamar específico do automatismo;<br>o Teste A/B. |
| **Informação Negócio** | - Flexibilidade de layouts para tratamento de informação de negócio específico do cliente |
| | (código interno de cliente, código interno de campanha); |
| | - ROI Multicanal |
| **Automatismos** | - Funcionalidade de envio de mensagem de alerta ou lembrete aos clientes que não abriram o primeiro e-mail, perguntando-lhes se não tiveram oportunidade de o ler; |
| | - Tracking offline de cliente fidelizado; |
| | - Tratamento automático de respostas de e-mail,<br>Ex.: se a resposta à newsletter contem a palavra comprar, então reencaminha a resposta para o endereço x, se a resposta contem a palavra remover, então aciona o *unsubscribe*. |
| **AI** | O serviço deverá ter disponível um sistema, totalmente integrado no ecossistema de automação de marketing, que permita beber informação de consumo dos clientes e calcular, através de Inteligência Artificial e *Machine Learning*, quais os produtos com mais potencial de compra por cada um dos clientes. |

| | |
|---|---|
| **Personalização** | Para além de ter que permitir a personalização de qualquer comunicação, em qualquer canal (E-mail, SMS, Spot de voz com text2speech, *push app* e *push browser*) com qualquer campo presente na base de dados, deve também permitir a criação, automática de perfis de potencial de consumo, calculando a probabilidade de potencial de compra de determinado produto vs cliente, baseando-se em padrões de comportamento de consumo passado (AI).<br><br>Essa personalização deverá depois ser espelhada automaticamente em widgets no newsletter, Landing do SMS, push (app e browser) e no site, apresentando aos clientes os produtos mais indicados para eles. |
| **Mensagens SMS** | Capacidade de envio de mensagens de SMS com um link único e automático para cada subscritor com capacidade de tracking personalizado de cliques no link. Deve permitir a criação de fluxos de automação, através de um editor *drag and drop*, para acionar outras ações através de outros canais (e-mail, spots de voz, *push app*, *push browser*) mediante o comportamento que o cliente teve no SMS (clique, S.Operativo, comportamento na *landing page*).<br>O URL que segue no SMS deve poder ser personalizado com um subdomínio do Conselho. |
| **Integração com *Landing Page*** | - Capacidade de criação, no fluxo de criação do SMS, de Landing Page *responsive*, com um editor *Drag and drop*, e garantir que automaticamente a *Landing Page* fique ligada ao SMS com o link personalizável; |
| | - Permitir a personalização automática da *Landing Page* com os valores presentes em qualquer campo da base de dados; |
| | - Integração com Sistema/Programa de Fidelização existente |
| | - Integração com a app |
| **Segmentação** | O software deverá permitir a segmentação, nas listas de contactos, pelos seguintes critérios:<br>o Segmentação relacionada a outro disparo (ex. pessoas que não abriram e-mail anterior);<br>o Segmentação por campo de cadastro;<br>o Segmentação por histórico de compra e navegação;<br>o Lista Negra (*blacklist*);<br>o Segmentação de contatos por qualidade (os que abrem mais e-mails, clicam mais e etc.);<br>o Histórico de edição de campanha e de listas. Ou seja, tudo que usuário fizer fica armazenado na ferramenta;<br>o Segmentação por interesses da base (baseada na navegação em outros sites);<br>o Tabulação dos motivos de descadastro. |
| **Operações na lista de contatos** | O software deverá permitir operações em massa aos contatos (a todos ou a segmentos) tendo como mínimo de ações a alteração massiva dos seguintes campos: |
| | o Estado da inscrição |
| | o Celular |
| | o Telefone |

| | |
|---|---|
| | o Nome |
| | o Apelido |
| | o Data de nascimento |
| | o Idioma |
| | o Consentimento |
| | o Adicionar tag |
| | o Eliminar tag |
| | o Remover |
| | o Mover |
| | o Reenviar confirmação |
| **Redes Sociais** | O Software deverá permitir:<br>o A publicação de posts nas redes sociais.<br>o A integração automática com publicidade no *Google AdWords*, Facebook e Bing - criar anúncios patrocinados para atingir audiências externas à base do Conselho;<br>o Integração nativa com Facebook Lead Ads e *Facebook Audience*. |
| **Funções *MemberGetMember*** | Permitir partilha direta pelos canais de comunicação e Redes Sociais, com *tracking* individual e triggers para premiar quem traz mais amigos |
| **Tracking comportamento no site** | A ferramenta deverá permitir identificar e monitorar o comportamento dos clientes (que estão em base de dados) no site. Esse comportamento deverá ser passível de acionar *outbound* de comunicações multicanal. |
| **Tracking de comportamento na app** | A ferramenta deverá permitir identificar e monitorar o comportamento dos clientes (que estão em base de dados) na app. Esse comportamento deverá ser passível de acionar *outbound* de comunicações multicanal. |
| **Formulários e *Landing Pages*** | A ferramenta deverá permitir a criação de *Landing Pages* e formulários de inscrição/questionários através de um editor *drag and drop* e que permita após a conclusão da criação, a publicação do mesmo form/questionário através de um url, HTML ou iFrame. |
| | Esta função deve auto-preencher os campos já existentes na base dados, para a pessoa em questão |
| **Outros requisitos** | o Campos personalizáveis;<br>o Gravação de *templates*;<br>o *Templates* para envio automático (boas vindas, aniversário, sentimos sua falta, etc.);<br>o Envio de diferentes formatos de e-mails transacionais integrados ao site;<br>o Publicação automática nas redes sócias;<br>o Gestão junto aos principais ISPs (Hotmail, Yahoo, Gmail) para a identificação de problemas de entregabilidade;<br>o Preview da campanha (assunto e corpo de e-mail) em diferentes clientes de webmail;<br>o Reenvio automático para quem não abriu, podendo a campanha ser editada;<br>o Reenvio automático de temporários;<br>o Versão em texto automática para webmails que não aceitam HTML;<br>o Bloqueio automático de envios para *opt-outs*;<br>o Bloqueio automático de envio para *Hard Bounces*;<br>o Duplicar e Reciclar campanha. |

2.7. **AUTOMAÇÕES:**

2.7.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Follow-up e mecanismos de automatização de comunicação** | Possibilidade de utilização de Bots, permitindo desde a criação de simples *autoresponders* ou funis mais complexos; |
| | Definição de regras/triggers para reenvio de mensagens para o mesmo canal ou para canais diferenciados:<br>- Ex: X dias após o envio da 1ª mensagem, se o cliente não abrir a mensagem, enviar nova mensagem por sms. |
| | Possibilidade de envio de mensagem de alerta/lembrete a clientes que não abriram o primeiro e-mail. |
| | Possibilidade de criação de fluxos de comunicação omnicanal automáticos:<br>- Ex: cliente começa por abrir uma mensagem de email e, mediante o comportamento dinâmico, a plataforma irá enviar uma nova comunicação de SMS com um formulário, que se o contacto preencher, quando entrar em loja física, fará novo envio de uma mensagem SMS ou de Mobile Push |
| | Editor Drag & Drop, user friendly, de Fluxos de Automação, que contempla um conjunto de *Triggers* e Ações. |
| ***Triggers dos Bots*** | Possibilidade de clientes interagirem através de um trigger, onde este entra automaticamente num fluxo de ações e comunicações automatizadas. |
| | Fluxos:<br>- Inscrição: para sequências de relacionamento, o bot será iniciado sempre que alguém se inscreva na lista de contatos, seja com um clique no e-mail de confirmação (caso o formulário de inscrição seja *double opt-in*), a submissão do formulário (caso seja single *opt-in*), a inserção manual na plataforma ou através da nossa API;<br>- Edição da inscrição: o bot entra em funcionamento para qualificar progressivamente a sua base de dados, onde sempre que uma pessoa na lista de contatos altera a inscrição (ou seja, quando clica no "Editar inscrição" que insere nos e-mails e grava o seu perfil);<br>- Abertura: fluxo ativado depois de abrir uma determinada campanha (ex: aplicar uma tag "lead quente" a quem abre os e-mails ou recompensar essas pessoas com uma oferta);<br>- Clique: Igual ao "Abertura", mas para cliques. Pode escolher o link que vai servir de trigger. |

| | |
|---|---|
| | - Recomendação: Inicia o bot a qualquer contato que use o link de recomendação da plataforma para compartilhar um e-mail com outros usuários.<br>- Conversão: para os usuários convertidos, o trigger ajuda a recompensar o contato que fez a recomendação (ex: campanhas member-get-member). |

2.8. **FUNCIONALIDADES / PRODUTIVIDADE SERVIÇOS TRANSACIONAIS:**

2.8.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Interface** | Interface de usuário para criação de *templates* de mensagens, configuração de remetentes, consulta de relatórios, consulta de mensagens enviadas, consulta de certificados e gestão de conta. |
| **Envios Transacionais Registados** | Envio de mensagens transacionais (com ou sem anexo) de E-mail e SMS com a possibilidade de garantir que as mesmas são registadas: |
| | Com geração automática de PDF para servir como evidência certificada do envio e entrega autenticada |
| | Com registo da entrega |
| | Com registo do comportamento do *subscritor* |
| | E-mail:<br>o Entrega;<br>o Abertura;<br>o Clique;<br>o IP;<br>o Resposta ao e-mail. |
| | SMS:<br>o Entrega;<br>o Clique;<br>o Resposta ao SMS. |
| | Envio de mensagens de SMS com um link único e automático por subscritor, com capacidade de tracking avançado de cliques no link.<br>Possibilidade de criação integrada de Landing Page responsive, com um editor Drag & Drop, e garantir que esta fique automaticamente ligada ao SMS com o link personalizável.<br>Capacidade de personalização automática da Landing Page com os valores presentes em qualquer campo da base de dados;<br>Parametrização da velocidade de envio (email/SMS). |
| | Esse PDF de evidência deve estar acessível através de uma chave única, gerada por cada envio, para que possa servir como prova de envio e entrega da mensagem ao destinatário. |
| | Possibilidade de criação, em interface web de modelos de E-mail e SMS que ficam guardados para poderem ser invocados por API sempre que necessário. |

| | |
|---|---|
| | Possibilidade de, nos envios (por modelo ou não) incluir dados variáveis ilimitados dentro do *template* das mensagens de E-mail ou SMS |
| | Mensagens Registadas em fluxos transacionais Multicanal (E-mail & SMS) |
| | Capacidade de criar via interface web modelos de envios Multicanal (e-mail & SMS), através de editor *drag and drop*, com possibilidade de o fluxo condicional estar baseado em comportamento (detectado ou não) da mensagem anterior do fluxo, exemplo: Envio e-mail, se não for aberto/clicado passados 2 dias então envia SMS.<br>Fluxo de automação multicanal transacional deverá ter funcionalidade para gerir o tempo de espera para o início de cada mensagem. Esta funcionalidade deverá permitir *out of the box*, num só pedido de API, invocar um modelo de automação multicanal que é depois despoletado automaticamente consoante as regras definidas. Todas as mensagens e comportamento deve ter a possibilidade de ficar registado com geração de evidência. |
| | Relatório web de envios de mensagens transacionais |
| | Relatório deverá permitir consultar em interface web as mensagens de E-mail e SMS registadas enviadas, deverá permitir filtrar por Data, *Hash* de identificação ou destinatário. |
| | Deverá permitir a possibilidade de criação, *on demand*, manual de certificado. |
| | Deverá permitir exportar tabela de histórico filtrado ou inteiro para ficheiro csv. |
| | Relatório deverá permitir consultar em interface web os certificados já emitidos. Deverá permitir filtrar por Data, Hash de indentificação ou destinatário. |
| | Deverá permitir a possibilidade de fazer o download do certificado ou de o eliminar |
| | Possibilidade de tracking e de registo de todas as mensagens transacionais registadas deverá poder ser opcional por API ou por interface web. |
| | A ferramenta deverá ter a capacidade nativa de criação automática de *shortlinks* proprietários e deverá permitir que os mesmos populem automaticamente o conteúdo do SMS ou e-mail, com capacidade de tracking individual de cliques. Essas estatísticas deverão estar disponíveis por API e por Interface web |
| | Envio de notificações multicanal registados por e-mail e SMS de dupla autenticação, com geração automática de token e sistema automático de validação do token. |
| | Envio de mensagens transacionais de alarmística com recorrência automática de envio até o destinatário clicar num link ou responder à mensagem. |
| | O envio registado certificado com Selo ICP-Brasil ou Certificação válida na UE. |

2.9. **RELATÓRIOS:**

2.9.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Relatórios Plataforma** | A solução deverá permitir o acesso a relatórios gráficos individuais de: |
| | - Campanhas de E-mail Marketing |
| | - Aberturas (% e valor absoluto) |
| | - Cliques (% e valor absoluto) |
| | - Entregas (% e valor absoluto) |
| | - *Bounces* (% e valor absoluto) |
| | - Queixas de spam (% e valor absoluto) |
| | - Partilhas nas redes sociais |
| | - Evolução temporal da taxa de aberturas |
| | - Evolução diária da taxa de aberturas |
| | - Estatísticas por domínios |
| | - Capacidade de ver, no layout do *newsletter*, os links mais clicados |
| | - Geolocalização de quem abriu a newsletter |
| | - Comparar resultados de um *newsletter* com outra newsletter ou comparar os resultados gerais vs determinado segmento/grupo de clientes |
| | - Campanhas de SMS |
| | - Entregues |
| | - Não entregues |
| | - Pendentes no operador |
| | - Erros |
| | - Operador |
| | - Campanhas de SMS com tracking |
| | - Tudo o que o SMS simples fornece mais cliques no link do SMS e cliques na Landing Page |
| | - Os canais *Push App, WebPush* e Spots de voz deverão permitir consulta do que tecnicamente esses canais permitam trackear. |
| | - Relatórios à medida para exportação de Excel (no momento ou recorrente para SFTP e/ou e-mail) |
| | - Envios de e-mail/ aberturas, cliques, cliques por URL, cliques por contacto, *bounces* remoções, envios de todos os canais, subscrições, respostas a formulários da solução, etc. |
| | - Filtrar por intervalo temporal, relativo ou específico e por quantas bases de dados existirem. |
| | - Relatórios de envios transacionais de E-mail/SMS (Envios, Aberturas, Cliques, Remoções) |
| | - Relatório de Automatismos/Automação omnichannel:<br>Ex.: Onde está o contato, número de ações, por onde o contacto passou, que interações teve no automatismo, etc. |

| | |
|---|---|
| **Análise Geográfica** | - Relatórios específicos de abertura de mensagem por tipo de dispositivo (móveis e desktop), ou por cliente de e-mail (Outlook, Gmail, Hotmail, etc);<br>- Automação de relatórios avançados e que sejam entregues na caixa do correio do usuário e carregados em FTP;<br>- Mapa de calor no relatório de interações no E-mail. |

2.10. **ARQUITETURA:**

2.10.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Capacidade e arquitetura** | Disponibilização de servidores para as soluções propostas e dimensionados à necessidades do CRA-SP, conforme descrito na seção **"VOLUME E DIMENSIONAMENTO DA SOLUÇÃO ÀS NECESSIDADES DO CRA-SP".** |
| | IP dedicado; |
| | Servidor dedicado de envios; |
| | Serviços profissionais de set-up e disponibilização VM/vLAN/vDC; |
| | Conetividade de *Front-End* (Internet) simétrico de 100 Mbps; |
| | Conetividade de *Back-End* (Dados/VPN) simétrico de 20 Mbps; |
| | Imagens diárias aos servidores com retenção de 7 dias sem garantia para volumes acima de 1 TiB; |
| | Licenciamento do sistema operativo incluído em regime de SPLA (*Service Provider Licence Agreement*); |

2.11. **SEGURANÇA:**

2.11.1. Requisitos mínimos obrigatórios e funcionalidades mínimas que devem ser nativas da aplicação:

| Requisito | Descrição / Métrica |
|---|---|
| **Segurança** | A solução deve permitir ser instalada numa versão *on premisses*, no datacenter do cliente. |
| | O fornecedor, caso disponibilize a versão *cloud* do software, não deverá subcontratar ou transferir para quaisquer hardware e serviços que obrigue ao envio de informação de dados pessoais para fora do país. |
| | A aplicação deverá disponibilizar as seguintes funcionalidades de segurança: |
| | o Configurar duração da palavra passe |
| | o Configurar formato da palavra passe |
| | o Configurar o impedimento do login durante x tempo em caso de x tentativas falhadas de acesso |
| | o Definição de horário de acesso |
| | o Definição de IP(s) de acesso |

| | |
|---|---|
| | o Autenticação em 2 passos por SMS/Push/Email. |
| | o Alertas de comportamentos suspeitos |
| | o Logs de utilização detalhados |
| Fluxos de aprovação | Permitir o envio de campanhas moderado pelo administrador da conta |

## *3. ITEM 3 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO*

3.1. **REQUISITOS GERAIS:**

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

3.1.2. O prazo de Suporte Técnico a serem contratados vigorará durante todo período contratual;

3.1.3. O serviço de suporte envolverá todas as atividades necessárias para garantir a operação contínua do produto. Desta forma, farão parte do escopo das atividades de suporte:

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

3.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe multidisciplinar para suporte, com atendimento em Português (Brasil), através dos seguintes canais:

- Plataforma online;
- Chat
- Telefone
- E-mail

3.1.5. Os canais para contato direto, como telefone e chat, devem estar disponíveis durante o horário comercial, enquanto a plataforma online, disponíveis para abertura de tickets 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

- O horário comercial do CRA-SP e demais informações sobre o funcionamento do órgão, estão descritos no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, seção **“LOCAIS E CONDIÇÕES DE ENTREGA”.**

3.1.6. Todos os chamados, independente de sua criticidade, deverão ser registrados;

3.1.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CRA-SP, um gerente de contas dedicada e responsável por responder a qualquer necessidade e apoiar em processos e projetos do Conselho;

3.1.8. Este gerente de contas também deverá disponibilizar um número de contato (ex.: telefone celular e *WhatsApp*), para contato direto, de modo a facilitar e agilizar a resposta a todo o tipo de dúvidas e questões técnicas que possam surgir;

- Este profissional também deverá estar disponível para reuniões e apoio em campanhas e demais demandas que foram pertinentes à solução ofertada.

3.1.9. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CRA-SP os meios de acionamento do serviço, como: números de telefones, endereço de site na internet, e-mails e outros;

3.1.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CRA-SP uma equipe (ao membro da equipe descrita acima), dedicada a tratar questões de Gestão e Análise de Entregabilidade (*deliverability*);

3.1.11. Além disso, a equipe deve ser capaz de auxiliar o CRA-SP em projetos multidisciplinares, para desenvolvimento de projetos à medida. Ex: criação de novas funcionalidades, middlewares, apps, etc...

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

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

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

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

3.2.3. O atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e- mail, para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros);

3.2.4. Quando remotamente não for possível a resolução do chamado de suporte no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento poderá ser feita de forma presencial, ou seja, com o especialista da contratada presente nas instalações da contratante, até a completa solução do mesmo. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e funcionamento contínuo da solução nos ambientes de desenvolvimento e de produção da contratante.

3.3. **REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:**

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

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

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

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

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

**ANEXO III – TESTE DE CONFORMIDADE**

## *1. TESTE DE CONFORMIDADE*

1.1. O vencedor da disputa será convocado para o processo de avaliação do seu produto, com base nas especificações e requisitos técnicos descritos neste edital;

1.2. Para a apresentação o vencedor deverá providenciar, com recursos próprios, a apresentação da solução ofertada neste certame para a equipe técnica do CRA-SP, a fim de que sejam analisados os requisitos e funcionalidades estabelecidos neste edital;

1.3. Esta apresentação deverá ser acordada entre as partes, logo após a convocação do pregoeiro;

1.4. A apresentação poderá ocorrer presencialmente na sede do Conselho ou em ambiente virtual através de videoconferência.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.15. A LICITANTE será desqualificada tecnicamente nos seguintes casos:

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

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

**ANEXO IV – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS**

## *1. REQUISITOS GERAIS:*

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

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

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

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

1.4. Este roteiro baseia-se integralmente nas funcionalidades técnicas, mínimas, especificadas **"ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA", "ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS"** e demais anexos;

1.4.1. A CONTRATADA deverá comprovar todas as funcionalidades deste roteiro, sem exceção, são nativas da sua solução / plataforma e não requerer customizações ou adaptações para funcionarem;

1.4.2. Os itens relacionados a capacidade da solução, como velocidade de envio de mensagens por hora e canais disponíveis, também deve atender na íntegra aos parâmetros definidos no Termo de Referência e demais anexos;

1.4.3. A CONTRATADA será desqualificada tecnicamente nos seguintes casos:

- Caso a CONTRATADA não atenda à convocação para a disponibilização da solução;
- Caso a CONTRATADA não consiga comprovar tecnicamente um ou mais itens do presente roteiro dentro do período de análise técnica a ser realizado pela equipe técnica do CONSELHO.

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

1.5.1. Itens contidos nos seguintes tópicos:

- MULTICANAL (PERFORMANCE E CANAIS):
- LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS);

- INTEROPERABILIDADE / INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS E REDES;
- INTEROPERABILIDADE / INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS E REDES;
- FUNCIONALIDADES / PRODUTIVIDADE E COMUNICAÇÃO DE MARKETING OMNICHANNEL;
- AUTOMAÇÕES;
- FUNCIONALIDADES / PRODUTIVIDADE SERVIÇOS TRANSACIONAIS;
- RELATÓRIOS;
- ARQUITETURA.
- SEGURANÇA.

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

## *1. DISPOSIÇÕES GERAIS*

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

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

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

## *2. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS*

2.1. Em cumprimento à Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, no desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com a execução do Contrato celebrado, as partes devem observar o regime legal da proteção de dados pessoais, comprometendo-se a proteger e tratar os dados coletados estrita e necessariamente para a execução do Contrato.

2.2. As partes são solidariamente responsáveis por eventuais incidentes de segurança de informação, nos termos da legislação vigente, mas a CONTRATANTE garante, no âmbito deste Contrato, o seu direito de regresso contra a CONTRATADA, caso fique comprovado não ter sido ela a dar causa ao evento;

2.3. As partes obrigam-se a:

1.5.2. Tratar e usar os dados pessoais coletados para os fins a que se destinam, mantendo-os registrados, organizados, conservados e disponíveis para consulta;

1.5.3. Realizar o compartilhamento dos dados apenas e somente nos casos em que o seu titular tenha dado o consentimento inequívoco, ou nas situações legalmente previstas;

1.5.4. Tratar os dados de modo compatível com as finalidades para as quais tenha sido coletados e pelo mínimo de pessoas possível, devendo ser as mesmas identificáveis de plano;

1.5.5. Conservar os dados apenas durante o período necessário à execução das finalidades contratuais ou pelo prazo necessário ao cumprimento de eventual obrigação legal, garantindo a sua efetiva confidencialidade;

1.5.6. Implementar medidas técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados contra alteração, perda, ou ainda difusão, acesso ou destruição - acidental ou intencionalmente - não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito;

1.5.7. Informar, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a outra parte caso haja alguma suspeita ou incidente de segurança concreto envolvendo dados pessoais, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada;

1.5.8. Garantir o exercício, pelos titulares dos dados, dos respectivos direitos de informação, acesso, revogação, oposição e portabilidade;

1.5.9. Assegurar que todas as pessoas que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto do Contrato cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, não cedendo ou divulgando tais dados pessoais a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelos respectivos titulares.

**ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

## *1. COMPROMISSO DE SIGILO*

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

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

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

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

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

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

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

1.7.1. Dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias,

não podendo, sob qualquer pretexto serem divulgadas, reproduzidas ou utilizadas por terceiros sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CRA-SP a tais documentos;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## *2. DO TRATAMENTO DE DADOS*

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

2.2. As partes apenas tratarão os tipos de dados relacionados com as categorias de titulares de dados para efeitos do presente Contrato e para os fins específicos de cada caso, ou conforme instruções fornecidas, por escrito, pela outra Parte, não devendo tratar, transferir, modificar, aditar ou alterar os dados nem divulgar ou permitir

a divulgação dos dados a terceiros de forma que não esteja de acordo com as instruções documentadas e/ou aprovadas, por escrito, pela outra Parte, a menos que o tratamento seja autorizado ou exigido por qualquer lei aplicável à qual Parte estiver sujeita, em cujo caso a Parte deverá, na medida do permitido por essa lei, informar, por escrito, a outra Parte desse requisito legal antes de tratar esses dados;

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

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

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

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

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

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

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

## *1. REQUISITOS GERAIS*

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

1.2. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade (*downtime*) da sua solução em 99% (noventa e nove por cento) do tempo, sendo que essa métrica será medida sempre mensalmente;

1.3. O término do atendimento para atendimento de qualquer demanda do Conselho não poderá ultrapassar o prazo de **24 (vinte e quatro) horas corridas**, contadas a partir do contato da equipe do CRA-SP;

1.4. O tempo para CONCLUSÃO, dependerá do grau de CRITICIDADE e impacto que o problema estiver causando ao Conselho, contudo, a CONTRATADA deverá sempre usar como parâmetro o *downtime* descrito acima;

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

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

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

- ALTA (NIVEL -3): Relacionadas a funcionalidades das plataformas ou aplicativos, que a sua indisponibilidade ou mal funcionamento, prejudiquem o atendimento do CRA-SP aos seus clientes ou que impedem que o CRA-SP a cumprir alguma das suas obrigações legais, operacionais, que tenham prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudicam sua imagem;

- NORMAL (NIVEL -2): Relacionados a funcionalidades dos sistemas que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o CRA-SP a cumprir algumas da sua obrigação com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;

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

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

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

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

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

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

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

**ANEXO VIII – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

## 1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de marketing digital *omnichannel* (*e-mail marketing*, SMS, redes sociais, *landing pages*, *web push* e outros), para produção de conteúdo, disparos de campanhas, gerenciamento, monitoramento, análise e planejamento de estratégia de comunicação para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP), incluindo implantação, treinamento e suporte técnico, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência;

## 2. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS:

### 2.1. REQUISITOS BÁSICOS:

**Solução:**

2.1.1. O projeto se dará através dos itens abaixo:

| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE | UNIDADE DE MEDIDA | OUTROS DADOS |
|---|---|---|---|---|
| **1** | SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando:<br><br>- Configuração de todo o ambiente dedicado;<br>- Apoio inicial total à configuração de conta;<br>- Treinamento. | **1** | **Nº de serviços** | Serviço apenas no projeto de implantação |
| **2** | OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO:<br><br>- Acompanhamento de entregabilidade;<br>- Gestor de Conta dedicado;<br>- Base total: 120.000 contatos;<br>- Servidor dedicado de envios (IP Dedicado);<br>- Envios e-mail: 1.000.000 envios/Mês;<br>- Tokens Ativos de WebPush: 5.000;<br>- Tracking comportamental onsite – pageviews/mês: 130.000;<br>- Recurso para envios de e-mails transacionais / Registados. | **12** | **Tempo (meses)** | Serviço constante durante todo o contrato |

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

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

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

**Legais:** não aplicável ao processo;

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

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

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

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

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

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

## 2.2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

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

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

**Implantação:** A implantação se dará conforme cada projeto;

**Experiência Profissional e Formação:** Não se aplica ao certame;

**Metodologia de Trabalho:**

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

## 3. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS:

Disponível no Estudo técnico preliminar.

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

Disponível no Estudo técnico preliminar.

## 5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA: CENÁRIO ATUAL

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

## 6. BENEFÍCIOS ESPERADOS:

**CENÁRIO DESEJADO**

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

**7. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL:** Não se aplica ao certame.

**ANEXO IX – PLANO DE SUSTENTAÇÃO**

**1. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ANEXO X – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

### 1. INDICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ESCOLHIDA:

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de marketing digital *omnichannel* (*e-mail marketing*, SMS, redes sociais, *landing pages*, *web push* e outros), no formato de software como serviço (SaaS), para produção de conteúdo, disparos de campanhas, gerenciamento, monitoramento, análise e planejamento de estratégia de comunicação para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP), incluindo implantação, treinamento e suporte técnico, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência;

1.2. O projeto se dará através dos itens abaixo:

| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE | UNIDADE DE MEDIDA | OUTROS DADOS |
|---|---|---|---|---|
| **1** | SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando:<br><br>- Configuração de todo o ambiente dedicado;<br>- Apoio inicial total à configuração de conta;<br>- Treinamento. | **1** | **Nº de serviços** | Serviço apenas no projeto de implantação |
| **2** | OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO:<br><br>- Acompanhamento de entregabilidade;<br>- Gestor de Conta dedicado;<br>- Base total: 120.000 contatos;<br>- Servidor dedicado de envios (IP Dedicado);<br>- Envios e-mail: 1.000.000 envios/Mês;<br>- Tokens Ativos de WebPush: 5.000;<br>- Tracking comportamental onsite – pageviews/mês: 130.000;<br>- Recurso para envios de e-mails transacionais / Registados. | **12** | **Tempo (meses)** | Serviço constante durante todo o contrato |

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

### 2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA:

2.1. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, da Secretaria Especial de Desburocratização,

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

**3. DEVERES DE RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:**

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

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

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

3.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, no prazo que lhe for determinado, sem ônus para o CONTRATANTE sem prejuízo das sanções cabíveis, no todo ou em parte, o objeto do instrumento contratual ou equivalente, que se verificarem pela equipe de fiscalização, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da fabricação ou da execução do serviço de suporte técnico;

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

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

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

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

3.9. Prestar toda assistência técnico-administrativa necessária junto à equipe de fiscalização, verificando discrepâncias, esclarecendo dúvidas, estabelecendo prioridades, enfim, mantendo todos os entendimentos

capazes de conduzir a perfeita execução do instrumento contratual ou instrumento equivalente;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CRA-SP JURÍDICO



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

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

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

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

## 4. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

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

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

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

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

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

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

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

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

CRA-SP JURÍDICO



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CRA-SP JURÍDICO



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

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

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

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

5.4. O fiscal técnico emitirá o Termo de Recebimento Provisório após a implantação de toda solução, conforme todos os itens descritos no Termo de Referência. O fiscal requisitante e o gestor do contrato emitirá o Termo de Recebimento Definitivo, se não houver não conformidades.

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

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

## 6. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

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

## 7. FORMA DE PAGAMENTO

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

## 8. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA-FINANCEIRA

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

## 9. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

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

- Ordens de Fornecimento de serviço;

CRA-SP JURÍDICO



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

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

- Termos de Recebimento;
- Chamado registrado na Central de Atendimento;
- Ofícios;
- Relatórios e Atas de Reunião;
- Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

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

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

## 10. REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

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

CRA-SP JURÍDICO



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

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

## 11. INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

11.1. **PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO:**

11.2. **Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE):**

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

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

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

11.3. **Critérios de Aceitação dos equipamentos e serviços:**

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

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

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

## 12. ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE | UNIDADE DE MEDIDA | OUTROS DADOS |
|---|---|---|---|---|
| **1** | SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, contemplando:<br><br>- Configuração de todo o ambiente dedicado;<br>- Apoio inicial total à configuração de conta;<br>- Treinamento. | **1** | **Nº de serviços** | Serviço apenas no projeto de implantação |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **2** | OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO:<br><br>- Acompanhamento de entregabilidade;<br>- Gestor de Conta dedicado;<br>- Base total: 120.000 contatos;<br>- Servidor dedicado de envios (IP Dedicado);<br>- Envios e-mail: 1.000.000 envios/Mês. | **12** | **Tempo (meses)** | Serviço constante durante todo o contrato |

12.1.1. A estimativa total de custo para aquisição/contratação é **R$ 66.096,33,** conforme mapa comparativo de preços.

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

# ANEXO XI – ANÁLISE DE RISCO

## 1. INTRODUÇÃO

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

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

## 2. RISCOS RELACIONADOS AO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO RISCO

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

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

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

| | |
|---|---|
| 10 | Mudanças frequentes em requisitos. |

## 4. Riscos Tecnológicos

| ID | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| 12 | Problemas na integração da nova solução com demais sistemas legados. |
| 13 | Lentidão ou falhas demasiadas do sistema a ponto de inviabilizar a sua utilização pelos servidores nas suas atividades operacionais. |
| 14 | Falta de compatibilidade entre os softwares envolvidos na solução e demais do ambiente Tecnológico do Conselho. |
| 15 | Risco de o prazo contratual para toda implantação da solução não ser cumprido. |

## 5. Riscos de Pessoal

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

**1. Análise Qualitativa dos riscos identificados**

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

| ID | DESCRIÇÃO | Prob. de Ocorrência | IMPACTO | RISCO Grau | RISCO Classificação | DANO | AÇÃO DE CONTINGÊNCIA | RESPONSÁVEL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Impugnação do edital | 1 | 3 | 3 | Alto | Frustração da contratação | Correção do Edital e realização de novo certame | Equipes de TI e Licitação |
| 2 | Licitação deserta | 1 | 1 | 1 | Baixo | Frustração da contratação | Adequação das exigências contratuais, mantendo-se os padrões de qualidade e alcance dos resultados pretendidos. | Equipes de TI e Licitação |
| 3 | Especificação incompleta ou incorreta da solução desejada. | 1 | 1 | 1 | Baixo | Dificuldades no uso da solução. | Correção do Edital e realização de novo certame | Equipes de TI e Licitação |
| 4 | Servidores incorrerem em um número elevado de erros no uso dos novos recursos | 1 | 1 | 1 | Baixo | Comprometimento do alcance dos resultados esperados | Investimentos em Capacitação | Equipe de TI e Empresa Contratada |
| 5 | Atrasos na tramitação e andamento dos processos de trabalho por conta das | 1 | 2 | 2 | Médio | Dificuldades no uso da solução. | Ajustes nas configurações das | Equipe de TI e Empresa Contratada |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | adaptações aos novos recursos | | | | | | soluções e monitoramento | |
| 6 | Resistência a mudança por parte dos servidores quanto ao uso dos novos softwares e da utilização do sistema informatizado, ainda quanto ao apego ao uso das ferramentas atuais, pode causar problemas durante implantação da solução. | 1 | 1 | 1 | Baixo | Dificuldades no uso da solução. | Investimentos em Capacitação e Apoio da Direção para conscientização. | Equipe de TI e Empresa Contratada |
| 7 | Inviabilidade de efetuar os processos de trabalho, por conta de inoperabilidade ou indisponibilidade do sistema informatizado ou por falha tecnológica | 1 | 3 | 3 | Alto | Dificuldades no uso da solução. | Ajustes nas configurações das soluções e monitoramento | Equipe de TI e Empresa Contratada |
| 8 | Descumprimento do prazo contratual por problemas com a contratada ou por problemas com a contratante, mormente relacionados à especificação de requisitos. A contratante estará amparada em não cumprir o prazo, caso haja mudança na especificação. | 1 | 3 | 3 | Alto | Atraso da implantação e inicio do uso da nova solução. | Readequação do cronograma de execução. | Equipe de TI e Empresa Contratada |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Descumprimento dos requisitos técnicos descritos no termo de referência. | 1 | 3 | 3 | Alto | Não entrega, atraso da implementaçã o e início do uso da nova solução. | Readequação do cronograma de execução e aplicação de sansões a contratada. | Equipe de TI e Empresa Contratada |
| 10 | Falta de apoio da direção do Conselho. | 1 | 3 | 3 | Alto | Dificuldades no uso da solução. | Readequação do planejamento. | Equipe de TI e Empresa Contratada |
| 11 | Falta de compatibilidade entre os softwares envolvidos na solução e demais do ambiente Tecnológico do Conselho. | 1 | 1 | 1 | Baixo | Dificuldades no uso da solução. | Readequação do planejamento. | Equipes de TI e Licitação |
| 12 | Risco de o prazo contratual para toda implantação da solução não ser cumprido. | 1 | 2 | 2 | Médio | Atraso da implantação e inicio do uso da nova solução. | Readequação do planejamento. | Equipe de TI e Empresa Contratada |
| 13 | Dificuldades dos servidores na utilização da nova solução | 1 | 1 | 1 | Baixo | Dificuldades no uso da solução. | Investimentos em Capacitação. | Equipe de TI e Empresa Contratada |

CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO
A SERVIÇO DA ADMINISTRAÇÃO

**ANEXO XII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

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

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

Pelo presente apresentamos proposta comercial para fornecimento de solução de marketing digital *omnichannel* (*e-mail marketing*, SMS, redes sociais, *landing pages*, *web push* e outros), para produção de conteúdo, disparos de campanhas, gerenciamento, monitoramento, análise e planejamento de estratégia de comunicação para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP), incluindo implantação, treinamento e suporte técnico, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as especificações e detalhamentos consignados no Termo de Referência;

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

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

**ATENÇÃO:**

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

**ANEXO XIII - DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

Ao

CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

Rua Estados Unidos, 889 – Jd. América

São Paulo SP

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

....., ... de ..... 2022..

_____

Nome / Assinatura do Representante Legal

Cargo:

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

**ANEXO XIII – MODELO DE COMPROVANTE DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

A (nome da empresa cliente da licitante), situada no (endereço) declara que a empresa (nome da empresa licitante) forneceu solução de marketing digital *omnichannel* (*e-mail marketing*, SMS, redes sociais, *landing pages*, *web push* e outros), para produção de conteúdo, disparos de campanhas, gerenciamento, monitoramento, análise e planejamento de estratégia de comunicação, incluindo o licenciamento e fornecimento da plataforma, além do suporte técnico, implantação e treinamento, conforme as especificações abaixo:

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

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

_____
Assinatura do representante legal

Cargo:

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