PREGÃO ELETRÔNICO Nº 052/2024

EXPEDIENTE Nº 0660/24

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO EM NUVEM E SERVIÇOS TÉCNICOS, POR UM PERÍODO DE 36 (TRINTA E SEIS) MESES.

CONTRATO Nº 009/2025

ÍNDICE

Cláusula Primeira - Do Objeto Contratual

Cláusula Segunda - Da Vigência e Prazos

Cláusula Terceira - Das Condições de Prestação dos Serviços

Cláusula Quarta - Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

Cláusula Quinta - Das Obrigações da CET

Cláusula Sexta – Da Fiscalização dos Serviços

Cláusula Sétima - Do Valor e Preços

Cláusula Oitava - Da Medição/Forma de Pagamento

Cláusula Nona - Do Reajuste

Cláusula Décima - Dos Impostos e Incidências Fiscais

Cláusula Décima Primeira - Das Garantias

Cláusula Décima Segunda - Das Penalidades

Cláusula Décima Terceira – Da Proteção de Dados Pessoais

Cláusula Décima Quarta - Da Subcontratação

Cláusula Décima Quinta - Da Rescisão

Cláusula Décima Sexta - Do Recebimento do Objeto

Cláusula Décima Sétima – Da Possibilidade de Alteração

Cláusula Décima Oitava - Da Legislação Aplicável

Cláusula Décima Nona - Das Disposições Finais e Confidencialidade

Cláusula Décima Vigésima - Do Foro

EXPEDIENTE Nº 0660/24

CONTRATO Nº 009/2025, CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET E LANLINK SOLUCOES E COMERCIALIZACAO EM INFORMATICA S/A.

A **COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET**, com sede nesta Capital na Rua Barão de Itapetininga nº 18, inscrita no CNPJ sob o nº 47.902.648/0001-17, neste ato representada por seus Representantes Legais ao final assinados, doravante designada **CET** e a empresa **LANLINK SOLUCOES E COMERCIALIZACAO EM INFORMATICA S/A,** com sede na ST SHN Quadra 02, n° 87, Bloco F, Sala 1003, Ed. Executive Office Tower, Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.702-906, com Telefone(s) nº(s) 85 3466-8000, inscrita no CNPJ sob o nº 19.877.285/0002-52 e Inscrição Distrital nº 07.729.112/002-25, neste ato representada por seu(s) Representante(s) Legal(is) ao final assinado(s), doravante designada **CONTRATADA**, têm entre si justo e contratado o seguinte:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO CONTRATUAL

1.1. Constitui objeto deste Contrato, pelo regime de empreitada por preço unitário, a contratação de solução de produtividade e colaboração em nuvem e serviços técnicos, para utilização no âmbito da **CET**, obrigando-se a **CONTRATADA** a executá-lo de acordo com o **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 052/24,** com o ***Anexo I - Termo de Referência***, com o ***Anexo II - Proposta*** e demais elementos que compõem o expediente mencionado no preâmbulo, os quais passam a integrar este instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E PRAZOS

2.1. O prazo total do presente Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir data da sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, em prazo inferior, igual ou superior ao contrato inicial, até o limite legal.

2.2. Os prazos para a execução dos serviços estão previstos no **Anexo I - Termo de Referência**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. As condições de prestação dos serviços estão dispostas no **Anexo I - Termo de Referência e seus Anexos A e B.**

3.1.1. A execução dos serviços poderá ocorrer de forma on line, sem a necessidade da presença física de colaboradores da Contratada nas dependências da CET.

3.1.2. Os locais de prestação dos serviços que eventualmente deverão ocorrer de forma presencial serão concentrados na cidade de São Paulo, a serem executados em conformidade com o **ANEXO I - Termo de Referência.**

3.2. A contratação das licenças de software deverá ocorrer em contrato na modalidade *Enterprise.*

3.3.1. Durante o período de validade deste Contrato e após o primeiro pedido de adesão, qualquer pedido adicional feito pela **CET** deverá ocorrer em modalidade *pró-rata*, e as licenças adquiridas

deverão ser disponibilizadas dentro deste mesmo contrato aberto através do primeiro pedido de adesão, garantindo assim um único contrato de licenciamento para a **CET.**

3.3.2. Em caso de aditivo de acréscimo de softwares no decorrer da vigência deste contrato, os pedidos seguirão as regras de licenciamento conforme descritas a seguir:

3.3.2.1. Para aditivos de ***software* não *on-premises*** especificados na tabela de Licenciamento, a **CET** irá solicitar formalmente à **CONTRATADA** o provisionamento de novas licenças com o pagamento sendo efetuado em parcelas anuais, conforme descrito a seguir:

3.3.2.1.1. A primeira parcela será paga no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contado da emissão do "Termo de Aceitação de Licença", e seu valor será proporcional à quantidade de meses restante até o próximo aniversário do Contrato, contados a partir do mês em que as licenças foram disponibilizadas à **CET**, sendo que o valor a ser pago deverá ser calculado conforme a fórmula:

LA = Quantidade de Licenças Adicionadas.
MA = Quantidade de Meses até o próximo aniversário do contrato.
PA = Preço unitário Anual (apresentado na proposta comercial da **CONTRATADA**).

$$(LA)x(MA)x(\frac{PA}{12})$$

3.3.2.1.2. As parcelas seguintes serão pagas em cada aniversário restante do contrato, sendo que o valor de cada parcela deverá ser calculado conforme a fórmula:

$$(LA)x(PA)$$

3.4. Cada ordem de Serviço deverá ser concluída em até **60 (sessenta) dias corridos** a partir de seu início.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. Atender a todas as exigências deste Contrato e do **Anexo I- Termo de Referência** do Edital.

4.2. A **CONTRATADA** se obriga a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as linguagens, ferramentas ou tecnologias a serem implementadas com o acompanhamento desta**.**

4.3. Disponibilizar à **CET** Portal de Gestão do Contrato, conforme detalhamento constante no ***Anexo I – Termo de Referência***, que lhe permita acessar todos os arquivos relevantes oriundos desta contratação.

4.4. Realizar reunião gerencial mensal e remotamente com a **CET** para apresentar, no mínimo, os seguintes relatórios:

4.4.1. Relatório de uso dos serviços da solução adquirida, contemplando, as informações de utilização pelos usuários.

4.4.2. Relatório com lista de projetos já executados, em execução, e em avaliação e que se enquadrem na contratação.

4.5. Prestar apoio no monitoramento no uso e alocação das licenças da solução de colaboração, de maneira eficiente e de fácil compreensão, por meio da disponibilização de Dashboard *on line* com as características especificadas no ***Anexo I – Termo de Referência.***

4.6. Disponibilizar portal online específico para controle e gerenciamento das solicitações de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) para execução de serviços ao longo do contrato, devendo este portal dispor das funcionalidades previstas no ***Anexo I – Termo de Referência.***

4.7. A **CONTRATADA** deverá migrar um total de 4.000 (quatro mil) caixas de correio, incluindo contatos e calendários, desde que gerenciadas e armazenadas de modo centralizado pela equipe da CET, do ambiente local para a solução em nuvem, totalizando aproximadamente 20 TB de dados.

4.8. A **CONTRATADA** deverá migrar o Serviço de TI de Correio Eletrônico da **CET**, incluindo contas de correio eletrônico e seus dados, serviço este atualmente fornecido pela solução Skymail, para a solução de correio eletrônico da plataforma adquirida.

4.9. Caso seja necessário a utilização de ferramentas de terceiros para execução do serviço, quaisquer custos inerentes a estas ferramentas são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.10. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um Gerente de Projetos certificado para o gerenciamento de todas as atividades do projeto.

4.11. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um ou mais profissionais técnicos especializados, certificados pelo fabricante, para execução das atividades, apoio e suporte durante as fases de implementação e estabilização da solução.

4.12. É responsabilidade da **CONTRATADA** dimensionar adequadamente o quantitativo de recursos necessários para a perfeita execução dos serviços.

4.13. A **CONTRATADA** é responsável por todos os procedimentos de planejamento, implantação, configuração, migração e documentação dos serviços, a fim de deixar o produto pronto, funcional para a utilização da **CET.**

4.14. A **CONTRATADA** deverá utilizar as melhores práticas do fabricante, seguindo as diretivas impostas pela **CET.**

4.15. Caso o domínio personalizado já esteja em uso por outro *Tenant* da solução adquirida, que não seja aquele designado para este projeto, será de responsabilidade da **CET** tomar as medidas necessárias para disponibilizar este domínio personalizado no *Tenant* especificado para este projeto.

4.16. Ao término dos serviços, deverá ser criado um relatório detalhado contendo todos os itens configurados no projeto (relatório *as-built*), etapas de execução e toda informação pertinente para posterior continuidade e manutenção da solução implementada, como configurações realizadas e recursos migrados. Este relatório deve ser enviado com todas as informações em até 15 (quinze) dias corridos, após a finalização dos serviços.

4.17. O projeto só será considerado concluído após a entrega e aceite de todos os serviços/produtos/relatórios nele previstos, depois de analisados pela equipe técnica da **CET.**

4.18. A CONTRATADA deverá prestar serviço de adoção para o Assistente de IA de acordo com as especificações contidas no **Anexo I – Termo de Referência**.

4.19. A **CONTRATADA** deverá promover um workshop técnico de no mínimo de 04 (quatro) horas, de acordo com as especificações contidas no **Anexo I – Termo de Referência**, para a Equipe de Apoio Especializada ao Assistente de IA da **CET,** de forma a prepará-la para apoiar os empregados que receberão licenças do Assistente de IA **.**

4.20. A **CONTRATADA** deverá promover um workshop introdutório ao Assistente de IA, conforme especificações contidas no **Anexo I – Termo de Referência** e de, no mínimo, de 02 (duas) horas para todos os colaboradores que receberão licenças do Assistente de IA objetivando dar uma primeira visão geral para prepará-los para as sessões mais especializadas - Oficinas Temáticas.

4.21. Antes da realização do workshop introdutório mencionado no item anterior, a **CONTRATADA** deverá preparar peça de comunicação sobre o Workshop, a ser disparada via e-mail para os servidores que irão participar, informando a data de realização, conteúdo a ser abordado e uma breve visão geral sobre o Assistente de IA.

4.22. A CONTRATADA deverá realizar uma Oficina Temática, de no mínimo 04 (quatro) horas cada, para cada grupo de empregados definidos pela **CET**, cujo objetivo será uma reunião de trabalho, onde os participantes irão descrever suas atividades de trabalho do dia a dia, e a **CONTRATADA** deverá identificar quais atividades podem ser melhoradas com o uso do Assistente de IA, e simular essas atividades utilizando o Assistente de IA.

4.22.1. As oficinas deverão ocorrer em ambiente virtual em datas e horas definidas em comum acordo entre a **CET** e a **CONTRATADA**, conduzidas pela equipe da **CONTRATADA**, contando com a participação da Equipe de Apoio Especializado ao Assistente de IA da **CET.**

4.22.2. Antes do início de cada Oficina, a **CONTRATADA** deverá preparar peça de comunicação sobre elas, a serem enviadas via e-mail, com no mínimo 05 (cinco) dias úteis de antecedência de sua realização, para os servidores que irão participar, informando a data e o objetivo de sua realização.

4.23. A **CONTRATADA** deverá construir um ambiente, baseado em *Low Code*, que será utilizado **pela CET** como um repositório de exemplos de "prompts" do Assistente de IA, que serão alimentados a partir de sugestões de prompts advindos dos servidores com licença para uso do Assistente de IA, para a construção de base de conhecimentos conforme detalhamento no **Anexo I – Termo de Referência.**

4.24. A **CONTRATADA** deverá desenvolver os seguintes serviços de adoção à Plataforma:

4.24.1. Evento de abertura, no início do projeto, de forma virtual, para até **3.700 pessoas**, em conjunto com a alta gestão da **CET,** para uma apresentação contemplando uma visão geral sobre o que é a plataforma adquirida, e sobre os serviços contratados.

4.24.2. Criação e manutenção em uma página, acessível a todos os usuários licenciados, que deverá ser utilizada exclusivamente como ponto central de toda a comunicação corporativa sobre a solução.

4.24.3. Realização de campanhas de Marketing para divulgação dos principais serviços da Plataforma, sendo 01 (uma) campanha por serviço, onde cada campanha deverá ter uma duração de 15 dias corridos, e não deverá haver campanhas ocorrendo em paralelo.

4.24.4. Acesso a portal com acervo de vídeos relacionados a Plataforma, organizados em formato de curso, que deverá estar disponível por, no mínimo, 03 meses para até 100 (cem) usuários.

4.25. Em até 15 (quinze) dias corridos após solicitação da **CET**, a **CONTRATADA** deverá entregar proposta de ementa de 1 (um) treinamento técnico customizado para TI para administração do ambiente, realizado de forma remota e planejado para duração de 16 (dezesseis) horas, com carga horária diária de 04 (quatro) horas, conforme detalhamento no **Anexo I – Termo de Referência**.

4.26. Em até 15 dias corridos após solicitação da **CET,** a equipe da **CONTRATADA** deverá se reunir com a **CET** para definição de agenda de até 10 (dez) treinamentos para os usuários do perfil 1, conforme detalhamento no **Anexo I – Termo de Referência**.

4.27. A **CONTRATADA** deverá realizar o mapeamento de conteúdo e estrutura para Intranet integrada ao serviço de Chat.

4.28. A **CONTRATADA** deverá desenvolver Aplicativo de notícias corporativas integrado ao serviço de Chat, para melhorar a comunicação da **CET** com seus colaboradores.

4.29. A **CONTRATADA** deverá construir um calendário um calendário de reservas para atendimento remoto e marcação de reuniões.

4.30. A **CONTRATADA** deverá implantar Assistente Virtual baseado em GPT-4, ou superior, com perfil de apoio a questões que tramitam na ferramenta de Gestão de Chamados, voltadas para Tecnologia da Informação.

4.31. As funcionalidades deverão ser implementadas para todos os usuários que possuírem licenciamento elegível com as configurações de segurança definidas no **Anexo I – Termo de Referência.**

4.32. Durante toda a vigência do contrato a **CONTRATADA** deverá garantir o suporte técnico especializado às soluções adquiridas.

4.33. **A CONTRATADA** deverá fornecer serviços técnicos especializados sob demanda da **CET**, que devem ser prestados por Provedores de Soluções auditados e homologados pela fabricante, mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos – USTs como métrica de serviços e de acordo com as especificações contidas no **Anexo I – Termo de Referência e seu Anexo A – Catálogo de Serviços.**

4.33.1. Sempre que a **CET** necessitar da execução de serviços sob demanda, será solicitada proposta ao Preposto da **CONTRATADA**, que deverá encaminhar em até 15 (quinze) dias úteis a partir da solicitação.

4.34. Na data de assinatura do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar lista com todos os profissionais que poderão ser utilizados na execução de atividades via **UST p**ara a realização dos serviços demandados, indicando o perfil de cada um e comprovando a qualificação técnica dos mesmos, de acordo com os perfis e níveis de complexidade (níveis Júnior, Pleno ou Sênior), estabelecidos no ***Anexo I – Termo de Referência***, a saber:

4.34.1. ***Perfil Analista Técnico Produtividade*** – Qualificação: Todos os profissionais devem ser certificados pela fabricante nesta área de conhecimento, sendo exigido, ao menos, uma certificação de nível ***Fundamentos*** para o perfil Junior, uma certificação de nível ***Profissional*** para o perfil Pleno e duas certificações de Nível ***Profissional ou Expert*** para o perfil Sênior

4.34.2. ***Perfil Analista Técnico de Segurança*** – Qualificação: Todos os profissionais devem ser certificados pela fabricante nesta área de conhecimento, sendo exigido, ao menos, uma certificação de nível ***Fundamentos*** para o perfil Junior, uma certificação de nível ***Profissional*** para o perfil Pleno e duas certificações de Nível ***Profissional ou Expert*** para o perfil Sênior

4.34.3. ***Perfil Analista Gerente de Projetos*** – Qualificação: Diante da complexidade dos Projetos, esse perfil de profissional é necessário para correta gestão eficiente dos recursos e cronograma do Projeto. Sendo que o nível Sênior, deve possuir ao menos uma das certificações relacionadas abaixo.

Exigências	**Nível do Perfil Exigido**
	Sênior
Certificações	Certificação PMP – Project Management Professional do PMI – Project Management Institute ou possuir MBA – Master of Business Administration em Gerência de Projetos
Escolaridade mínima	Superior Completo

4.34.4. ***Perfil Analista Técnico Arquiteto*** – Qualificação: Este professional deverá compreender os princípios necessários para desenhar uma arquitetura com visão ampla, compreendendo camadas de rede, identidade e Segurança da Solução, determinando aspectos de qualidade para alcance dos resultados esperados, devendo o perfil Sênior possuir ao menos duas certificações de Nível ***Profissional ou Expert***.

4.35. Responsabilizar-se por todas as despesas com material, mão-de-obra, acidentes de trabalho, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, transportes, seguros operacionais, taxas, tributos, contribuições de qualquer natureza ou espécie e quaisquer outras despesas necessárias à perfeita execução dos serviços contratados.

4.36. 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.

4.37. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à **CET** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da **CET.**

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

4.39. A **CONTRATADA** obrigar-se-á a entregar os serviços estritamente de acordo com as especificações constantes do **Anexo I - Termo de Referência**, responsabilizando-se pelo refazimento total ou parcial, na hipótese de se constatar defeitos na execução ou estiver em desacordo com as especificações adotadas.

4.40. Manter-se durante toda a execução do objeto do contrato em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CET

5.1. Designar o Gestor e o fiscal do Contrato para acompanhamento e fiscalização do Contrato.

5.2. Exercer o acompanhamento e fiscalização dos serviços, através de empregados designados, verificando se o objeto está sendo executado, sendo que esse acompanhamento não isenta a efetiva **CONTRATADA** da necessidade de realizar a supervisão dos serviços.

5.3. Esclarecer prontamente as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela **CONTRATADA**.

5.4. Comunicar, imediatamente à **CONTRATADA** as possíveis irregularidades detectadas quando da execução dos serviços, formulando exigências necessárias às respectivas regularizações.

5.5. Proporcionar as condições para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Edital e desse Contrato.

5.6. No início das atividades, a equipe técnica da **CET** irá definir um grupo de servidores que irão compor uma equipe interna a ser especializada em Assistente de IA, que atuará como ponto focal de apoio aos empregados que receberão licenças do Assistente de IA. Essa equipe será chamada de Equipe de Apoio Especializado ao Assistente de IA.

5.7. A CET irá dividir os empregados que receberão licenças do Assistente de IA em grupos para a realização das oficinas temáticas, com base em área de atuação ou cargo ocupado, de maneira a agrupar os servidores com maior similaridade nas atividades exercidas.

5.8. Solicitar à **CONTRATADA** a realização de treinamento customizado para TI, analisar e aprovar a proposta de ementa apresentada pela **CONTRATADA.**

5.9. Solicitar à **CONTRATADA** a realização de treinamento customizado para o perfil 1 e reunir-se com a **CONTRATADA** para definição de agenda para até 10 (dez) treinamentos para os usuários deste perfil.

5.10. Fornecer à **CONTRATADA** os conteúdos e notícias para a Intranet integrada ao Serviço de Chat.

5.11. Responsabilizar-se pelo consumo de recursos de nuvem relativos ao **ASSISTENTE VIRTUAL CHATBOT**.

5.12. Indicar formalmente os agentes autorizados a abrir chamados de Suporte Técnico Especializado por meio do Ponto Único de contato ou outro canal de atendimento disponível, conforme especificações contidas no **Anexo I – Termo de Referência.**

5.13. Dimensionar e encaminhar à **CONTRATADA** as demandas em Unidades de Serviços Técnicos – USTs na fase de Execução, que serão personalizadas de acordo com as necessidades.

5.14. Sempre que houver a necessidade, a **CET** deverá solicitar à **CONTRATADA** uma proposta de Execução de Serviços.

5.15. Adicionar sempre que necessário durante a execução do contrato, novos serviços ao Catálogo, desde que estejam diretamente relacionados ao objeto da contratação e aos resultados esperados.

5.16. A **CET** deverá prestar as informações e os esclarecimentos que porventura venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**.

5.17. A **CET** deverá permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes ou prepostos da **CONTRATADA** às suas dependências, desde que devidamente identificados e acompanhados por representante da **CET.**

5.18. A **CET** deverá promover o acompanhamento e a fiscalização desta contratação, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da **CONTRATADA.**

5.19. A **CET**, após as devidas notificações formalizadas e não atendidas, reserva para si o direito de aplicar sanções ou rescindir o contrato, após o decurso do prazo estabelecido não atendido, no caso de inobservância pela **CONTRATADA** de quaisquer condições estabelecidas no **Anexo I - Termo de Referência**, em especial após a constatação do inadimplemento.

5.20. Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com as especificações.

5.21. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas nesse contrato.

5.22. Atestar a execução do objeto por meio do Gestor designado.

CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pelos serviços do objeto deste contrato, a **CET**, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercerá o direito de fiscalizar o fiel cumprimento das especificações exigidas, a fim de assegurar o seu recebimento ou manifestar sua recusa.

6.2. A fiscalização será exercida consoante o disposto no Capítulo X do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da **CET** e no interesse exclusivo da **CET** e não implica em sua corresponsabilidade, não excluindo nem reduzindo a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive por danos que possam ser causados a **CET** ou a terceiros, por

qualquer irregularidade decorrente de culpa ou dolo da **CONTRATADA** na execução dos serviços.

6.3. No curso da execução dos serviços e em sua entrega, a **CET** fiscalizará o cumprimento da execução do objeto, conforme as especificações exigidas, com vistas ao recebimento a contento do objeto.

6.4. A **CET** registrará as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservâncias dos aspectos de segurança envolvidos, comunicando-as à **CONTRATADA** para imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.

6.5. A **CET** poderá embargar, a qualquer tempo a execução de serviços que não estejam sendo cumpridos de acordo com as disposições destas condições e/ou com a boa técnica ou que atente contra a segurança e bens da **CET** e/ou serviços, bem como recusar os já executados.

6.6. A **CET** aplicará penalidade, de acordo com o disposto na Cláusula Penalidades quando for constatada qualquer irregularidade/descumprimento das obrigações contratuais.

6.7. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, e na ocorrência desta, não implicará em corresponsabilidade da **CET** e/ou de seus agentes ou prepostos.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PREÇOS

7.1. O valor total do presente Contrato, para 36 (trinta e seis) meses, é de **R$ 15.502.503,16 (quinze milhões, quinhentos e dois mil, quinhentos e três reais e dezesseis centavos),** em função dos preços indicados na Proposta, na data base de **22/01/2025.**

7.2. Os preços unitários objeto deste são:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	PREÇOS	
				UNITÁRIO	TOTAL
Licenciamento					
7.2.1.	Licenciamento Perfil 1	Licença para 36 meses	500	R$ 10.574,28	R$ 5.287.140,00
7.2.2.	Licenciamento Perfil 2	Licença para 36 meses	1200	R$ 4.795,20	R$ 5.754.240,00
7.2.3.	Licenciamento Perfil 3	Licença para 36 meses	2000	R$ 275,35	R$ 550.700,00
7.2.4.	Licenciamento Business Intelligence	Licença para 36 meses	1	R$ 1.471,32	R$ 1.471,32
7.2.5.	Licenciamento Assis-tende de IA	Licença para 36 meses	300	R$ 7.286,40	R$ 2.185.920,00
Serviços Técnicos					
7.2.6.	Migração de e-mails	Projeto	1	R$ 139.000,00	R$ 139.000,00
7.2.7.	Serviço de adoção ao Assistente de IA	Projeto	1	R$ 47.811,19	R$ 47.811,19
7.2.8.	Serviço de adoção a Plataforma	Projeto	1	R$ 135.330,00	R$ 135.330,00
7.2.9.	Intranet Integrada ao Serviço de Chat	Projeto	1	R$ 73.163,00	R$ 73.163,00

7.2.10.	Criação de Aplicativo de Notícias Corporativas Integrado ao Serviço de Chat	Projeto	1	R$ 71.641,55	R$ 71.641,55
7.2.11.	Construção de Calendário de Reservas para Atendimento Remoto e Marcação de Reuniões	Projeto	1	R$ 17.141,90	R$ 17.141,90
7.2.12.	Assistente Virtual Chatbot	Projeto	1	R$ 125.190,00	R$ 125.190,00
7.2.13.	Proteção De Identidades	Projeto	1	R$ 28.163,50	R$ 28.163,50
7.2.14.	Gestão de Dispositivos	Projeto	1	R$ 86.153,85	R$ 86.153,85
7.2.15.	Proteção de Dados	Projeto	1	R$ 27.692,00	R$ 27.692,00
7.2.16.	Suporte Técnico Especializado	Suporte	1	R$ 80.774,85	R$ 80.774,85
7.2.17.	Serviços Sob Demanda	UST	3000	R$ 296,99	R$ 890.970,00
Total				**R$ 856.761,38**	**R$ 15.502.503,16**
PREÇO TOTAL PARA 36 MESES					**R$ 15.502.503,16**

7.3. O preço total para a execução dos serviços, é o constante da proposta comercial da licitante e remunerará todas as despesas necessárias à execução dos serviços ora contratados e todos os custos básicos diretos, bem como o frete, transporte, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, fiscais ou quaisquer outros que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto deste Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DA MEDIÇÃO/FORMA DE PAGAMENTO

8.1. A medição dos serviços executados será realizada mensalmente a contar da data de assinatura do contrato, pela fiscalização da **CET** e em conformidade com as condições estabelecidas no **Anexo I - Termo de Referência e com os valores contratuais**.

8.1.1. O pagamento dos ***itens 7.2.1 a 7.2.5*** referentes ao Licenciamento serão efetuados em 03 (três) parcelas anuais, conforme cronograma abaixo:

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSOS	
PARCELAS	**EVENTO – EMISSÃO DOS TERMOS**
1ª parcela	Até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do **"Termo de Aceitação de Licença"** das licenças e Ativação do pacote de benefícios.
2ª parcela	12 (doze) meses após a emissão do **"Termo de Aceitação de Licença"** das licenças e Ativação do pacote de benefícios.
3ª parcela	24 (vinte e quatro) meses após a emissão do **"Termo de Aceitação de Licença"** das licenças e Ativação do pacote de benefícios.

8.1.1.1. Após emissão do Termo de Aceitação da Licença, deverá ser apresentada Nota Fiscal Eletrônica ou documento equivalente pela **CONTRATADA**, cujo pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

8.1.2. O pagamento dos ***itens 7.2.6 a 7.2.15 (Tipo Projetos)*** será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Aceite Definitivo pela **CET** e da apresentação da Nota

Fiscal Eletrônica ou documento equivalente pela **CONTRATADA.**

8.1.3. O pagamento do ***item 7.2.16 (Tipo Suporte)*** será efetuado mensalmente em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato e da apresentação da Nota Fiscal Eletrônica ou documento equivalente pela **CONTRATADA.**

8.1.4. O pagamento das USTs do item 7.2.17 (Serviços sob Demanda) será realizado proporcionalmente ao número de horas efetivamente demandadas e executadas, mediante a apresentação de relatório detalhado das atividades, aprovado pela fiscalização. O limite total de USTs contratadas para os serviços 'sob demanda' é de 3.000 (três mil), sendo vedado o pagamento de horas não utilizadas.

8.1.4.1. A **CET** irá pagar à **CONTRATADA** apenas a quantidade de USTs, utilizada para o serviço constante na Ordem de Serviço. Qualquer fator que cause atraso ou prolongamento na duração da execução das atividades, que não tenha sido causado pela mudança no escopo do que foi demandado, não acarretará ônus financeiro para a **CET**.

8.2. O período de apuração das medições será do dia 11 (onze) de cada mês ao dia 10 (dez) do mês subsequente.

8.3. A **CET** confirmará se todos os serviços prestados no período, ou seja, do dia 11 (onze) de cada mês ao dia 10 (dez) do mês subsequente, serão considerados como válidos.

8.4. Com base nas medições aprovadas pela **CET**, a **CONTRATADA** emitirá as Notas Fiscais Eletrônicas ou documentos equivalentes, conforme **subitens 8.1.1 a 8.1.4** correspondentes aos serviços prestados, onde constarão as quantidades medidas e aprovadas, multiplicadas pelos preços unitários constantes deste Contrato.

8.5. Além das Notas Fiscais Eletrônicas ou documentos equivalentes, o pedido de pagamento deverá ser acompanhado da prova de inexistência de registro no CADIN do Município de São Paulo e das Certidões de regularidade fiscal/trabalhista em vigência.

8.5.1. Caso a **CONTRATADA** durante a vigência do Contrato não cumprir com o exigido no **item 4.40** ou vier a ser inscrita no CADIN MUNICIPAL, deverá fazer prova de regularização das Certidões e de débito(s) inscrito(s), ficando sujeita à suspensão do pagamento do serviço enquanto não ficar comprovada a sua regularidade junto ao respectivo cadastro e da documentação.

8.6. Ocorrendo eventual atraso no pagamento, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu, nos termos da Portaria 5/12 da Secretaria das Finanças.

8.7. O pagamento será efetuado exclusivamente em conta corrente bancária a ser indicada pela **CONTRATADA.** A informação deverá ser encaminhada para a Gerência Financeira - GFI na Rua Barão de Itapetininga nº 18 - 4º andar - Centro/SP.

8.8. Caso a **CONTRATADA** solicite que o pagamento seja creditado em conta corrente de outro banco que não o indicado, arcará com todas as despesas e tarifas bancárias vigentes, incorridas na transação de pagamento: DOC, TED, tarifa de emissão de cheque e outras.

8.9. A **CONTRATADA** deverá encaminhar os arquivos eletrônicos para a Gerência Financeira - GFI (e-mail: gfi@cetsp.com.br) no caso de utilização da DANFE, ficando o pagamento condicionado ao encaminhamento desses arquivos.

8.10. Caso o documento fiscal seja apresentado com erro, será devolvido para correção, contando-se novo prazo para análise, aprovação e pagamento a partir da reapresentação.

8.11. Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicará na aceitação do fornecimento/instalação pela **CET**.

CLÁUSULA NONA - DO REAJUSTE

9.1. Os preços contratados somente poderão ser reajustados após um ano da data limite para apresentação da proposta, pela variação do índice IPC-FIPE, com base na Portaria SF nº 389 de 18 de dezembro de 2017, que dispõe instruções para cumprimento excepcional do artigo 7º do Decreto Municipal nº 57.580/17 observando-se as demais normas que regulamentam a matéria.

9.2. As condições de reajustamento ora pactuadas poderão ser alteradas em face da superveniência de normas federais ou municipais aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS IMPOSTOS E INCIDÊNCIAS FISCAIS

10.1. Os tributos, taxas, impostos, emolumentos, contribuições previdenciárias, trabalhistas, fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, deste Contrato, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, assim definido na legislação vigente, sem direito a reembolso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS GARANTIAS

11.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CET** a Garantia de Execução Contratual, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do presente Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a celebração do respectivo instrumento, sob pena de aplicação de multa, a fim de assegurar a sua execução e será prestada em qualquer das modalidades admitidas pelo § 1º do artigo 70 da Lei Federal nº 13.303/16 e § 1º do artigo 141 Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC, regulamentada pela Portaria SF nº 76 de 22/03/2019 da Secretaria Municipal da Fazenda da Prefeitura do Município de São Paulo.

11.1.1. A multa referida na cláusula anterior correspondente a 0,1% (zero virgula um por cento) do valor total do Contrato, conforme inciso IV do artigo 193 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC.

11.1.2. Em caso de a **CONTRATADA** optar pela prestação da Garantia na modalidade de Fiança Bancária, deverá apresentar conforme o Anexo VIII - Modelo de Fiança Bancária, do Edital.

11.1.3. O prazo para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado mediante solicitação e apresentação de justificativas a serem submetidas a apreciação pela CET.

11.2. A não apresentação da garantia, prevista na cláusula anterior, em até 20 (vinte) dias úteis, autorizará a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com a aplicação das penalidades de multa.

11.3. A garantia será devolvida à **CONTRATADA** em até 30 (trinta) dias corridos da lavratura do Termo de Recebimento Definitivo do objeto e após a quitação das multas contratuais eventualmente existentes, atualizada monetariamente nos termos § 4º do artigo 141 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC.

11.4. Se houver prorrogação ou acréscimo ao valor do Contrato, a **CONTRATADA** se obriga a fazer a complementação da garantia na assinatura do respectivo Termo Aditivo, ou

excepcionalmente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura do respectivo Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES

12.1. Pelo descumprimento das obrigações assumidas a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades de advertência e multas/sanções a seguir especificadas e cujo cálculo tomará por base o valor do Contrato nas mesmas bases do ajuste, com fundamento no Capítulo II, Seção III, art. 82 da Lei Federal nº 13.303/16 e Capítulo XIII do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da **CET**, garantindo o contraditório e a ampla e prévia defesa:

12.1.1. ADVERTÊNCIA para os casos, a seguir especificados/;

a) Dificuldade em agendar as reuniões de trabalho previstas nos subitens 4.4 e 4.22, por culpa exclusiva da CONTRATADA, desde que não seja devidamente justificada a demora, agendamento e não comparecimento em reunião sem justificativa plausível, para solução de problemas pertinentes ao fornecimento dos serviços, podendo ser comunicada por correspondência escrita, mesmo que registrada na forma eletrônica ou em atas de reunião.

b) Atraso no fornecimento da documentação necessária aos faturamentos previstos em contrato.

12.1.2. Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a CET, por prazo não superior a 02 (dois) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação, quando houver, em especial:

a) reincidência de execução insatisfatória na prestação de serviços contratados;

b) atraso injustificado na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;

c) reincidência na aplicação das penalidades de multa;

d) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;

e) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

f) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;

g) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir a Contratada idoneidade para contratar com a **CET**.

12.1.3. Havendo a reincidência nos casos de advertência, incidirá multa diária de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) do valor total do contrato, por dia de atraso ou por ocorrência. Após 10 (dez) dias corridos de descumprimento estará caracterizada inexecução parcial do Contrato;

12.1.4. A Contratada deverá entregar todas as licenças contratadas no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** a contar da data de assinatura do contrato. O descumprimento desse prazo implicará na aplicação de multa de **0,5% (meio por cento)** do valor total do contrato por dia de atraso, limitada a **10% (dez por cento)** do valor total do contrato.

12.1.5. A migração dos e-mails deverá ser concluída no prazo máximo de **60 (sessenta) dias corridos** após o recebimento das licenças pela Contratada. O não cumprimento desse prazo resultará na aplicação de multa de **0,5% (meio por cento)** do valor total da Ordem de Serviço

correspondente por dia de atraso, limitada a **10% (dez por cento)** do valor total da referida Ordem de Serviço.

12.1.6. Execução de Ordens de Serviço (OS)

12.1.6.1. As Ordens de Serviço deverão ser iniciadas no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** após a aprovação formal. O descumprimento deste prazo acarretará multa de **0,3% (três décimos por cento)** do valor total da OS por dia útil de atraso, limitada a **5% (cinco por cento)** do valor total da Ordem de Serviço.

12.1.6.2. O não cumprimento do prazo máximo de execução de uma OS resultará na aplicação de multa de **0,3% (três décimos por cento)** do valor total da OS por dia de atraso, limitada a **10% (dez por cento)** do valor total da referida Ordem de Serviço. Caso seja constatado pela **CONTRATANTE** que a complexidade e quantidade de atividades extrapolem este prazo, os serviços deverão ser particionados em novas Ordens de Serviço, conforme necessário, para atender aos limites estabelecidos.

12.1.6.3. Pelo descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais, para as quais não haja penalidade específica, incidirá multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato, por dia de atraso ou por ocorrência, contados a partir do dia subsequente ao prazo descumprido ou da data da comunicação da CET para regularização da obrigação descumprida (ocorrência que não tenha prazo certo), até o limite máximo de 10% (dez por cento).

12.1.7. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e sua cobrança não isentará a **CONTRATADA** da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

12.1.8. Eventuais penalidades pecuniárias, aplicadas à **CONTRATADA** após o regular procedimento administrativo serão descontadas da garantia prestada pela **CONTRATADA.** Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a **CONTRATADA** pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos vincendos que a **CONTRATADA** tenha a receber da **CET,** relativamente a este Contrato ou, ainda, ser cobrado administrativa ou judicialmente, conforme previsto no art. 82, §§ 2º e 3º da Lei Federal nº 13.303/2016.

12.1.9. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contado da comunicação oficial.

12.1.10. A compensação citada no item **12.1.8** ficará restrita ao âmbito do presente Contrato.

12.1.11. No caso de aplicação de eventuais penalidades, será observado o procedimento previsto no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da **CET**.

12.1.12. Será remetida à Secretaria Municipal de Gestão - Seção de Cadastro de Fornecedores, cópia do ato que aplicar qualquer penalidade ou da decisão final do recurso interposto pela **CONTRATADA**, a fim de que seja averbada a penalização no cadastro municipal de fornecedores.

12.1.13. As sanções/multas são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, sendo descontadas do pagamento respectivo ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

13.1. A **CONTRATADA** está ciente do inteiro teor da Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e se obriga a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos de privacidade, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se compromete a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/18, 12.527/11 e 12.965/14.

13.1.1. A **CONTRATADA** não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados neste instrumento contratual.

13.2. A **CONTRATADA** deverá realizar o tratamento dos dados pessoais da **CET** em estrita observância aos princípios previstos no artigo 6º da LGPD, incluindo, mas não se limitando à finalidade, adequação, necessidade, **transparência, livre acesso, segurança, prevenção, e não discriminação. A** CONTRATADA compromete-se a realizar suas atividades de forma que os direitos dos titulares dos dados sejam respeitados e garantidos**.**

13.2.1. A **CONTRATADA** se compromete a:

i) Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação;

ii) Seguir as instruções recebidas da **CET** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob penade arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à **CET**, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;

iii) Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela **CET**;

iv) A **CONTRATADA** deverá notificar a **CET** em 24 (vinte e quatro) horas de **(a)**qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais; **(b)** qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; e **(c)** qualquer violação desegurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**;

v) A **CONTRATADA** deverá notificar a **CET** sobre quaisquer solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas por ele;

vi) Auxiliar a **CET** com as suas obrigações judiciais ou administrativas apli-

cáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

13.3. A **CONTRATADA** se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que está disponível em caráter permanente para exibição a **CET**, mediante solicitação.

13.3.1.A **CONTRATADA** está obrigada a assumir total responsabilidade e efetuar o ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido incluídas eventuais sanções aplicadas pela autoridade nacional decorrentes de tratamento inadequado dos dados pessoais compartilhados pela **CET** para as finalidades pretendidas neste contrato;

13.3.2. Eventuais responsabilidades serão apuradas de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD, **devendo qualquer intercorrência ser comunicada pelo gestor do contrato por meio do e-mail** encarregado_lgpd@cetsp.com.br.

13.3. Os dados pessoais coletados pela **CONTRATADA** serão armazenados apenas pelo período necessário para o cumprimento das finalidades específicas do contrato, em conformidade com o artigo 15 da LGPD.

13.4.1. Após o término dos serviços contratados, se a devolução dos dados não for solicitada pela **CET**, os mesmos deverão ser eliminados de forma segura e permanente, exceto nos casos em que seja necessário manter os dados para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, conforme previsto no artigo 16, inciso I da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Será permitida a subcontratação parcial do objeto, mediante consulta análise e aprovação da **CET**, sob pena de rescisão do Contrato e das sanções previstas na Lei Federal nº 13.303/16.

14.2. A subcontratação restringe-se exclusivamente ao fornecimento de software.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

15.1. Constituem motivo para rescisão de contrato, dentre outros:

I - O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - A alteração da pessoa do contratado, mediante a subcontratação total ou parcial não autorizada pela CET do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no contrato;

III - o desatendimento das determinações regulares da **CET** decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;

IV - O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;

V - A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

VI - A decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;

VII - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

VIII - razões de interesse da **CET**, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;

IX - O atraso nos pagamentos devidos pela **CET** decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

X - A não liberação, por parte da **CET**, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

XI - a ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XII - a não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;

XIII - o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

XIV - o perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

XV - ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

15.1.1. As práticas passíveis de rescisão, tratadas nesse inciso, podem ser definidas, dentre outras, como:

a) corrupta: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação do empregado da **CET** na execução do contrato;

b) fraudulenta: falsificar ou omitir fatos, com o objetivo de influenciar o processo de execução do contrato;

c) coercitiva: causar dano ou ameaçar, direta ou indiretamente, as pessoas físicas ou jurídicas, visando afetar a execução do contrato;

d) obstrutiva: destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas ou fazer declarações falsas, com objetivo de impedir materialmente a apuração de práticas ilícitas.

15.1.2. As práticas exemplificadas no subitem **15.1.1.**, além de acarretarem responsabilidade administrativa, a ser apurada no curso do próprio processo administrativo de contratação, de acordo com o caso concreto, poderão implicar em responsabilidade civil indenizatória e/ou indenização na esfera criminal, nos termos da Lei.

15.2. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

16.1. O objeto do Contrato somente será recebido quando perfeitamente de acordo com as condições contratuais e demais documentos que fizerem parte do ajuste.

16.2. Executado o contrato, o seu objeto deverá ser recebido:

I - Em se tratando de obras e serviços:

a) provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização; ou

b) definitivamente, pelo Gestor do Contrato.

16.2.1. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, principalmente quanto à solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético profissional pela perfeita execução nos limites estabelecidos pelo Código Civil Brasileiro e pelo contrato.

16.2.2. Nos casos devidamente justificados, os prazos para recebimento provisório e definitivo poderão ser prorrogados mediante autorização da autoridade competente, formalizada através de Aditamento, desde que celebrado anteriormente ao término da vigência contratual.

16.2.3. Na hipótese de rescisão do contrato, caberá ao responsável pela fiscalização atestar as parcelas adequadamente concluídas, recebendo provisória ou definitivamente, conforme o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA POSSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO

17.1. O presente contrato poderá ser alterado por iniciativa das partes, mediante justificativa, através da formalização de Termo de Aditamento ou de simples Apostilamento, através de regular procedimento administrativo, nos termos do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da CET.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

18.1. Lei Federal nº 13.303/16, Lei Complementar nº 123/06, com suas alterações, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/18, alterada pela Lei nº 13.853/19 e ***Regulamento Interno de Licitações, Contratose Convênios - RILCC da CET***, aplicando-se, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E CONFIDENCIALIDADE

19.1 Para execução deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, nos termos do Decreto nº 56.633, de 24 de novembro de 2015.

19.2 A **CONTRATADA** concorda com as normas, políticas e práticas estabelecidas no **Código de Conduta e Integridade da CET,** disponível no site da CET/Transparência CET, no link: http://www.cetsp.com.br/media/719911/codigo-de-conduta-e-integridade-1a-rev.pdf, comprometendo-se com o seu integral cumprimento, inclusive por parte de seus empregados e prepostos, conforme previsto na Lei Federal nº 13.303/16 e no Decreto Municipal nº 58.093/18, comprometendo-se com a ética, dignidade, decoro, zelo e eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.

19.3. A **CONTRATADA** concorda e compromete-se em cumprir as Normas de Segurança de Informações estabelecidas na CET, nos termos da Política de Segurança da Informação - PSI, disponível em http://www.cetsp.com.br/media/1177904/15-politica-de-seguranca-da-informacao-cet.pdf.

19.4. A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida a tais documentos, principalmente no que tange os DADOS PESSOAIS tratados.

19.5. A **CONTRATADA** não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da **CET,** sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

19.6 Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

20.1. Para solucionar quaisquer questões oriundas deste Contrato, é competente, por disposição legal, o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital, São Paulo.

E, por se acharem assim justas e contratadas, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, diante das testemunhas abaixo indicadas, que também o assinam.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2025.

O ORIGINAL ASSINADO ENCONTRA-SE NO EXPEDIENTE Nº 0660/24

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 052/2024

EXPEDIENTE Nº 0660/24

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO EM NUVEM E SERVIÇOS TÉCNICOS, POR UM PERÍODO DE 36 (TRINTA E SEIS) MESES.

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de Solução de Produtividade e Colaboração em nuvem e Serviços Técnicos, para utilização no âmbito da CONTRATANTE, por um período de 36 meses, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

2 JUSTIFICATIVA

2.1. A CET-SP enfrenta a necessidade de modernizar seu parque tecnológico para promover maior colaboração entre as equipes e melhorar a produtividade. A adoção de soluções tecnológicas eficientes que permitam comunicação ágil e o compartilhamento de informações em tempo real é essencial para otimizar o fluxo de trabalho e a tomada de decisões. Nesse contexto, ferramentas de colaboração online são fundamentais, especialmente após a pandemia, que acelerou a digitalização e tornou indispensável a comunicação remota para garantir a continuidade das operações e aumentar a eficiência.

2.2. Além disso, essas ferramentas desempenham um papel crucial na gestão de projetos e na integração entre departamentos, facilitando o acesso e o controle de informações, eliminando obstáculos e melhorando o monitoramento das atividades. Com soluções tecnológicas que também atendem às exigências da LGPD, a CET pode garantir a segurança dos dados pessoais e a conformidade com a legislação, ao mesmo tempo em que aprimora a colaboração interna e minimiza riscos operacionais. Esses investimentos são essenciais para aumentar a produtividade e garantir a eficiência da empresa.

3 REQUISITOS OBRIGATÓRIOS GERAIS

3.1. SUBCONTRATAÇÃO

3.1.1. Será permitida a subcontratação parcial do objeto, mediante consulta análise e aprovação da **CET**, sob pena de rescisão do Contrato e das sanções previstas na Lei Federal nº 13.303/16.

3.1.2. A subcontratação restringe-se exclusivamente ao fornecimento de software.

3.2. PRODUTOS OFERTADOS E PROPOSTA

3.2.1. A proposta comercial deverá conter carta de apresentação em formulário oficial da CONTRATADA, em uma via, redigida em português, sem emendas, rasuras, ressalvas ou entrelinhas, assinada e carimbada na última folha e rubricada nas demais pelo seu representante legal. Deve conter:

3.2.1.1. Todas as comprovações, declarações e especificações técnicas solicitadas no presente documento;

3.2.1.2. Preço unitário e total de todos os componentes, expressos em algarismos e o total também por extenso, em moeda nacional, a ser cobrado pelo objeto da presente licitação;

3.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer em sua proposta todos os produtos e serviços referidos neste documento, sob pena de desclassificação;

3.2.3. Não serão consideradas, por parte de uma mesma CONTRATADA:

3.2.3.1. Alternativas de software para atender ao mesmo requisito do presente edital;

3.2.3.2. Mais de um preço para o mesmo software;

3.2.3.3. Propostas alternativas ou relativas a outra modalidade contratual além da mencionada neste edital;

3.2.4. Deverão ser listados todos os componentes da solução proposta, além de descrição e quantidades;

3.2.5. O prazo de validade da proposta deve ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos da data da sessão de abertura desta licitação.

4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia autenticada de declaração emitida pela fabricante de que é uma revenda autorizada, demonstrando desta forma estar habilitada a operacionalizar contratos de licenciamento por volume, inclusive para médias e grandes organizações;

4.2. A CONTRATADA deve ser autorizada pela fabricante a fornecer seus licenciamentos de volume para instituições governamentais (categoria *Government Partner*), o que será verificado através de declaração emitida por esta fabricante;

4.3. A CONTRATADA deve apresentar cópia autenticada de declaração emitida pela fabricante ou através da página desta fabricante (indicando a devida URL) de que possui competências técnicas nas áreas de Trabalho Moderno e Segurança;

4.4. A CONTRATADA deve apresentar cópia autenticada de declaração emitida pela fabricante de que possui contrato de Suporte especializado com ela;

4.5. Devem ser fornecidos atestados ou declarações de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem ter a CONTRATADA fornecido produtos e serviços compatíveis com o objeto do Edital;

4.5.1. Será considerado compatível com o objeto do Edital:

4.5.1.1. Atestados que somem o fornecimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do montante total de licenças a serem contratadas, independentemente do SKU e tipo da licença;

4.5.1.2. Atestados que somem o fornecimento de:

4.5.1.2.1. Prestação de serviços de segurança na solução oferecida;

4.5.1.2.2. Prestação de serviços de desenvolvimento e customização de aplicativo e fluxo de automação na solução oferecida;

4.5.1.2.3. Prestação de serviços de implementação de MFA (*Multi-Factor Authentication*) na solução oferecida;

4.5.1.2.4. Prestação de serviços de adoção da solução oferecida em características semelhantes aos serviços descritos no item de Serviço Técnico de Adoção, para uma quantidade igual ou superior a 1.000 (mil) usuários;

4.5.1.2.5. Prestação de serviços na solução de *Business Intelligence* oferecida de, no mínimo, 1.000 (mil) horas de consultoria técnica na prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção;

4.5.1.2.6. Fornecimento de 50% (cinquenta por cento) das Unidades de Serviços Técnicos (USTs) previstas.

5 SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS DA CONTRATADA

5.1. GESTÃO DO CONTRATO

5.1.1. Para melhor acompanhamento e controle deste contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE um portal online, que aqui será chamado de Portal de Gestão do Contrato, onde o CONTRATANTE poderá acessar todos os arquivos relevantes oriundos desta contratação. O portal deverá atender, no mínimo, as seguintes exigências:

5.1.2. Através do portal a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso a, no mínimo, os seguintes arquivos: Edital, contrato, empenho, nota fiscal, *Welcome kit*, e plano de adoção.

5.1.3. O Portal de Gestão do Contrato deverá possuir a funcionalidade de pesquisa por palavras ou texto;

5.1.4. O Portal de Contratos deverá apresentar disponibilidade 24x7;

5.1.5. O Número de usuários suportados pelo Portal de Contratos deverá ser ilimitado;

5.1.6. O usuário poderá realizar download dos arquivos disponíveis no Portal;

5.1.7. O usuário não poderá apagar dados do Portal de Contratos;

5.1.8. O Portal de Contratos poderá ser acessado via Navegador de Internet através de um Computador ou Dispositivo Móvel;

5.1.9. O Portal de Contratos deverá ser suportado pelos seguintes Navegadores de Internet em sua última versão: Microsoft Edge; Firefox; Google Chrome;

5.1.10. O Portal de Contratos deverá apresentar recurso de notificação por e-mail que será ativada sempre que houver alterações de arquivos ou no caso de adição de novos arquivos ao Portal.

5.1.11. Referente à Identificação e Autenticação, o portal deverá permitir aos usuários realizarem autenticação utilizando suas credenciais da solução adquirida;

5.1.12. A CONTRATADA deverá mensalmente realizar reunião gerencial com a CONTRATANTE para apresentar, no mínimo, os seguintes relatórios:

5.1.13. Relatório de uso dos serviços da solução adquirida, contemplando, as informações de utilização pelos usuários dos serviços da solução adquirida;

5.1.14. Relatório com lista de projetos já executados, em execução, e em avaliação, que se enquadrem na contratação prevista;

5.1.15. A reunião mensal ocorrerá de forma remota.

5.2. PAINEL DE ADOÇÃO E ALOCAÇÃO DE LICENÇAS

5.2.1. Para garantir a correta alocação e uso eficiente das licenças da solução de colaboração adquirida pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prestar apoio no monitoramento do uso e alocação das licenças, de maneira eficiente e de fácil compreensão;

5.2.2. Para alcançar esse objetivo, será exigido da CONTRATADA a disponibilização de Dashboard online, com acesso restrito somente a usuários nomeados do CONTRATANTE, para acesso a relatórios sobre o uso das licenças Contratadas dos serviços da solução de colaboração, com no mínimo as seguintes características:

5.2.2.1. O Dashboard deverá ser alimentado pelos diversos relatórios que são possíveis de se extrair das soluções de colaboração;

5.2.2.2. O Dashboard deverá tanto trazer um resumo, de forma gráfica, das principais informações sobre uso das licenças Contratadas da solução adquirida, como também deve trazer listas com informações detalhadas para uma análise mais aprofundada;

5.2.2.3. O Dashboard deve permitir a aplicação de filtros globais, que deverão ser refletidos em todas as visualizações. Os filtros globais devem incluir, no mínimo:

5.2.2.3.1. Filtro por intervalo de Data;

5.2.2.3.2. Filtro por e-mail do usuário;

5.2.2.3.3. Filtro por domínio;

5.2.2.3.4. Filtro por licença.

5.2.2.4. O Dashboard deverá trazer, em formato de gráfico de barras, as seguintes informações, agrupadas por cada licença CONTRATADA:

5.2.2.4.1. Quantidade de usuários licenciados e com pleno uso das licenças;

5.2.2.4.2. Quantidade de usuários licenciados e que não fizeram uso dos serviços no intervalo de data selecionado;

5.2.2.4.3. Quantidade de usuários licenciados e que não utilizaram os serviços da solução adquirida desde que as licenças foram atribuídas.

5.2.2.5. O Dashboard deverá permitir visualizar, no próprio dashboard, uma lista detalhada contendo a relação de usuários que não utilizaram os serviços para os quais possuem licenças atribuídas, e uma lista separada, com o mesmo detalhamento, para os usuários licenciados que nunca utilizaram os serviços para os quais possuem licenças. As seguintes informações devem estar disponíveis nesses detalhamentos:

5.2.2.5.1. E-mail do usuário;

5.2.2.5.2. Domínio;

5.2.2.5.3. Licenças que ele possui atribuídas;

5.2.2.5.4. Data da última licença atribuída ao usuário;

5.2.2.6. O Dashboard também deverá trazer dados sobre a utilização dos seguintes serviços da solução adquirida: Serviço de e-mails, Chat Instantâneo, Intranet e Drive de armazenamento pessoal;

5.2.2.7. De maneira resumida, deverá ser apresentado, no Dashboard, o percentual de uso de cada um desses serviços;

5.2.2.8. O Dashboard deverá permitir ao CONTRATANTE analisar o uso individual de cada um desses serviços, em uma lista em formato tabular, apresentado no próprio Dashboard, com informações específicas sobre uso de cada serviço. As listas deverão conter, no mínimo, os seguintes dados por serviço:

5.2.2.8.1. Para Serviço de e-mails:

5.2.2.8.1.1. E-mail do usuário;

5.2.2.8.1.2. Domínio;

5.2.2.8.1.3. Quantidade de e-mails enviados e recebidos;

5.2.2.8.1.4. Armazenamento Utilizado;

5.2.2.8.1.5. Data da última atividade;

5.2.2.8.2. Para Chat Instantâneo:

5.2.2.8.2.1. E-mail do usuário;

5.2.2.8.2.2. Domínio;

5.2.2.8.2.3. Quantidade de reuniões organizadas pelo usuário;

5.2.2.8.2.4. Quantidade de reuniões que o usuário participou;
5.2.2.8.2.5. Quantidade de mensagens enviadas e/ou recebidas;
5.2.2.8.2.6. Data da última atividade;
5.2.2.8.3. Para Intranet:
5.2.2.8.3.1. E-mail do usuário;
5.2.2.8.3.2. Domínio;
5.2.2.8.3.3. Quantidade de arquivos vistos ou editados;
5.2.2.8.3.4. Quantidade de arquivos armazenados;
5.2.2.8.3.5. Armazenamento Utilizado;
5.2.2.8.3.6. Data da última atividade;
5.2.2.8.4. Para Drive de armazenamento pessoal:
5.2.2.8.4.1. E-mail do usuário;
5.2.2.8.4.2. Domínio;
5.2.2.8.4.3. Quantidade de arquivos armazenados;
5.2.2.8.4.4. Armazenamento Utilizado;
5.2.2.8.4.5. Data da última atividade;
5.2.2.9. O Dashboard também deverá permitir a análise de utilização dos aplicativos de escritório pelos usuários do CONTRATANTE, devendo informar, pelo menos:
5.2.2.9.1. Quantos usuários utilizaram o aplicativo cliente de e-mail para Web ou Dispositivos Móveis;
5.2.2.9.2. Quantos usuários utilizaram os outros aplicativos de escritório para Web ou Dispositivos Móveis.
5.2.2.10. O Dashboard deverá apresentar uma visão de usuários com licenças que se sobrepõem, para facilitar a identificação de usuários que possuem mais de uma licença que entregam os mesmos recursos e serviços, representando assim um potencial de economia para o CONTRATANTE.
5.2.2.10.1. Essa visão deverá trazer a lista completa de usuários que se enquadram em uma situação de sobreposição de licenças, e deverá mostrar quais as licenças que estão atribuídas, por usuário.
5.2.2.11. A apresentação dos dados de uso dos aplicativos de escritório deve trazer um resumo, em formato de gráfico de pizza, com os dados de utilização desses aplicativos, e uma lista detalhada com a relação dos usuários que atendem aos critérios do filtro. A lista detalhada deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:
5.2.2.11.1. E-mail do usuário;
5.2.2.11.2. Licenças que ele possui atribuídas.
5.2.2.11.3. O Dashboard deverá ser atualizado a cada 3 meses pela CONTRATADA;
5.2.2.12. A CONTRATADA deverá prestar todo apoio ao CONTRATANTE para extração dos relatórios para atualização do Dashboard;
5.2.2.13. Sempre que o Dashboard for apresentado, a CONTRATADA deverá agendar reunião, no prazo máximo de 15 dias, para apresentação dos dados, comparando a situação com os dados da última apresentação, além de apresentar recomendações de melhorias na alocação das licenças, visando o uso eficiente das licenças.

5.3. PORTAL DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS SOB DEMANDA

5.3.1. Com o intuito de manter controle e melhor gestão sobre o uso das Unidades de Serviços Técnicos (USTs) para execução de serviços ao longo do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar portal online específico para controle e gerenciamento das solicitações de Unidades de Serviços Técnicos, devendo este portal, no mínimo, dispor das seguintes funcionalidades:

5.3.1.1. Apresentar uma página para abertura de solicitações de serviço, onde devem ser inseridas todas as informações necessárias para identificação da solicitação, bem como deve permitir anexar arquivos complementares sobre a solicitação;

5.3.1.2. A página para abertura de solicitação de serviço deve contar com campos para preenchimento manual, e campos com preenchimento automático pelo sistema, sendo exigido, no mínimo, o seguinte conjunto de campos:

5.3.1.2.1. Campo manual:

5.3.1.2.1.1. Descrição da Solicitação;

5.3.1.2.1.1.1. Na descrição da solicitação, a CONTRATANTE indicará qual serviço do Catálogo a solicitação de serviço se refere, e caso o serviço desejado não conste no catálogo, deverá descrever a finalidade do serviço, para posterior cadastro.

5.3.1.2.2. Campos automáticos:

5.3.1.2.2.1. Nome da pessoa que está abrindo a solicitação;

5.3.1.2.2.2. Número do contrato;

5.3.1.2.2.3. Data da abertura;

5.3.2. A página para abertura de solicitações de serviço deverá apresentar qual o saldo disponível de USTs do contrato, para que a CONTRATANTE saiba imediatamente sobre a disponibilidade de USTs durante a abertura de uma nova solicitação;

5.3.3. Ao abrir uma solicitação de serviço, a solicitação deverá ficar disponível para consulta pelo CONTRATANTE na página principal do Portal, devendo apresentar as seguintes informações:

5.3.3.1. Status da solicitação;

5.3.3.2. ID da solicitação de serviço;

5.3.3.3. Nome da pessoa que abriu a solicitação;

5.3.3.4. Descrição da solicitação;

5.3.3.5. Data limite para resposta da CONTRATADA para a solicitação;

5.3.3.5.1. Essa data limite deverá ser calculada automaticamente, baseado nas exigências descritas neste edital;

5.3.3.6. Quantos dias corridos faltam até a data limite para resposta da CONTRATADA.

5.3.4. A CONTRATADA deverá enviar sua proposta de execução de serviço através da solicitação de serviço em aberto. Para isso, deverá atualizar a solicitação de serviço com, no mínimo, as seguintes informações:

5.3.4.1. Quantidade de USTs dimensionadas para a solicitação de serviço;

5.3.4.2. Valor, em Reais, da proposta;

5.3.4.3. Previsão de duração do serviço;

5.3.4.4. Anexo com a proposta técnica completa.

5.3.4.4.1. A proposta técnica deverá contemplar:

5.3.4.4.1.1. Especificação Técnica;

5.3.4.4.1.2. Planilha de composição de custos.

5.3.5. Quando a CONTRATADA atualizar a solicitação de serviço com os dados sobre a proposta de execução, o status dessa solicitação deverá ser alterado para refletir essa mudança, e um e-mail deverá ser disparado para a pessoa que abriu a solicitação da CONTRATANTE, informando que a solicitação foi atualizada. No e-mail, deve ser referenciado o ID da solicitação de serviço, e deve incluir um link para acesso direto à solicitação de serviço.

5.3.6. O portal deverá permitir à CONTRATANTE acesso ao anexo da proposta técnica, para apreciação pela equipe da CONTRATATE, e deverá permitir à CONTRATANTE aprovar, cancelar a solicitação, ou solicitar ajustes na proposta.

5.3.6.1. Caso a CONTRATANTE, após análise da proposta da CONTRATADA, não esteja satisfeita com a proposta, poderá solicitar ajustes, informando em campo de comentário os motivos para a solicitação de ajustes na proposta;

5.3.6.1.1. Ao solicitar ajuste, a solicitação de serviço deverá voltar para a fila da CONTRATADA, que deverá proceder com os ajustes solicitados, para em seguida submeter nova proposta para apreciação pelo CONTRATANTE;

5.3.6.1.2. Essa etapa de solicitação de ajustes pela CONTRATANTE e submissão de nova proposta pela CONTRATADA poderá se repetir até que ou a proposta seja aprovada, ou seja cancelada;

5.3.6.2. Na aprovação, o Portal deverá, no mínimo, possuir os seguintes campos para preenchimento pela CONTRATANTE:

5.3.6.2.1. Número da OS;

5.3.6.2.2. Quantidade de USTs aprovadas para a OS;

5.3.6.2.3. Valor da OS;

5.3.6.2.4. Campo para inserção de comentário;

5.3.6.2.5. Deverá permitir anexar arquivos.

5.3.7. Quando a proposta for aprovada, a solicitação deverá voltar para a fila da CONTRATADA, devendo esta atualizar a solicitação informando, no mínimo:

5.3.7.1. Data de início previsto para a execução do serviço;

5.3.7.2. Data de conclusão prevista para o serviço;

5.3.7.3. Nome do Gerente de Projetos da CONTRATADA que irá atuar nesse serviço;

5.3.7.4. Nome dos integrantes da equipe de execução;

5.3.7.5. Status do serviço.

5.3.8. A aprovação da proposta de serviço deverá atualizar o saldo de USTs automaticamente, de maneira que uma nova solicitação de serviços já deverá visualizar o saldo restante de USTs;

5.3.9. A solicitação de serviço deverá permanecer na fila de solicitações enquanto o serviço não for concluído, e a CONTRATADA deverá atualizar o status do serviço sempre que houver alteração, para acompanhamento da CONTRATANTE. Os status de serviço deverão ser, no mínimo:

5.3.9.1. Aguardando início da execução;

5.3.9.2. Em execução;

5.3.9.3. Concluído;

5.3.10. As solicitações de serviços, quando concluídas, deverão ficar acessíveis durante toda a duração do contrato, e deverão guardar o histórico de todos os dados da solicitação, incluindo a data real de início da execução, e data real da entrega do serviço.

5.3.11. Todo o portal deverá ser exibido em idioma português do Brasil;

5.3.12. O portal deverá exibir exclusivamente informações relacionadas ao contrato, não devendo exibir dados de outros clientes do CONTRATADA;

5.3.13. O acesso ao portal deverá ser controlado por usuário e senha, restrito aos usuários informados da CONTRATANTE para a CONTRATADA.

6 QUANTITATIVOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

6.1. LICENCIAMENTO

Os itens estão detalhados no ANEXO II – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO.

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD (licenças)	PRAZO
1	Perfil 1	500	36 Meses
2	Perfil 2	1200	36 Meses
3	Perfil 3	2000	36 Meses
4	Business Intelligence	1	36 Meses
5	Assistente de IA	300	36 Meses

6.2. SERVIÇOS TÉCNICOS

ITEM	DESCRIÇÃO SERVIÇOS	QTD	TIPO
6	Migração de e-mails	1	Projeto
7	Serviço de adoção ao Assistente de IA	1	Projeto
8	Serviço de adoção a Plataforma	1	Projeto
9	Intranet Integrada ao Serviço de Chat	1	Projeto
10	Criação de Aplicativo de Notícias Corporativas Integrado ao Serviço de Chat	1	Projeto
11	Construção de Calendário de Reservas para Atendimento Remoto e Marcação de Reuniões	1	Projeto
12	Assistente Virtual Chatbot	1	Projeto
13	Proteção De Identidades	1	Projeto
14	Gestão de Dispositivos	1	Projeto
15	Proteção de Dados	1	Projeto
16	Suporte Técnico Especializado	1	Suporte
17	Serviços Sob Demanda	3000	Sob Demanda

6.2.1. MIGRAÇÃO DE E-MAILS

6.2.1.1. Deverão ser migradas um total de 4.000 (quatro mil) caixas de correio, incluindo contatos e calendários, desde que gerenciadas e armazenadas de modo centralizado pela

equipe da CONTRATANTE, do ambiente local para a solução em nuvem, totalizando aproximadamente 20 TB de dados;

6.2.1.2. A CONTRATADA deverá migrar o Serviço de TI de Correio Eletrônico da CONTRATANTE, incluindo contas de correio eletrônico e seus dados, serviço este atualmente fornecido pela solução Skymail, para a solução de correio eletrônico da plataforma adquirida, além de demais atividades associadas, de modo que ao seu final:

6.2.1.2.1. As contas de correio eletrônico estejam completamente migradas para a solução adquirida, contendo réplica completa de todas as mensagens de correio eletrônico e da estrutura de pastas que elas contêm, incluindo, mas não limitado a data de recebimento, lido, não lido e cabeçalhos da conta original;

6.2.1.2.2. As contas da solução adquirida também contenham réplica completa do calendário e seus compromissos e contatos, da conta original;

6.2.1.2.3. Todas as mensagens destinadas a contas individuais, caixas compartilhadas e grupos de distribuição sejam recebidas pela plataforma de Correio Eletrônico da solução adquirida, encaminhadas para as devidas caixas de entrada, e estejam acessíveis aos colaboradores que têm direito de acesso à estas;

6.2.1.2.4. Todos os colaboradores consigam acessar as contas de correio eletrônico ou equivalentes (contas compartilhadas ou grupos) na solução adquirida, que previamente tinham acesso no Microsoft Exchange Server, seja estas individuais e/ou setoriais;

6.2.1.2.5. Tal acesso ocorra tanto pelo cliente da solução adquirida para desktop, celular, Web e clientes nativos de dispositivos móveis que usem protocolo compatível, via Internet, condicionada ao tipo de assinatura da solução adquirida alocada para o colaborador;

6.2.1.2.6. Os colaboradores usem o mesmo login e senha de rede armazenados no Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory* em operação "*on-premises*", isto é, em infraestrutura própria da CONTRATANTE para acessar a sua respectiva conta de correio eletrônico junto a plataforma da solução adquirida;

6.2.1.2.7. Os colaboradores possam usar as contas individuais, caixas compartilhadas e outros equivalentes a que tenham acesso para enviar mensagens de correio eletrônico tanto para destinatários da própria CONTRATANTE quanto para outras organizações que possuem seu serviço de correio eletrônico disponibilizado para a Internet;

6.2.1.2.8. Os colaboradores da CONTRATANTE possam enviar, receber, visualizar, armazenar, marcar, organizar em pastas, pesquisar e arquivar mensagens de correio eletrônico, criar regras de recebimento de mensagens, dentre outros, nas contas de correio eletrônico e/ou caixas compartilhadas e/ou grupos e/ou equivalentes que tenham as devidas permissões de acesso, e de acordo com os recursos da assinatura do serviço definida para cada um;

6.2.1.2.9. Os colaboradores possam utilizar todos os recursos de gerenciamento de contatos, agenda e tarefas disponíveis na plataforma da solução adquirida, de acordo com a sua assinatura;

6.2.1.2.10. Os sistemas, servidores e serviços de rede continuem a enviar seus e-mails automaticamente e que as contas de usuário dos seus destinatários recebam tais mensagens, se existirem;

6.2.1.2.11. Que o Serviço de TI de Correio Eletrônico da CONTRATANTE após a migração esteja completamente operacional, e em uso, através da plataforma da solução adquirida;

6.2.1.2.12. Que todo o ciclo de vida das contas de correio eletrônico da solução adquirida esteja sincronizado com o ciclo de vida da conta existente no Serviço de Diretórios *Active Directory Domain Services*, de modo que:

6.2.1.2.12.1. Ao ser criada uma conta de usuário no Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory Domain Services* deste órgão para um colaborador que deverá ter também conta na solução adquirida, que de forma automática ou automatizada, seja provisionada tal conta junto a plataforma da solução adquirida;

6.2.1.2.12.2. Ao ser bloqueada uma conta de usuário no Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory Domain Services*, sua conta na solução adquirida seja automaticamente bloqueada, se existir;

6.2.1.2.12.3. Ao ser alterado atributos do objeto conta do usuário, inclusive sua renomeação, no Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory Domain Services*, sua conta na solução adquirida também sofra tais alterações, se aplicáveis e se a conta existir;

6.2.1.2.12.4. Ao ser adicionado ou removido de grupos de usuários, sejam de segurança ou de distribuição no Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory Domain Services*, tais grupos sejam atualizados na plataforma da solução adquirida automaticamente, de acordo com a sua necessidade para operacionalização de tal plataforma;

6.2.1.2.12.5. Ao ser alterado ou redefinida a senha de uma conta de usuário do Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory Domain Services*, que a senha da sua conta na plataforma da solução adquirida seja automaticamente atualizada;

6.2.1.2.12.6. Ao ser desativada uma conta de usuário do Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory Domain Services* deste, que a sua respectiva conta na plataforma da solução adquirida seja automaticamente desativada, se existir;

6.2.1.2.12.7. Ao ser removida uma conta de usuário do Serviço de Diretórios Microsoft *Active Directory Domain Services*, que a sua respectiva conta na plataforma da solução adquirida seja automaticamente removida;

6.2.1.3. Caso seja necessário utilização de ferramentas de terceiros para execução do serviço, qualquer custo inerente a estas ferramentas são de responsabilidade da CONTRATADA;

6.2.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Gerente de Projetos certificado para o gerenciamento de todas as atividades do projeto;

6.2.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar um ou mais profissionais técnicos especializados, certificados pelo fabricante, para execução das atividades, apoio e suporte durante as fases de implementação e estabilização da solução;

6.2.1.6. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar adequadamente o quantitativo de recursos necessários para a perfeita execução dos serviços;

6.2.1.7. A CONTRATADA é responsável por todos os procedimentos de planejamento, implantação, configuração, migração e documentação dos serviços, a fim de deixar o produto pronto, funcional para a utilização da CONTRATANTE;

6.2.1.8. A CONTRATADA deverá utilizar as melhores práticas do fabricante, seguindo as diretivas impostas pela CONTRATANTE;

6.2.1.9. Caso o domínio personalizado já esteja em uso por outro *Tenant* da solução adquirida, que não seja aquele designado para este projeto, será de responsabilidade da CONTRATANTE tomar as medidas necessárias para disponibilizar este domínio personalizado no *Tenant* especificado para este projeto;

6.2.1.10. Ao término dos serviços, deverá ser criado um relatório detalhado contendo todos os itens configurados no projeto (relatório as-built), etapas de execução e toda informação pertinente para posterior continuidade e manutenção da solução implementada, como configurações realizadas e recursos migrados. Este relatório deve ser enviado com todas as informações em até 15 (quinze) dias úteis após a finalização dos serviços;

6.2.1.11. O projeto só será considerado concluído após a entrega e aceite de todos os serviços/produtos/relatórios nele previstos, depois de analisados pela equipe técnica da CONTRATANTE.

6.2.2. SERVIÇO DE ADOÇÃO AO ASSISTENTE DE IA

6.2.2.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de adoção para o Assistente de IA, de acordo com as especificações e exigências abaixo:

6.2.2.1.1. Equipe de Apoio Especializado ao Assistente de IA

6.2.2.1.1.1. No início das atividades, a equipe técnica do CONTRATANTE irá definir um grupo de servidores que irão compor uma equipe interna a ser especializada em Assistente de IA, que atuará como ponto focal de apoio aos servidores que receberão licenças do Assistente de IA. Essa equipe será chamada de Equipe de Apoio Especializado ao Assistente de IA.

6.2.2.1.2. Workshop técnico para a Equipe de Apoio Especializado ao Assistente de IA

6.2.2.1.2.1. A CONTRATADA deverá promover um workshop virtual no mínimo de 04 (quatro) horas para a Equipe de Apoio Especializada ao Assistente de IA do CONTRATANTE.

6.2.2.1.2.2. O objetivo desse workshop será preparar essa equipe para iniciar a atuação nas atividades de adoção, e para estar mais bem preparada para apoiar os servidores que receberão licenças do Assistente de IA;

6.2.2.1.2.3. O workshop deverá contemplar a seguinte ementa:

6.2.2.1.2.3.1. Visão geral sobre Inteligência Artificial (IA), LLM (*Large Language Model*) e Assistentes Virtuais baseados em IA;

6.2.2.1.2.3.2. Arquitetura do Assistente de IA;

6.2.2.1.2.3.3. Visão geral sobre os componentes do Assistente de IA;

6.2.2.1.2.3.4. Visão geral sobre ativação das licenças e habilitação dos serviços;

6.2.2.1.2.3.5. Recomendações sobre proteção da identidade;

6.2.2.1.2.3.6. Recomendações sobre proteção da informação;

6.2.2.1.2.3.7. Demonstração do Assistente de IA e discussão sobre cenários mais comuns de utilização.

6.2.2.1.3. Workshop introdutório ao Assistente de IA

6.2.2.1.3.1. A CONTRATADA deverá promover um workshop no mínimo de 02 (duas) horas para todos os colaboradores que receberão licenças do Assistente de IA;

6.2.2.1.3.2. O objetivo desse workshop será dar uma primeira visão geral para todos os servidores que irão receber licenças do Assistente de IA, para prepará-los para as sessões mais especializadas, chamadas aqui de Oficinas Temáticas.

6.2.2.1.3.3. O workshop deverá contemplar a seguinte ementa:

6.2.2.1.3.3.1. Visão geral sobre Inteligência Artificial (IA), LLM (*Large Language Model*) e Assistentes Virtuais baseados em IA;

6.2.2.1.3.3.2. Visão geral sobre Assistente de IA;

6.2.2.1.3.3.3. Demonstração de como acessar e utilizar o Assistente de IA nos seguintes serviços:

6.2.2.1.3.3.3.1. Ferramentas de criação de Documentos, Planilhas e Apresentações;

6.2.2.1.3.3.3.2. Serviço de chat;

6.2.2.1.3.3.3.3. Serviço de reunião online;

6.2.2.1.3.3.3.4. Serviço de e-mail;

6.2.2.1.4. As demonstrações deverão envolver o uso do Assistente de IA nas seguintes versões desses aplicativos:

6.2.2.1.4.1. Nas instalações dos computadores;

6.2.2.1.4.2. Nos apps para dispositivos móveis;

6.2.2.1.4.3. Nas suas versões online.

6.2.2.1.5. As demonstrações devem englobar cenários de uso mais comuns para o Assistente de IA nesses aplicativos.

6.2.2.1.6. O Workshop será conduzido por instrutor da CONTRATADA, e contará com a participação da Equipe de Apoio Especializada ao Assistente de IA do CONTRATANTE.

6.2.2.1.7. Antes do início do Workshop, a CONTRATADA deverá preparar peça de comunicação sobre o Workshop, a ser disparado via e-mail para os servidores que irão participar do Workshop, informando a data do Workshop, conteúdo a ser abordado, e uma breve visão geral sobre o Assistente de IA.

6.2.2.1.7.1. A peça de comunicação deverá ser construída de acordo com a identidade visual da CONTRATANTE, e deverá ser aprovada pela equipe de comunicação da CONTRATANTE.

6.2.2.1.7.2. A peça de comunicação deverá ser enviada com, no mínimo, 05 (cinco) dias anteriores à data do Workshop.

6.2.2.1.8. Oficinas temáticas

6.2.2.1.8.1. O CONTRATANTE irá dividir os servidores que receberão licenças do Assistente de IA em grupos. O critério a ser utilizado para agrupamento dos servidores em cada um desses grupos será feito com base em área de atuação ou cargo ocupado, de maneira a agrupar os servidores com maior similaridade nas atividades exercidas;

6.2.2.1.8.2. Para cada um dos grupos, a CONTRATADA deverá realizar uma Oficina Temática, de no mínimo 04 (quatro) horas cada, cujo objetivo será uma reunião de trabalho, onde os participantes irão descrever suas atividades de trabalho do dia a dia, e a CONTRATADA deverá identificar quais atividades podem ser melhoradas com o uso do Assistente de IA, e simular essas atividades utilizando o Assistente de IA;

6.2.2.1.8.3. O objetivo será identificar cenários de uso do Assistente de IA e demonstrar o uso dele para realizar as melhorias aplicadas aos cenários de uso específicos do grupo, e ao final o grupo deverá sair com alguns exemplos reais de como utilizar o Assistente de IA em suas atividades do dia a dia;

6.2.2.1.8.4. A data e hora de cada oficina será definida em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e deverão ocorrer em ambiente virtual;

6.2.2.1.8.5. As oficinas deverão ser conduzidas pela equipe da CONTRATADA, e deverão contar com a participação da Equipe de Apoio Especializado ao Assistente de IA da CONTRATANTE.

6.2.2.1.8.6. Antes do início de cada Oficina, a CONTRATADA deverá preparar peça de comunicação sobre as Oficinas, a serem disparadas via e-mail para os servidores que irão participar das Oficinas, informando a data e o objetivo dessas Oficinas.

6.2.2.1.8.7. A peça de comunicação deverá ser construída de acordo com a identidade visual da CONTRATANTE, e deverá ser aprovada pela equipe de comunicação da CONTRATANTE.

6.2.2.1.8.8. A peça de comunicação deverá ser enviada com, no mínimo, 05 (cinco) dias anteriores à data de cada Oficina.

6.2.2.1.9. Base de conhecimento do Assistente de IA

6.2.2.1.9.1. A CONTRATADA deverá construir um ambiente, baseado em *Low Code*, que será utilizado pelo CONTRATANTE como um repositório de exemplos de "prompts" do Assistente de IA, que serão alimentados a partir de sugestões de prompts advindos dos servidores com licença para uso do Assistente de IA;

6.2.2.1.9.2. O objetivo é que os servidores com licença do Assistente de IA possam ter uma base de conhecimentos para consultar prompts que estão sendo utilizados no CONTRATANTE e que têm trazido resultados satisfatórios, para que possam ser reaproveitados ou para servir de inspiração para construção de novos prompts;

6.2.2.1.9.3. Os servidores com licença para Assistente de IA não deverão ter direito de edição dessa base de conhecimento, mas poderão submeter sugestões de inclusão de novos prompts, através do uso de um app a ser desenvolvido pela CONTRATADA, para coleta de sugestões, que deverá ser submetida para um ambiente de acesso restrito à Equipe de Apoio Especializada ao Assistente de IA do CONTRATANTE, que ficará responsável por revisar as sugestões e atualizar essa Base de Conhecimentos.

6.2.2.1.9.4. Após construção do(s) ambiente(s) para atender essa demanda, a CONTRATADA deverá realizar o repasse, em formato hands-on para a Equipe de Apoio Especializada ao Assistente de IA do CONTRATANTE, de maneira virtual;

6.2.2.1.9.5. Após conclusão da construção da Base de Conhecimento, a CONTRATADA deverá preparar peça de comunicação, a ser disparada via e-mail para os servidores que receberam licenças do Assistente de IA informando como acessar esta Base, objetivo da Base de Conhecimento, e com instruções detalhadas sobre como cada um poderá contribuir com o crescimento dessa base.

6.2.2.1.9.6. A peça de comunicação deverá ser construída de acordo com a identidade visual da CONTRATANTE, e deverá ser aprovada pela equipe de comunicação da CONTRATANTE.

6.2.2.2. SERVIÇO DE ADOÇÃO A PLATAFORMA

6.2.2.2.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de adoção de acordo com as especificações e exigências abaixo:

6.2.2.2.1.1. No início do projeto, a CONTRATADA deverá realizar um evento de abertura, de forma virtual, para até 3.700 pessoas, em conjunto com a alta gestão da CONTRATANTE, para uma apresentação contemplando uma visão geral sobre o que é a plataforma adquirida, e sobre os serviços contratados;

6.2.2.2.1.2. A CONTRATADA deverá criar e dar manutenção em uma página, acessível a todos os usuários licenciados, que deverá ser utilizada exclusivamente como ponto central de toda a comunicação corporativa sobre a solução;

6.2.2.2.1.3. A CONTRATADA deverá realizar campanhas de marketing para divulgação dos principais serviços da plataforma: ferramentas de criação de Documentos, Planilhas e Apresentações, serviços de chat, serviços de reunião online, serviço de armazenamento individual de arquivos e serviço de e-mail;

6.2.2.2.1.4. Deverão ser realizadas 01 campanha por serviço, onde cada campanha deverá ter uma duração de 15 dias corridos, e não deverá haver campanhas ocorrendo em paralelo;

6.2.2.2.1.5. Para cada campanha, deverão ser criados pelo menos 03 peças de marketing, com conteúdo customizado para deixar os usuários cientes das mudanças, e com dicas e truques para melhor utilização e aproveitamento dos serviços pelos usuários;

6.2.2.2.1.6. Cada peça criada deverá possuir uma versão em 3 formatos distintos: WhatsApp®, Intranet e e-mail;

6.2.2.2.1.7. O CONTRATANTE poderá solicitar até 2 revisões de uma peça antes de sua aprovação.

6.2.2.2.1.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso a portal com acervo de vídeos relacionados a plataforma, para que os usuários possam assistir sob demanda.

6.2.2.2.1.9. Os vídeos devem ser organizados em formato de curso, onde a CONTRATANTE poderá criar turmas, definir provas, e acompanhar a evolução e desempenho dos alunos em cada curso;

6.2.2.2.1.10. Esse portal deverá estar disponível por, no mínimo, 3 meses, para até 100 usuários, com acesso restrito e controlado por login e senha.

6.2.2.2.2. Treinamento customizado para TI

6.2.2.2.2.1. Em até 15 dias corridos após solicitação pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar proposta de ementa de 1 (um) treinamento técnico para administração do ambiente;

6.2.2.2.2.2. A ementa deverá cobrir, no mínimo, os seguintes tópicos de administração:

6.2.2.2.2.2.1. Administração geral do ambiente;

6.2.2.2.2.2.2. Administração do Serviço de e-mail;

6.2.2.2.2.2.3. Administração do Serviço de chat e reunião online;

6.2.2.2.2.2.4. Administração do Serviço de construção de Portais de Intranet e Serviço de armazenamento individual de arquivos;

6.2.2.2.2.2.5. Administração das licenças, usuários e grupos;

6.2.2.2.2.2.6. Logs de auditoria;

6.2.2.2.2.2.7. Segurança e Conformidade.

6.2.2.2.3. A CONTRATANTE se reserva ao direito de sugerir a inclusão de mais tópicos ou ajustes na proposta de ementa, para que esta se adeque inteiramente às necessidades do CONTRATANTE;

6.2.2.2.4. Caberá a CONTRATANTE aprovar ou rejeitar a proposta de ementa, devendo a CONTRATADA apresentar nova proposta em até 1 dia útil caso sua proposta tenha sido rejeitada;

6.2.2.2.5. O treinamento deverá ser planejado para duração de 16 horas, com carga horária diária de 4 horas;

6.2.2.2.6. O treinamento deverá ser realizado remotamente, utilizando aplicativo próprio da CONTRATADA. Todo o licenciamento necessário para utilização da ferramenta deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.2.2.7. Todo o treinamento deverá ser gravado e sua gravação deverá ser disponibilizada para a CONTRATANTE.

6.2.2.3. Treinamento customizado para o perfil 1:

6.2.2.3.1. Em até 15 dias corridos após solicitação da CONTRATANTE, a equipe da CONTRATADA deverá se reunir com a CONTRATANTE para definição de agenda de até 10 (dez) treinamentos para os usuários do perfil 1;

6.2.2.3.2. O escopo do treinamento poderá ser diferente para cada usuário, de acordo com a realidade de trabalho e preferência de cada um deles;

6.2.2.3.3. Os treinamentos poderão envolver o uso de material de apresentação como PPT, ou apenas demonstração prática do uso dos serviços da plataforma;

6.2.2.3.4. Os treinamentos poderão ocorrer em horário comercial ou fora dele, de acordo com oportunidade e conveniência dos usuários do perfil 1;

6.2.2.3.5. Cada treinamento será para um único usuário do Perfil 1;

6.2.2.3.6. Os treinamentos deverão ser planejados para duração mínima de 02 horas;

6.2.2.3.7. Os treinamentos deverão ser realizados remotamente, utilizando aplicativo próprio da CONTRATADA. Todo o licenciamento necessário para utilização da ferramenta deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.2.3.8. Todo o treinamento deverá ser gravado e sua gravação deverá ser disponibilizada para a CONTRATANTE.

6.2.3. INTRANET INTEGRADA AO SERVIÇO DE CHAT

6.2.3.1. A CONTRATADA deverá realizar o mapeamento de conteúdo e estrutura como: Menu, páginas, links, conteúdos, bibliotecas e apresentar os resultados a CONTRATANTE;

6.2.3.2. O Serviço de construção de Portais de Intranet deve ser utilizado como base para este projeto;

6.2.3.3. Deverá ser criado, no mínimo, 1 (um) site de comunicação;

6.2.3.4. Criar até 04 (quatro) bibliotecas de conteúdos e até 04 (quatro) listas;

6.2.3.5. Criar 01 (um) tema;

6.2.3.6. Criar 01 (uma) imagem padrão | Será utilizada como Capa do site e Capa padrão de páginas do site;

6.2.3.7. Criar menu de navegação do site | Até 04 (quatro) grupos e 04 (quatro) subgrupos de menu;

6.2.3.8. Criar até 10 (dez) páginas com conteúdo fornecido pelo cliente;

6.2.3.9. Criar 01 (uma) página que será a Home | Disponibilizar as seções e *webparts*;

6.2.3.10. *Webpart* Notícias | Serão criadas até 4 (quatro) notícias com conteúdo fornecido pela CONTRATANTE;

6.2.3.11. App Aniversariantes

6.2.3.11.1. O App utiliza como base de dados uma lista da intranet onde serão salvos os dados dos colaboradores. A lista será carregada com os dados a partir de um fluxo de automação;

6.2.3.11.2. As funcionalidades do App devem ser implementadas para todos os usuários que possuírem licenciamento elegível;

6.2.3.12. Lista de Notícias com fluxo de notificações (alertas) para notícias importantes;

6.2.3.12.1. Configuração de uma lista de notícias com funcionalidade de alertas para atualizações importantes;

6.2.3.12.2. A *Webpart* deverá possibilitar apresentar numa página Home, por exemplo, as notícias cadastradas em páginas da intranet no conteúdo do site, podendo delimitar a exibição das notícias mais recentes ou mais importantes por algum critério e possibilitar navegar para todas as notícias criadas no site da intranet;

6.2.3.13. Lista de Eventos com fluxo de notificações (alertas) para avisar sobre eventos próximos;

6.2.3.13.1. Criação de uma lista de eventos com opção de alertas para avisar sobre próximos eventos;

6.2.3.13.2. A *Webpart* de Eventos deve possibilitar apresentar numa página Home, por exemplo, os eventos cadastrados no calendário, possibilitando ao usuário fazer o download do arquivo iCalendar ".ics" para adicionar ao seu cliente de e-mail para ser lembrado;

6.2.3.13.3. Notificações adicionais (alertas) poderão ser disparadas por fluxo de automação para um canal de Eventos de uma equipe global da organização no serviço de chat quando o evento for criado;

6.2.3.14. Integração com o serviço de chat

6.2.3.14.1. Deverá ser desenvolvido um App para incorporação da Intranet dentro do serviço de chat, facilitando o acesso dos usuários;

6.2.3.15. Ao final do projeto, a CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento, de no mínimo, 4 horas cada, no seguinte formato:

6.2.3.15.1. Workshop Técnico: Administradores e Geradores de conteúdo

6.2.3.15.2. Workshop Usuário: Orientações sobre funcionalidades da intranet e vantagens;

6.2.3.16. A CONTRATADA deverá entregar documentação contendo todas as configurações realizadas neste projeto.

6.2.4. CRIAÇÃO DE APLICATIVO DE NOTÍCIAS CORPORATIVAS INTEGRADO AO SERVIÇO DE CHAT

6.2.4.1. A CONTRATADA deverá desenvolver aplicativo para melhorar a comunicação da CONTRATANTE com seus colaboradores por meio de ferramenta unificada de comunicação;

6.2.4.2. O aplicativo deverá ser provisionado no serviço de chat e deve ter integração com o *Active Directory*;

6.2.4.3. O aplicativo deve possuir um módulo de gerenciamento de notícias e notificações, integrado ao AD, contendo:

6.2.4.3.1. Controle de acesso ao módulo (Perfis: Visualizador, Criador de conteúdo, Administrador);

6.2.4.4. Criação de campanhas/notícias/e notificações:

6.2.4.4.1. Cada elemento, deve conter espaço para título, imagem de chamada (banner), corpo (HTML/Rich Text), público-alvo (Integrado ao AD) com suporte a leitura de grupos e usuários, data de início (em que a notícia será disparada ao público-alvo), e data de expiração (em que a notícia sumirá do Serviço de chat do público-alvo);

6.2.4.4.2. Cada elemento (notícia, campanha, notificação) deverá ter mecanismos de monitoramento da quantidade de acessos (visualizações);

6.2.4.5. Relatórios de Controles (Quem visualizou, quem recebeu, mas não visualizou);

6.2.4.6. O aplicativo deve notificar de forma sonora e visual (através de pop-up) no Serviço de chat do usuário que receberá os alertas;

6.2.4.7. O aplicativo deve possuir uma aba para que os usuários possam ver as últimas notícias/notificações e campanhas cadastradas e que ainda estão disponíveis para visualização;

6.2.4.8. O aplicativo deve conter Calendário anual, Agendamento de notificações, integração com identidade atual e destacar notificações no Serviço de chat;

6.2.4.9. O aplicativo deve conter visão com ordenação de notícias mais curtidas e recentes;

6.2.4.10. O aplicativo deverá ser disponibilizado para uso por todos os usuários da CONTRATANTE que possuírem licenciamento elegível;

6.2.4.11. O aplicativo deve ser construído dentro dos direitos de uso e licenciamento ao qual a CONTRATANTE já possua, não devendo conter nenhum componente que exija aquisição de licenciamento adicional, exceto se expressamente autorizado pela CONTRATANTE;

6.2.4.12. Caso haja consumo de recursos de nuvem relativo a este projeto, o consumo será de responsabilidade da CONTRATANTE.

6.2.5. CONSTRUÇÃO DE CALENDÁRIO DE RESERVAS PARA ATENDIMENTO REMOTO E MARCAÇÃO DE REUNIÕES

6.2.5.1. Deverá ser disponibilizado sistema de agendamento online que permita que usuários e clientes agendem serviços diretamente por meio de uma página de agendamento que contenha no mínimo as seguintes características:

6.2.5.1.1. Deve ser possível verificar a disponibilidade de horários, escolher um serviço e agendar uma reunião sem a necessidade de interação direta com a equipe da CONTRATANTE;

6.2.5.1.2. Deve ser possível agendar serviços a qualquer momento, de qualquer lugar, sem precisar fazer ligações telefônicas ou enviar e-mails;

6.2.5.1.3. Deve haver mecanismos que evitem erros comuns associados ao agendamento manual, como a marcação incorreta de datas e horários, ou o agendamento de serviços simultâneos;

6.2.5.1.4. O sistema deve permitir configurar disponibilidades precisas e garantir que apenas horários disponíveis sejam agendados;

6.2.5.1.5. O sistema deve permitir a integração com calendários, permitindo que os usuários gerenciem facilmente os compromissos e visualize todas as suas atividades em um único lugar;

6.2.5.1.6. O sistema deve possuir acesso a insights e relatórios, permitindo o acompanhamento de métricas, como o número de agendamentos, serviços mais populares e horários de pico;

6.2.5.2. A CONTRATADA deverá implementar até 4 (quatro) páginas de agendamento diferentes;

6.2.5.3. O aplicativo deverá ser disponibilizado para uso por todos os usuários da CONTRATANTE que possuírem licenciamento elegível;

6.2.5.4. O aplicativo deve ser construído dentro dos direitos de uso e licenciamento ao qual a CONTRATANTE já possua, não devendo conter nenhum componente que exija aquisição de licenciamento adicional, exceto se expressamente autorizado pela CONTRATANTE.

6.2.6. ASSISTENTE VIRTUAL CHATBOT

6.2.6.1. Implantação de Assistente Virtual baseado em GPT-4, ou superior, com perfil de apoio a questões que tramitam na ferramenta de Gestão de Chamados, voltadas para Tecnologia da Informação. O Assistente deve ofertar funcionalidades abaixo com os seguintes requisitos:

6.2.6.2. Criação de Chamados: Funcionalidade de Criação de chamados com descrição e outras informações necessárias ao processo da CONTRATANTE, bem como anexar arquivos aos chamados;

6.2.6.3. Consulta aos chamados: O Assistente deve apoiar na Consulta de chamados pelo número do protocolo, e listagem de logs/histórico do chamado;

6.2.6.4. Listar chamados não resolvidos: Listar os últimos chamados do usuário que estejam abertos e pendentes de fechamento (resolvidos);

6.2.6.5. Fechar chamado: Funcionalidade para realizar fechamento de chamados;

6.2.6.6. FAQ: Permitir a disponibilização de FAQ para consulta e orientação aos usuários finais;

6.2.6.7. A CONTRATADA ficará responsável pela construção e integração com ferramenta de ITSM da suíte de aplicativos chamada Trauma Zero, e as APIs de integração serão providas pela CONTRATANTE;

6.2.6.8. O Assistente Virtual deve ser configurado para realizar validação de dados fornecidos pelos usuários para que estes estejam de acordo com formato de dados aceito pela ferramenta de ITSM da suíte de aplicativos chamada Trauma Zero;

6.2.6.9. A CONTRATADA deve publicar o Assistente Virtual no serviço de chat;

6.2.6.10. As integrações e consultas através de API-Interface de Programação entre a ferramenta de Gestão de Chamados e Assistente Virtual Chatbot serão disponibilizadas e desenvolvidas e mantidas pela CONTRATANTE;

6.2.6.11. A CONTRATADA deve realizar testes assistidos com a CONTRATANTE após a entrega;

6.2.6.12. O serviço de bot deverá possuir a capacidade de prover atendimento através de um bot baseado em linguagem natural, caso o usuário opte por não esperar por um Atendente humano. O bot deverá atender aos seguintes requisitos:

6.2.6.13. O bot deve ser baseado na tecnologia OpenAI GPT-4, ou superior;

6.2.6.14. O bot não deve responder a perguntas de conteúdos sobre os quais não foi treinado pelo Órgão;

6.2.6.15. Deve ser capaz de responder a perguntas cujas respostas possam ser inferidas por conteúdos que constem explicitamente nos documentos utilizados pera seu treinamento;

6.2.6.16. Ter proteções contra prompt injections;

6.2.6.17. Possuir a capacidade de identificar se o usuário é um ser humano ou outro bot, por meio de perguntas aleatórias;

6.2.6.18. Fornecer os seguintes relatórios através de BI;

6.2.6.19. Número de atendimentos em que o bot conseguiu satisfazer a dúvida do usuário por período;

6.2.6.20. Nota média de avaliação do bot por período;

6.2.6.21. Prover a documentação da base de dados (dicionário de dados e modelagem) para que o Órgão possa criar relatórios que sejam do seu interesse;

6.2.6.22. Além dos dados para a geração dos relatórios acima, a base de dados deve armazenar também os logs de todos os atendimentos (sejam através de humanos ou do bot), para fins de curadoria;

6.2.6.23. Possuir uma tela de Gerenciamento do Conhecimento, que pode ser utilizada através da autenticação de usuários autorizados. O perfil Gerente de Conhecimento poderá fazer upload de arquivos para serem usados como base de treinamento para o bot. Nesta tela o Gerente de Conhecimento poderá:

6.2.6.24. Fazer upload de arquivos TXT, PDF e DOCX;

6.2.6.25. Marcar ou desmarcar arquivos que deseja que sejam incluídos ou retirados do treinamento;

6.2.6.26. Iniciar um novo treinamento;

6.2.6.27. Após o treinamento, o bot passará a responder a perguntas sobre o conteúdo dos documentos que foram usados para treinamento, e apenas destes;

6.2.6.28. Atribuir permissões a usuários ou grupos de usuários que possam receber respostas sobre os conteúdos de documentos específicos. Para isso, o serviço deve prover a capacidade de o usuário se identificar através da sua conta AD, se ele tiver uma, e/ou através do canal de atendimento a qual o bot deve interagir;

6.2.6.29. O aplicativo deverá ser disponibilizado para uso por todos os usuários da CONTRATANTE que possuírem licenciamento elegível;

6.2.6.30. O aplicativo deve ser construído dentro dos direitos de uso e licenciamento ao qual a CONTRATANTE já possua, não devendo conter nenhum componente que exija aquisição de licenciamento adicional, exceto se expressamente autorizado pela CONTRATANTE;

6.2.6.31. Caso haja consumo de recursos de nuvem relativo a este projeto, o consumo será de responsabilidade da CONTRATANTE.

6.2.7. PROTEÇÃO DE IDENTIDADES

6.2.7.1. As funcionalidades devem ser implementadas para todos os usuários que possuírem licenciamento elegível, contemplando, no mínimo, as seguintes configurações de segurança:

6.2.7.1.1. Revisão de configurações de sincronismo de diretórios;

6.2.7.1.2. Criação de até 5 (cinco) grupos de usuários segmentados por departamentos, cargos, projetos etc.;

6.2.7.1.3. Configuração de Portal de Autoatendimento para reset de senha (password *Write Back*);

6.2.7.1.4. Criação de até 5 (cinco) políticas de Acesso Condicional;

6.2.7.1.5. Criação de até 5 (cinco) Grupos Dinâmicos;

6.2.7.2. Ao final do projeto, a CONTRATADA deverá agendar um Repasse de Conhecimento de, até 4 (quatro) horas, em formato hands-on, para até 5 (cinco) usuários, abrangendo a Análise da Console de Gerenciamento do serviço e o Demonstrativo das Configurações;

6.2.7.3. A CONTRATADA deverá entregar documentação detalhada das configurações realizadas no projeto.

6.2.8. GESTÃO DE DISPOSITIVOS

6.2.8.1. As funcionalidades devem ser implementadas para todos os usuários que possuírem licenciamento elegível, contemplando, no mínimo, as seguintes configurações de segurança:

6.2.8.1.1. Revisão dos métodos atuais de registro dos dispositivos ao domínio;

6.2.8.1.2. Definir a solução como Autoridade MDM;

6.2.8.1.3. Criação de até 2 (dois) grupos por usuários, dispositivos etc.

6.2.8.1.4. Registro de até 500 (quinhentos) dispositivos do ambiente da CONTRATANTE, somando dispositivos Windows, Android ou IOS, respeitando as versões suportadas pelo fabricante no momento de execução do projeto:

6.2.8.1.4.1. Windows

6.2.8.1.4.2. Android

6.2.8.1.4.3. IOS

6.2.8.1.5. Criação de até 2 (duas) políticas de Compliance para dispositivos Windows;
6.2.8.1.6. Criação de até 2 (dois) perfis de configuração para Windows;
6.2.8.1.7. Análise e importação de até 2 (duas) GPOs com base em dispositivos Windows;
6.2.8.1.8. Criação de até 2 (dois) perfis de atualização de Windows;
6.2.8.1.9. Criação de até 2 (duas) políticas de proteção de aplicativos para Windows;
6.2.8.1.10. Criação de até 2 (duas) políticas de Compliance para dispositivos Android;
6.2.8.1.11. Criação de até 2 (dois) perfis de configuração para dispositivos Android;
6.2.8.1.12. Criação de até 2 (duas) políticas de proteção de aplicativos para Android;
6.2.8.1.13. Criação de até 2 (duas) políticas de Compliance para dispositivos iOS;
6.2.8.1.14. Criação de até 2 (dois) perfis de configuração para dispositivos iOS;
6.2.8.1.15. Criação de até 2 (duas) políticas de proteção de aplicativos para iOS;
6.2.8.1.16. Distribuição de até 2 (dois) aplicativos pré-existentes no painel de administração da solução;
6.2.8.1.17. Validação e homologação das configurações acima em até 10 dispositivos cedidos pela CONTRATANTE que reflitam o cenário de produção;
6.2.8.1.18. Ao final do projeto, a CONTRATADA deverá agendar um Repasse de Conhecimento de até 8 (oito) horas, em formato hands-on, para até 5 (cinco) usuários, abrangendo a Análise da Console de Gerenciamento da solução e o Demonstrativo das Configurações;
6.2.8.1.19. A CONTRATADA deverá entregar documentação detalhada das configurações realizadas no projeto.

6.2.9. PROTEÇÃO DE DADOS

6.2.9.1. DATA LOSS PREVENTION

6.2.9.1.1. As funcionalidades de DATA LOSS PREVENTION devem ser implementadas para todos os usuários que possuírem licenciamento elegível, contemplando, no mínimo, as seguintes configurações de segurança:
6.2.9.1.1.1. Criação de até 3 (três) políticas de DLP para os *Workloads* suportados;

6.2.9.2. INFORMATION PROTECTION

6.2.9.2.1. As funcionalidades devem ser implementadas para todo os usuários que possuírem licenciamento elegível, contemplando, no mínimo, as seguintes configurações de segurança:
6.2.9.2.1.1. Criação de até 3 (três) rótulos de classificação
6.2.9.2.1.2. Criação de até 3 (três) políticas de rótulos

6.2.9.3. DATA LIFECYCLE MANAGEMENT

6.2.9.3.1. As funcionalidades de *DATA LIFECYCLE MANAGEMENT* (*Retention & label* policies) devem ser implementadas para todos os usuários que possuírem licenciamento elegível, contemplando, no mínimo, as seguintes configurações de segurança:
6.2.9.3.1.1. Criação de até 3 (três) políticas de retenção de dados para E-mails e arquivos;
6.2.9.3.1.2. Ativação de Retenção de Litígio em até 10 (dez) caixas de e-mail nomeadas pela CONTRATANTE;
6.2.9.4. Ao final do projeto, a CONTRATADA deverá agendar um Repasse de Conhecimento de, até 4 (quatro) horas, em formato hands-on, para até 5 (cinco) usuários, abrangendo

a Análise da Console de Gerenciamento da solução e o Demonstrativo das Configurações;

6.2.9.5. A CONTRATADA deverá entregar documentação detalhada das configurações realizadas no projeto.

6.2.10. SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

6.2.10.1. Durante toda a vigência do contrato, A CONTRATADA deverá garantir o suporte técnico às soluções adquiridas;

6.2.10.2. O escopo dos chamados de suporte deverá contemplar, no mínimo, o seguinte:

6.2.10.2.1. Dúvidas operacionais e resolução de problemas referentes às soluções adquiridas;

6.2.10.2.2. Dúvidas operacionais e resolução de problemas referentes ao Portal de Gestão do Contrato;

6.2.10.2.3. Dúvidas operacionais e resolução de problemas referentes ao Painel de Adoção e Alocação de Licenças;

6.2.10.2.4. Dúvidas operacionais e resolução de problemas referentes ao Portal de Solicitações de Serviços Sob Demanda;

6.2.10.2.5. Esclarecimento de questões referentes ao faturamento ou consumo dos produtos;

6.2.10.3. Esclarecimento de questões referentes ao contrato de licenciamento;

6.2.10.4. Sempre que solicitada, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE um relatório contendo todas as informações referentes aos chamados já abertos até o momento. Este relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

6.2.10.4.1. Quantidade de chamados abertos;

6.2.10.4.2. Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo;

6.2.10.4.3. Prazo médio de atendimento dos chamados.

6.2.10.5. O serviço deve consistir em processo de atendimento estruturado, baseado em metodologia ou boa prática reconhecida - ISO/IEC 20.000 ou ITIL, por exemplo - com registro de chamado e incidentes e definição de prioridades, procedimento padronizado de atendimento, e canais de comunicação, disponibilizados durante a vigência do contrato;

6.2.10.6. O serviço deve dispor de Ponto Único de Contato, com características de Central de Serviços, acessível, no mínimo, por meio de ligação telefônica gratuita e por chat, disponível em regime 24x7;

6.2.10.6.1. O Ponto Único de Contato deve permitir a abertura e o registro de chamados e incidentes sem limite de quantidade durante a vigência do contrato;

6.2.10.7. O CONTRATANTE indicará formalmente os agentes autorizados a abrir chamados por meio do Ponto Único de Contato ou outro canal de atendimento disponível;

6.2.10.8. A CONTRATADA não poderá limitar o número de agentes autorizados a abrir chamados no Ponto único de Contato ou outros canais de atendimento disponíveis;

6.2.10.9. O atendimento a todos os chamados deve ser em língua portuguesa do Brasil;

6.2.10.10. O serviço deve utilizar roteiros de atendimento pré-definidos para cada tipo de ocorrência, visando padronizar o atendimento, e proporcionar definição de metas e indicadores aceitáveis para o serviço;

6.2.10.11. O serviço deverá utilizar sistema informatizado para registro e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos chamados e incidentes informados pela CONTRATANTE;

6.2.10.12. O serviço de suporte poderá ser fornecido diretamente pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE. Quando fornecido pela CONTRATADA, deverá permitir, quando

do interesse do CONTRATANTE, a abertura de chamados diretamente com o FABRICANTE, com o devido acompanhamento da CONTRATADA;

6.2.10.13. O serviço deve ser estruturado em três níveis de atendimento;

6.2.10.14. O serviço de suporte técnico observará Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), para, no máximo, três categorias de severidade: alta, média e baixa, de acordo com os seguintes critérios:

Severidade	Descrição	Tempo máximo de resposta inicial
Alta	Serviço indisponível	15 (quinze) minutos
Média	Serviço com disponibilidade intermitente	30 (trinta) minutos
Baixa	Serviço disponível com comportamento anormal, causando problemas de configuração ou de provisionamento	1 (uma) hora

6.2.11. SERVIÇOS SOB DEMANDA

6.2.11.1. O licenciamento regular das plataformas utilizadas pelos órgãos é crítico para a garantia da continuidade, estabilidade e evolução de seu ambiente de TI. Todavia, os serviços agregados de suporte técnico e atualizações das licenças que integram o escopo do próprio serviço de licenciamento não abrangem o tipo de serviços técnicos especializados que são objeto desta contratação.

6.2.11.2. Assim sendo, uma vez que os produtos e soluções licenciados sofrem forte defasagem técnica e são constantemente atualizados através da incorporação de inovações e novas tecnologias, os órgãos carecem destes serviços especializados para a garantia da utilização efetiva das evoluções, requeridas para o desenvolvimento de novas soluções tecnológicas para as áreas finalísticas e estruturantes, sempre com vistas a obter maior eficiência nas rotinas.

6.2.11.3. Outrossim, a necessidade desta contratação tem em vista a crescente demanda de serviços de TI pelos órgãos, que tem exigido mudanças na forma de atuação da área de Tecnologia da Informação, sobretudo destacando-se a necessidade de redução de custos em infraestrutura computacional; elasticidade no consumo e redução da ociosidade de recursos; fortalecimento e monitoramento da segurança da informação; agilidade na implantação de novos serviços; acesso dinâmico aos recursos a partir de qualquer local e dispositivo; e foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de TI.

6.2.11.4. Assim, os serviços técnicos especializados em desenvolvimento e sustentação de soluções, com prestação em regime sob demanda, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, não devendo ser confundido com soluções e serviços fornecidos pela fabricante.

6.2.11.5. Dessa forma, o objetivo do processo é adquirir, além das licenças de software, serviços técnicos especializados sob demanda, que devem ser prestados por Provedores de Soluções auditados e homologados pela fabricante. Os provedores de soluções certificados têm expertise em oferecer soluções atualizadas baseadas na tecnologia da fabricante em todo o mundo. Por isso, na elaboração da especificação técnica do processo de contratação, buscou-se exigir que as CONTRATADAS fossem reconhecidas, pela própria fabricante, pela sua competência na execução e entrega de projetos;

6.2.11.6. O objeto pretendido consiste na prestação de serviços sob demanda mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos como métrica de serviços;

6.2.11.7. O consumo das Unidades de Serviços Técnicos, serão realizadas para atendimento de demandas estratégicas que permeiam diversas áreas de conhecimento;

6.2.11.8. Matriz de Responsabilidade

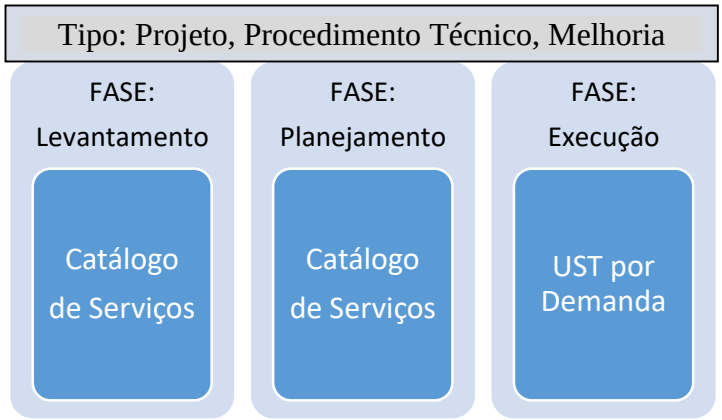
6.2.11.8.1. A Matriz abaixo retrata as principais responsabilidades diante da dinâmica de contratação das Unidades de Serviço Técnico.

CONTRATANTE	CONTRATADA
•Registro da Demanda •Análise da Proposta emitida pela Contratada •Aceite Projeto após execução	•Catálogo de Serviços definido •Atendimento de Serviços por demanda, emitir proposta segundo requisitos da Contratante. •Disponibilizar ferramenta para Registro de demandas, denominado Portal Gestão de Demandas •Analistas Técnicos

6.2.11.9. Estratégia de Contratação de Serviços

6.2.11.9.1. A CONTRATANTE estabeleceu um Catálogo de Serviços inicial para acelerar de forma assertiva e qualitativa a entrega dos projetos e demandas. O Catálogo de Serviços, Anexo I, é orientado a entregas consultivas estabelecidas nas principais fases do Projeto ou melhoria evolutiva da CONTRATANTE, onde refletira no correto dimensionamento e resultado da Solução.

6.2.11.9.2. Conforme demonstrado abaixo na Fase de execução, haverá diversos acionamentos por demanda, a serem dimensionados pela CONTRATANTE via Proposta de Execução de Serviços.



6.2.11.9.3. O detalhamento do Catálogo de Serviços se encontra no Anexo I, contendo descritivo das entregas estabelecidas e o devido dimensionamento em UST - Unidades de Serviços Técnicos.

6.2.11.10. Unidades de Serviços Técnicos

6.2.11.10.1. Serão personalizados e dimensionados conforme a demanda da CONTRATANTE, dessa maneira a CONTRATADA emitirá uma Proposta de Execução de Serviços.

6.2.11.10.2. A quantidade total de Unidades de Serviços Técnicos é estimada frente as demandas mapeadas, todavia, pode sofrer alteração de acordo com a necessidade estabelecida pela CONTRATANTE, sem a garantia mínima de utilização durante toda a vigência do contrato, assim como, sua distribuição acima poderá ser revista em tempo de execução do contrato, de acordo com as necessidades da Instituição.

6.2.11.10.3. Os serviços serão medidos em USTs (Unidades de Serviços Técnicos). O cálculo da quantidade de unidades de cada serviço deverá levar em conta os seguintes componentes:

6.2.11.10.3.1. Quantidade de horas necessárias para execução total do serviço;

6.2.11.10.3.2. Lista de atividades a serem desempenhadas;

6.2.11.10.3.3. Perfil profissional necessário;

6.2.11.10.3.4. Fator de ponderação por perfil profissional;

6.2.11.10.3.5. Fator de ponderação por período de execução da atividade.

6.2.11.10.4. O valor de referência das USTs-Unidades de Serviços Técnicos, deverá corresponder a uma hora técnica de um recurso de perfil Analista Técnico Júnior. No valor da UST a CONTRATADA deverá incluir, além dos custos de hora técnica, todos os custos relacionados a despesas, impostos, custos com deslocamento e estadia, e qualquer outro custo que possa incorrer na execução de um serviço;

6.2.11.10.5. A adoção do valor de referência baseado no custo da hora técnica de um Analista Técnico Júnior tem como objetivo a remuneração justa dos serviços baseados no tipo de perfil de profissional alocado para a atividade em que cada perfil de profissional terá um fator de ponderação. Quanto maior o nível de especialidade, maior o fator de ponderação aplicado.

6.2.11.10.6. O cálculo para dimensionamento da UST deve levar em consideração o esforço da atividade, perfil do profissional e o fator de ponderação.

6.2.11.10.7. Sobre o fator de ponderação dos profissionais, dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas e na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento dela, é necessário criar níveis de complexidade. Assim, foram definidos 3 (três) níveis de complexidade: Junior, Pleno e Sênior. Os perfis profissionais e seus fatores de ponderação deverão ser conforme tabela abaixo:

Nível de Complexidade conforme o Perfil	Fator de Ponderação
Analista Técnico de Soluções Junior	1
Analista Técnico de Soluções Pleno	1,5
Analista Técnico de Soluções Sênior	2

6.2.11.10.8. As especialidades previstas têm um papel fundamental para composição do time que atuará na demanda da CONTRATANTE, dessa forma foram previstos especialistas com conhecimento em Produtividade, Cloud, BI, Segurança, Arquitetura e Gestão de Projetos.

6.2.11.10.9. Cada Analista Técnico segundo sua especialidade, terão os 3(três) níveis de complexidade atrelados, dessa forma a composição de um projeto poderá haver um time

multidisciplinar para entrega assertiva. Detalhes de tais especialidades estão especificadas nas exigências de Qualificação Técnica dos Profissionais.

6.2.11.10.10. O Analista Técnico terá 3(três) níveis estabelecidos como Junior, Pleno e Sênior, sendo que as especializações serão distintas.

Especialidade Analista Técnico	Fator Ponderação		
	Perfil Junior	Perfil Pleno	Perfil Sênior
Segurança	1	1,5	2
Produtividade	1	1,5	2
Arquitetura	-	1,5	2
Gestão de Projetos	-	-	2

6.2.11.10.11. A especialidade voltada para Arquitetura e Gestão de projetos deverá possuir somente o nível Sênior, devido à complexidade da atuação nas demandas da CONTRATANTE.

6.2.11.10.12. Exemplo do racional para cálculo de UST, supondo uma solicitação de serviço como a descrita na Tabela – Exemplo do Uso de UST, pode-se observar o uso dos conceitos associados:

Esforço em Horas para atividade	Perfil Profissional	Fator de Ponderação	Período da atividade	Multiplicador para período de atividade	Metodologia de Cálculo	Total UST
25	Analista Técnico Gerente de Projetos Sênior	2	Horário normal	x 1	= (25) *(2) *(1)	50
100	Analista Técnico de Produtividade Pleno	1,5	Horário normal	x 1	= (100) *(1,5) *(1)	150
50	Analista Técnico de Segurança Sênior	2	Fora do Expediente	x 2	= (50) *(2) *(2)	200
Total						**400**

6.2.11.10.13. A quantidade de Unidades de Serviço Técnico deverá ser dobrada no caso de execução de atividades fora do expediente do CONTRATANTE;

6.2.11.10.14. A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda.

6.2.11.10.15. Sempre que o CONTRATANTE necessitar da execução de um serviço sob demanda, será formalmente solicitado uma Proposta de Execução de Serviços ao preposto da CONTRATADA, que deverá encaminhar em até 15 (quinze) dias úteis a partir da solicitação formal do CONTRATANTE;

6.2.11.10.16. A Proposta de Execução de Serviço deverá conter:

6.2.11.10.16.1. Número de identificação da proposta e Descrição do Serviço;

6.2.11.10.16.2. Premissas e pré-requisitos para execução do serviço;

6.2.11.10.16.3. Lista de atividades e duração de cada atividade em horas;

6.2.11.10.16.4. Perfil de profissional responsável por cada atividade;
6.2.11.10.16.5. Cronograma de execução das tarefas;
6.2.11.10.16.6. Local de execução das atividades;
6.2.11.10.16.7. Cálculo ponderado das USTs-Unidades de Serviços Técnicos de acordo com o perfil profissional necessário para cada atividade, seu tempo de duração e seu horário de execução;
6.2.11.10.16.8. Resultado a ser alcançado na conclusão do serviço;
6.2.11.10.16.9. Condições para aceite e recebimento definitivo;
6.2.11.10.17. Qualquer solicitação de alteração do projeto por parte da CONTRATANTE deverá gerar nova proposta de serviço com atualização das informações originais, principalmente com as novas previsões de custos. Uma ordem de serviço complementar deverá ser gerada antes da execução das novas atividades;
6.2.11.10.18. Os serviços serão demandados para execução remota;

6.2.11.11. Qualificação Técnica dos Profissionais

6.2.11.11.1. Para cada perfil relacionado abaixo, será exigido a seguinte qualificação mínima:

6.2.11.11.2. Perfil Analista Técnico Produtividade

Justificativa: Implementar recursos e funcionalidades voltadas para Plataforma de Produtividade.

Qualificação: Todos os profissionais devem ser certificados pela fabricante nesta área de conhecimento, sendo exigido, ao menos, uma certificação de nível Fundamentos para o perfil Junior, uma certificação de nível Profissional para o perfil Pleno e duas certificações de Nível Profissional ou Expert para o perfil Sênior.

6.2.11.11.3. Perfil Analista Técnico de Segurança

Justificativa: Implementar e operar os sistemas de gerenciamento de identidades e acesso de uma organização.

Qualificação: Todos os profissionais devem ser certificados pela fabricante nesta área de conhecimento, sendo exigido, ao menos, uma certificação de nível Fundamentos para o perfil Junior, uma certificação de nível Profissional para o perfil Pleno e duas certificações de Nível Profissional ou Expert para o perfil Sênior

6.2.11.11.4. Perfil Analista Gerente de Projetos

Justificativa: Diante da complexidade dos Projetos, esse perfil de profissional é necessário para correta gestão eficiente dos recursos e cronograma do Projeto. Sendo que o nível Sênior, devem possuir ao menos uma das certificações relacionadas abaixo.

Exigências	Nível do Perfil Exigido
	Sênior
Certificações	Certificação PMP – Project Management Professional do PMI – Project Management Institute ou possuir MBA – Master of Business Administration em Gerência de Projetos
Escolaridade mínima	Superior Completo

6.2.11.11.5. Perfil Analista Técnico Arquiteto

Justificativa: Este profissional deverá compreender os princípios necessários para desenhar uma arquitetura com visão ampla, compreendendo camadas de rede, identidade e Segurança da Solução. Determinando aspectos de qualidade para alcance dos resultados esperados, devendo o perfil Sênior possuir ao menos duas certificações de Nível Profissional ou Expert.

6.2.11.11.6. Na data de assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar lista com todos os profissionais que poderão ser utilizados na execução de atividades via UST, indicando qual o perfil de cada um;

6.2.11.11.7. O esforço empregado na execução da demanda é responsabilidade da CONTRATADA, ou seja, qualquer fator (por exemplo: atraso) que não tenha sido causado pela mudança do escopo do que foi demandado, não acarretará ônus financeiro para o CONTRATANTE;

6.2.11.11.8. A critério da CONTRATANTE, a qualquer momento durante a execução do contrato, poderão ser adicionados novos serviços ao catálogo, desde que os serviços estejam diretamente relacionados ao objeto do edital e vinculados aos resultados esperados na contratação.

7 CONDIÇÕES CONTRATUAIS

7.1. LICENCIAMENTO

7.1.1. A contratação das licenças de software deverá ocorrer em contrato na modalidade Enterprise.

7.1.2. Durante o período de validade deste Contrato e após o primeiro pedido de adesão, qualquer pedido adicional feita pelo próprio CONTRATANTE deverá ocorrer em modalidade pró-rata, e as licenças adquiridas deverão ser disponibilizadas dentro do MESMO contrato aberto através do primeiro pedido de adesão, garantindo assim um único contrato de licenciamento para a CONTRATANTE;

7.1.3. Em caso de aditivo de acréscimo de softwares no decorrer da vigência do Contrato, os pedidos seguirão as regras de licenciamento conforme descritas a seguir:

7.1.4. Para aditivos de software não on-premises especificados na tabela de Licenciamento, a CONTRATANTE irá solicitar formalmente a CONTRATADA o provisionamento de novas licenças com o pagamento sendo efetuado em parcelas anuais, conforme descrito a seguir:

7.1.4.1. A primeira parcela será paga no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contado da emissão do “Termo de Aceitação de Licença”, e seu valor será proporcional à quantidade de meses restante até o próximo aniversário do Contrato, contados a partir do mês em que as licenças foram disponibilizadas a CONTRATANTE, sendo que o valor a ser pago deverá ser calculado conforme a fórmula:

LA = Quantidade de Licenças Adicionadas

MA = Quantidade de Meses até o próximo aniversário do contrato

PA = Preço unitário Anual[1]

[1] Preço Unitário Anual da licença é o que foi apresentado na proposta comercial da CONTRATADA.

$$(LA)x(MA)x(\frac{PA}{12})$$

7.1.4.2. As parcelas seguintes serão pagas em cada aniversário restante do contrato, sendo que o valor de cada parcela deverá ser calculado conforme a fórmula:

$$(LA)x(PA)$$

8 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. LICENCIAMENTO

8.1.1. Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização;

8.1.2. Licenças em 3 (três) parcelas anuais, conforme cronograma abaixo:

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSOS	
PARCELAS	**EVENTO – EMISSÃO DOS TERMOS**
1ª parcela	Até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do **"Termo de Aceitação de Licença"** das licenças e Ativação do pacote de benefícios.
2ª parcela	12 (doze) meses após a emissão do **"Termo de Aceitação de Licença"** das licenças e Ativação do pacote de benefícios.
3ª parcela	24 (vinte e quatro) meses após a emissão do **"Termo de Aceitação de Licença"** das licenças e Ativação do pacote de benefícios.

8.1.3. Deverá ser efetuado pagamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da apresentação da NF/Fatura;

8.2. SERVIÇOS TÉCNICOS

8.2.1. Os serviços técnicos do tipo PROJETO serão pagos em até 15 (quinze) dias úteis após a emissão do Termo de Aceite Definitivo;

8.2.2. Os serviços técnicos do tipo SOB DEMANDA serão pagos em até 30 (trinta) dias úteis após a emissão do Termo de Aceite Definitivo, em valor correspondente à quantidade acordada de Unidades de Serviços Técnicos para o serviço;

8.2.2.1. A CONTRATANTE irá pagar à CONTRATADA apenas a quantidade de USTs constante na Ordem de Serviço. Qualquer fator que cause atraso ou prolongamento na duração da execução das atividades, que não tenha sido causado pela mudança no escopo do que foi demandado, não acarretará ônus financeiro para a CONTRATANTE.

9 VIGÊNCIA DO CONTRATO

9.1. O contrato terá duração de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser renovado por períodos sucessivos de 12 (doze) meses até o limite legal.

10 ANEXO A – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Atividade	Produto/Entrega	UST	Fator Ponderação (Perfil)	Prazo (dias úteis)
Levantamento caso de uso para 1(um) cenário de Negócio	Mapeamento da demanda com Caso de Uso definido, contendo até 3(três) entrevistas com área fim. A documentação deverá conter especificação profunda do problema ou desafio para compreender o contexto e a perspectiva do cliente.	33,6	Analista Técnico Arquiteto	4
Apoio na Concepção da Solução, estabelecendo funcionalidades e requisitos	Concepção inicial da Solução Definida, documentação contendo idealização funcional da solução. A documentação deverá possuir funcionalidades e recursos idealizadas do Arquiteto	50,4	Analista Técnico Arquiteto	5
Definição Arquitetura Técnica da Solução	Arquitetura Técnica da Solução definida, documentação contendo desenho da arquitetura	94,5	Analista Técnico Arquiteto	8
Apoio na estruturação de 1(um) Cenário de Negócio para idealização do projeto	Uma vez que os requisitos de Negócio e a Arquitetura estejam definidas, o arquiteto deverá elaborar documentação sobre a estruturação do projeto, mapeamento de riscos técnicos, estabelecer premissas, levantar objeções Técnicas e os desafios para aterrizar o projeto no cenário da CONTRATANTE	105	Analista Técnico Arquiteto	8
Definição Arquitetura de Segurança da Solução	Arquitetura de Segurança da Solução Definida, documentação com diretrizes estabelecidas para conformidade, segundo cenário mapeado e exigido pela CONTRATANTE	84	Analista Técnico Arquiteto	7
Apoio na elaboração da estratégia PDTI da CONTRATANTE	A documentação deverá possuir Diagnóstico e análise das demandas, com sugestão de projetos, soluções e metodologias para avanço da CONTRATANTE em seus índices de transformação digital estabelecidos.	94,5	Analista Técnico Arquiteto	8
Plano de Adoção	Documentação contendo diretrizes, ações e uma metodologia adequada ao cenário da CONTRATANTE para garantir o sucesso na adoção	105	Analista Técnico Produtividade	8
Plano de Governança	Documentação contendo as práticas, diretrizes e políticas de sustentação	94,5	Analista Técnico Produtividade	8
Workshop voltado para uma workload / solução contemplada na Solução adquirida	Workshop compreendendo até 10(dez) participantes	37,8	Analista Técnico Produtividade	4
Elaborar Relatório de Assessment de	Documentação contendo inventário com principais controles de segurança atuais e as fragilidades detectadas	105	Analista Técnico Segurança	8

Segurança na Solução adquirida				
Realizar Análise e definição técnica de requisitos de segurança de Identidade e Acesso para nova aplicação	Documentação contendo os requisitos técnicos de segurança	73,5	Analista Técnico Segurança	6
Realizar Análise e definição técnica de requisitos de segurança contra Vazamento Informação	Documentação contendo os requisitos técnicos de segurança	84	Analista Técnico Segurança	7
Diagnostico e Análise da plataforma de BI Corporativa	Relatório com análise de maturidade e sugestões de melhoria	126	Analista Técnico Dados e IA	10
Elaborar Relatório com recomendações, métodos e técnicas para melhor Governança do BI	Documentação contendo as práticas, diretrizes e políticas que melhor se adequam a maturidade da CONTRATANTE	126	Analista Técnico Dados e IA	10
Validar metodologia de preparação de dados	Documentação contendo avaliação do cenário atual implementado	84	Analista Técnico Dados e IA	7
Análise e recomendações com relação a segurança de dados na plataforma de BI Corporativa	Relatório elaborado para apontamento de não conformidades	126	Analista Técnico Dados e IA	10
Workshop BI para Usuários finais	Workshop compreendendo até 5(cinco) participantes	31,5	Analista Técnico Dados e IA	4
Workshop BI para Usuários intermediários	Workshop compreendendo até 5(cinco) participantes	31,5	Analista Técnico Dados e IA	4
Entrega de documentação do projeto	Elaboração da documentação técnica do projeto	63	Analista Gerente de Projeto	6
Reuniões de transferência de conhecimento	Repasse conhecimento do projeto	8,4	Analista Gerente de Projeto	3
Apoio na gerência do portfólio de projetos de TIC.	Portfólio de projetos de TIC atualizado	63	Analista Gerente de Projeto	6

Acompanhamento de atividades realizadas por projeto.	Relatório técnico de atividades por projeto	16,8	Analista Gerente de Projeto	3
Apoio no gerenciamento de projetos.	Apoiar no gerenciamento de um projeto, utilizando metodologia de mercado. Relatório da gerência de projetos (Gráfico de Gantt)	84	Analista Gerente de Projeto	7
Apoio na elaboração / atualização do Plano de Gerenciamento do Projeto.	Apoiar a CONTRATANTE na atividade de elaboração do Plano de Gerenciamento do Projeto	63	Analista Gerente de Projeto	6
Apoio na elaboração / atualização da Planilha de Riscos do Projeto	Apoiar a CONTRATANTE na Planilha de Riscos do Projeto. Planilha de Riscos elaborada	73,5	Analista Gerente de Projeto	6

11 ANEXO B – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

11.1.INTRODUÇÃO

11.1.1. Para o correto dimensionamento da solução, foram definidos 3 perfis distintos de licenciamento de software, cada perfil com seus próprios requisitos técnicos específicos. Além disso, todos os perfis de licenciamento deverão atender aos requisitos gerais da solução, conforme discriminados abaixo.

11.2.DOS REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO

11.2.1. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem (*Cloud Computing*), onde a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pelo provedor de *Cloud Computing* (fabricante da solução) e pela CONTRATADA, ficando o CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

11.2.2. A solução deve ser baseada em sistema distribuído, com pelo menos 03 (três) datacenters fisicamente em território nacional (brasileiro), onde todos os dados e ou informações pertencentes ao CONTRATANTE devam estar armazenados;

11.2.3. Para evitar problemas de incompatibilidade, todos os componentes da solução ofertada deverão ser do mesmo fabricante;

11.2.4. O CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso (computadores devidamente tombados), acompanhados do sistema operacional, navegadores WEB e o sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet;

11.2.5. Devido aos grandes provedores de *Cloud Computing* não realizarem vendas diretamente para órgãos públicos no Brasil, de modo que sua contratação precisa ser feita através de empresas parceiras, chamadas de integradoras, que funcionam como intermediárias entre o ente público e o provedor de serviços em nuvem. Assim, o objetivo dessa licitação é contratar uma empresa integradora para disponibilizar o licenciamento desses serviços;

11.2.6. A CONTRATADA deverá fazer parte da lista de parceiros autorizados do provedor (fabricante da solução) a fornecer licenciamento de software para empresas de grande porte e para o setor governamental;

11.2.6.1. Caso o fabricante da solução não disponha de programas de homologação e controle de parceiros autorizados a comercializar para o setor governamental, a CONTRATADA deverá enviar carta oficial do fabricante confirmando essa informação;

11.2.7. A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações do CONTRATANTE por ela gerenciada, processada e armazenada;

11.2.8. A solução deve garantir a criptografia dos dados, em todos os serviços, tanto enquanto estiverem armazenadas no Datacenter do fabricante, quanto quando estiverem em trânsito;

11.2.9. Todos os módulos web da solução, deverão poder ser acessados através dos seguintes navegadores, em sua última versão:

11.2.9.1. Microsoft Edge

11.2.9.2. Google Chrome

11.2.9.3. Apple Safari

11.2.9.4. Mozilla Firefox

11.2.10. As interfaces e telas das soluções oferecidas devem estar disponíveis no idioma português do Brasil;

11.2.11. A solução deve permitir aos administradores a configuração de diretivas de controle de acesso por usuários ou grupos específicos dentro da empresa, usando a interface gráfica baseada na web e ou via linha de comando;

11.2.12. A solução deve possuir site de administração que permita aos administradores do CONTRATANTE o gerenciamento de todo o conjunto de serviços contratados;

11.2.13. A solução deve permitir administração remota através da console Web e ou via linha de comando;

11.2.14. A solução deve permitir que os administradores possam realizar tarefas através de scripts e ou processos automatizados;

11.2.15. A solução deve ter a capacidade de sincronizar com o Microsoft Active Directory, de tal forma que a criação e manutenção de usuários, senhas, grupos de segurança e grupos de distribuição sejam centralizadas no site (on-premise) do CONTRATANTE;

11.2.16. Para autenticação do usuário, a solução deverá sincronizar a senha do Microsoft Active Directory com o serviço de nuvem ou oferecer mecanismos de autenticação federada. Os componentes usados para essa finalidade devem ser criados pelo mesmo fabricante da solução, de tal forma que não há nenhum código de terceiros manipulando essa informação;

11.2.17. A solução deve permitir aos usuários finais da solução realizarem logon único para acesso aos serviços disponíveis;

11.2.18. A solução deve possuir, nativamente, recursos de segundo fator de autenticação para todos os usuários, sendo aceito, no mínimo, segundo fator de autenticação via aplicativo móvel do próprio fabricante;

11.2.19. Todas as licenças, referentes aos softwares e/ou drivers solicitados, devem estar registrados para utilização do CONTRATANTE, legalizados, não sendo admitidas versões “shareware” ou “trial”;

11.2.20. As versões de software do produto ofertado pela CONTRATADA deverão estar sendo comercializadas normalmente através dos canais de venda do fabricante no Brasil;

11.2.21. O fabricante do produto deverá possuir suporte técnico para atendimento em território nacional (Brasil), em idioma português/BR, para a versão ofertada pela CONTRATADA.

11.3. DOS REQUISITOS ESPECÍFICOS POR PERFIL

11.3.1. Foram definidos 03 (três) perfis para essa contratação. Os requisitos específicos de cada perfil encontram-se detalhados abaixo:

11.3.2. PERFIL 1

11.3.2.1. A solução para o PERFIL 1 deverá contemplar os seguintes recursos:

11.3.2.1.1. Serviço de Chat

11.3.2.1.1.1. Deverá permitir as conversas em Chat individuais ou em grupo;

11.3.2.1.1.2. Deverá suportar envio de mensagens que incluem arquivos, links, emojis, adesivos e Gifs;

11.3.2.1.1.3. Deverá suportar o envio de arquivos como anexo nas conversas;

11.3.2.1.1.4. Deverá permitir que o usuário possa ter um espaço especial de chat, que o permita interagir por chat com nenhum outro usuário além dele mesmo;

11.3.2.1.1.5. Deverá permitir que as mensagens possam ser formatas com, no mínimo, formatação da fonte em negrito, itálico, sublinhado, listas, ajuste do tamanho da fonte, ajuste da cor, e realçar o texto;

11.3.2.1.1.6. Deverá permitir fixar mensagens em equipes;

11.3.2.1.1.7. Deverá permitir o uso de recurso de pesquisa, para encontrar mensagens anteriores, ou arquivos compartilhados pelo chat;

11.3.2.1.1.8. Deverá suportar que um usuário possa mencionar um ou mais usuários no chat;

11.3.2.1.1.9. Deverá permitir que novos usuários possam ser adicionados a uma conversa a qualquer momento, e deverá permitir que o usuário escolha se deseja compartilhar o histórico do chat com o novo usuário adicionado, e quantos dias de histórico irá compartilhar;

11.3.2.1.1.10. Deverá ter recurso de notificação para avisar ao usuário quando uma nova mensagem de chat for recebida;

11.3.2.1.1.11. Deverá permitir que um chat em grupo possa ser renomeado;

11.3.2.1.1.12. Deverá permitir que conversas em chat possam ser fixadas para fácil acesso;

11.3.2.1.1.13. Deverá possuir aplicativo móvel, disponível para Android e iOS;

11.3.2.1.2. Serviço de Reunião Online

11.3.2.1.2.1. Deverá permitir que, a partir de uma conversa em chat, um usuário possa iniciar uma ligação para o outro usuário, ou uma reunião online com os participantes em grupo do chat;

11.3.2.1.2.2. Deverá suportar até 1.000 (mil) participantes em uma única reunião;

11.3.2.1.2.3. Deverá permitir que as reuniões online possam ser gravadas, e sua gravação deverá ser salva na própria solução;

11.3.2.1.2.4. Deverá permitir que os participantes possam interagir por chat, áudio, vídeo, por reação (no mínimo, a reação de levantar a mão, e a reação de bater palma);

11.3.2.1.2.5. Deverá permitir que os participantes possam ser separados entre apresentadores e participantes;

11.3.2.1.2.6. Deverá permitir que os apresentadores possam compartilhar, durante a reunião:

11.3.2.1.2.7. Escolher compartilhar um dos seus monitores, por inteiro;

11.3.2.1.2.8. Escolher compartilhar apenas um aplicativo em aberto;

11.3.2.1.2.9. Escolher compartilhar uma apresentação, apenas o arquivo;

11.3.2.1.2.10. Deverá que os usuários possam utilizar fundos de tela customizados quando estiverem compartilhando vídeo, onde o plano de fundo da imagem deverá ser substituído pelo fundo de tela escolhido pelo usuário;

11.3.2.1.2.11. Deverá permitir o uso de Avatar, de maneira que a sua aparência, durante o compartilhamento de sua câmera, será substituída pelo Avatar escolhido pelo usuário;

11.3.2.1.2.12. As reuniões devem poder ser agendadas com dias de antecedência, e o agendamento da reunião deverá gerar automaticamente um link para essa reunião, e esse link não deverá ser alterado enquanto a reunião for válida.

11.3.2.1.3. Serviço de e-mail

11.3.2.1.3.1. Deverá disponibilizar uma caixa de correio de, no mínimo, 100 GB por usuário;

11.3.2.1.3.1.1. Esse espaço deverá ser dedicado ao serviço de e-mail, não podendo ser compartilhado com outros espaços de armazenamento do usuário;

11.3.2.1.3.2. Deverá permitir o envio de mensagens de e-mail com até 150 MB de tamanho;

11.3.2.1.3.3. Deverá possuir um espaço especial para arquivamento dos e-mails, em nuvem, de, no mínimo, 1,5TB por usuários;

11.3.2.1.3.3.1. Esse espaço deverá ser dedicado ao serviço de arquivamento de e-mail, não podendo ser compartilhado com outros espaços de armazenamento do usuário;

11.3.2.1.3.4. Deverá possuir funcionalidade de Prevenção contra perda de Dados, com regras que poderão ser configuradas pelos administradores;

11.3.2.1.3.5. Deverá permitir aos administradores configurarem essas caixas de correio para retenção de todo o seu conteúdo por tempo indeterminado, de modo que nenhum e-mail enviado ou recebido possa ser permanentemente deletado pelo usuário.

11.3.2.1.3.5.1. Essa retenção deverá se manter mesmo caso a licença seja removida desse usuário.

11.3.2.1.3.6. Deverá permitir pesquisar, reter e analisar dados em toda a base de e-mails para fins de conformidade e litígio.

11.3.2.1.3.7. Deverá permitir a criação e aplicação de regras de criptografia de e-mails, de maneira que o usuário possa aplicar essas regras em seu e-mail e controlar quem poderá acessar o e-mail e quais permissões os usuários terão, com no mínimo as seguintes configurações de permissão:

11.3.2.1.3.7.1. Permissão de leitura;

11.3.2.1.3.7.2. Permissão de edição;

11.3.2.1.3.7.3. Permissão de encaminhar;

11.3.2.1.3.7.4. Permissão de imprimir.

11.3.2.1.3.7.5. Deverá permitir o uso de S/MIME nos e-mails.

11.3.2.1.4. Serviço de armazenamento individual de arquivos

11.3.2.1.4.1. A solução deverá disponibilizar um espaço exclusivo para cada usuário armazenar seus arquivos em ambiente de nuvem;

11.3.2.1.4.2. Cada usuário deverá receber, no mínimo, 5 TB de espaço de armazenamento individual.

11.3.2.1.4.2.1. Esse espaço deverá ser dedicado ao serviço de armazenamento individual de arquivos, não podendo ser compartilhado com outros espaços de armazenamento do usuário;

11.3.2.1.4.3. A solução deverá permitir que os usuários possam compartilhar seus arquivos com outros usuários;

11.3.2.1.4.4. A solução deverá permitir que os administradores possam restringir o compartilhamento de arquivos para pessoas fora da empresa;

11.3.2.1.4.5. A solução deverá possuir aplicativo compatível com Windows, Android e iOS, de maneira a manter a sincronização dos arquivos em nuvem com os arquivos nesses sistemas operacionais;

11.3.2.1.4.6. A solução deverá permitir que, no aplicativo para Windows, o usuário possa selecionar quais arquivos desejará manter cópia armazenada em diretório local, e quais deverão ser mantidos apenas em nuvem, liberando espaço em disco no Windows;

11.3.2.1.4.7. A solução deverá permitir o histórico de versões, e permitir a recuperação de uma versão anterior com até 30 dias corridos;

11.3.2.1.4.8. Deverá possuir funcionalidade de Prevenção contra perda de Dados, com regras que poderão ser configuradas pelos administradores;

11.3.2.1.5. Serviço de construção de Portais de Intranet

11.3.2.1.5.1. Deverá permitir a construção de página de intranet corporativa, e páginas de intranet para os setores do CONTRATANTE;

11.3.2.1.5.2. Deverá permitir a construção de tipos especiais de páginas, no mínimo listas e bibliotecas de arquivos;

11.3.2.1.5.3. Deverá permitir que, ao selecionar um arquivo, este possa ter seu conteúdo visualizado previamente, sem necessidade de abertura do arquivo para isso;

11.3.2.1.5.4. A solução deverá permitir o histórico de versões, e permitir a recuperação de uma versão anterior com até 30 dias corridos;

11.3.2.1.5.5. A solução deverá permitir que os usuários possam compartilhar seus arquivos com outros usuários;

11.3.2.1.5.6. A solução deverá permitir aos usuários trabalharem em modo de coautoria nos documentos armazenados na solução;

11.3.2.1.5.7. A solução deverá permitir que os administradores possam configurar diferentes níveis de permissão de acesso para os usuários, aos portais de intranet;

11.3.2.1.5.8. A solução deverá permitir que os administradores possam restringir o compartilhamento de arquivos para pessoas fora da empresa;

11.3.2.1.5.9. Deverá possuir mecanismos de controle para restringir as ações que os usuários podem realizar em documentos, como impressão ou edição, para prevenir o uso não autorizado;

11.3.2.1.5.10. Deverá possuir funcionalidade de Prevenção contra perda de Dados, com regras que poderão ser configuradas pelos administradores;

11.3.2.1.5.11. Deverá permitir pesquisar, reter e analisar dados em toda a base de dados para fins de conformidade e litígio;

11.3.2.1.5.12. Devera possuir recursos de auditoria e relatórios de atividades, que ofereçam visibilidade detalhada sobre como os arquivos estão sendo usados e acessados;

11.3.2.1.6. Ferramentas de criação de Documentos, Planilhas e Apresentações

11.3.2.1.6.1. Permitir a criação e edição de documentos a partir da suíte de escritório própria disponível na solução ofertada, disponível online e offline, de pelo menos os seguintes tipos de arquivos: Documentos textos, Planilhas Eletrônicas e Documentos de Apresentações;

11.3.2.1.6.2. Deverá possuir aplicativo próprio para acesso offline em Windows, Mac, Android e iOS;

11.3.2.1.6.3. Deverá ser compatível com os seguintes formatos: .doc, .docx, .odt, .pdf, .rft, .txt, .xml, .xps, .csv, .ods, .xls, .xlsx, .xps, .bmp, .gif, .jpg, .mp4, .png, .ppt, .pptx, .odp.

11.3.2.1.7. Serviço de gestão de tarefas

11.3.2.1.7.1. A solução deve suportar a organização de tarefas em um painel *Kanban*, utilizando cartões de tarefas, e permitindo a atribuição de tarefas a diferentes usuários;

11.3.2.1.7.2. A solução deve permitir adicionar atribuições, datas de início e de conclusão, diferentes tipos de *bucket*, progresso e prioridade às tarefas;

11.3.2.1.7.3. Deve permitir adicionar rótulos, lista de verificação, anexos a tarefas;

11.3.2.1.7.4. Deve permitir filtrar e agrupar tarefas em um plano de tarefas;

11.3.2.1.7.5. Deve permitir copiar e exportar um plano de tarefas;

11.3.2.1.8. Serviço de gestão de dispositivos

11.3.2.1.8.1. A solução deverá possuir recursos para gerenciamento seguro de dispositivos móveis e PCs, incluindo configurações e aplicação de políticas;

11.3.2.1.8.2. Deverá permitir o controle de como os aplicativos são usados nos dispositivos, e fazer a proteção dos dados corporativos dentro desses aplicativos;

11.3.2.1.8.3. Deve possuir capacidade de ativar ou desativar recursos e configurações em dispositivos, como Bluetooth, Wi-Fi e VPN;

11.3.2.1.8.4. A solução deverá permitir a criação e aplicação de perfis de configuração para, no mínimo, dispositivos e plataformas Android, iOS, MacOS e Windows, facilitando a personalização e à segurança;

11.3.2.1.8.5. Deve permitir a gestão das atualizações de software nos dispositivos, incluindo a hora e a maneira como são instaladas;

11.3.2.1.9. Serviços de proteção e segurança avançados

11.3.2.1.9.1. A solução deverá permitir a configuração de segundo fator de autenticação, no mínimo, com as seguintes possibilidades:

11.3.2.1.9.1.1. Chamada telefônica como um fator secundário;

11.3.2.1.9.1.2. Mensagem de texto como um segundo fator;

11.3.2.1.9.2. A solução deverá permitir que os usuários possam realizar o reset de senha através de portal online, sem necessidade de criação de chamado ou intervenção dos administradores. Uma vez resetada, a nova senha deverá ser replicada com o ambiente de redes local, de maneira a manter em sincronia a senha para acesso aos serviços online e aos serviços de diretório local do CONTRATANTE;

11.3.2.1.9.3. A solução deverá permitir configurar acesso condicional para os usuários, de maneira que o acesso aos serviços seja baseado no risco que aquela tentativa de autenticação representa.

11.3.2.1.9.3.1. Os administradores deverão poder configurar níveis de risco e abordagens personalizadas para cada nível de risco configurado;

11.3.2.1.9.3.2. Os administradores deverão poder configurar os níveis de risco e a resposta a cada nível de risco utilizando diversos parâmetros diferentes, como localização do dispositivo, tipo de dispositivo e horário de tentativa de login;

11.3.2.1.9.3.3. A solução deverá ter ação proativa quando identificar comportamento suspeito ou anormal de tentativa de autenticação;

11.3.2.1.9.3.4. Os administradores deverão poder testar as configurações de proteção por um determinado período, sem que isso impacte os usuários, mas produzindo relatórios para análise e avaliação pelos administradores, antes da ativação em produção dessas configurações.

11.3.2.1.9.4. A solução deverá dispor de uma plataforma de proteção de dispositivos Windows, para proteção preventiva do dispositivo, detecção pós-violação, investigação automatizada e resposta;

11.3.2.1.9.5. A solução deverá fornecer proteção contra-ataques de *phishing* e malware de dia-zero, tanto no serviço de e-mail quanto no dispositivo Windows;

11.3.2.1.9.6. A solução deverá permitir a criação e aplicação de rótulos de conformidade para uso em documentos e e-mails;

11.3.2.1.9.7. A solução deverá permitir a instalação de aplicativo na rede local do CONTRATANTE para monitorar e apresentar relatório sobre o uso de aplicativos de nuvem, a partir da rede local do CONTRATANTE;

11.3.2.1.9.8. A solução deverá permitir a criação de campanhas de simulação de ataques de e-mail, do tipo *Phishing*, e deverá armazenar em relatório todos os dados obtidos durante a campanha de simulação de ataque.

11.3.2.1.10. Desenvolvimento e Automação

11.3.2.1.10.1. Criação de aplicações mobile e desktop de forma *Low Code/No Code*;

11.3.2.1.10.2. Autenticação única das aplicações no ambiente, trazendo todos as características de segurança definidas na plataforma;

11.3.2.1.10.3. Possibilidade de criação de automações entre sistemas;

11.3.2.1.10.4. Possibilidade de utilizar IA de autoaprendizagem para melhorar bots e aprimorar fluxos de trabalho;

11.3.2.1.10.5. Permitir que os próprios usuários, caso tenham permissão para isso, possam criar seus próprios fluxos de trabalho de acordo com suas necessidades.

11.3.3. PERFIL 2

11.3.3.1. A solução para o PERFIL 2 deverá contemplar os seguintes recursos:

11.3.3.1.1. Serviço de Chat

11.3.3.1.1.1. Deverá permitir as conversas em Chat individuais ou em grupo

11.3.3.1.1.2. Deverá suportar envio de mensagens que incluem arquivos, links, emojis, adesivos e Gifs;

11.3.3.1.1.3. Deverá suportar o envio de arquivos como anexo nas conversas;

11.3.3.1.1.4. Deverá permitir que o usuário possa ter um espaço especial de chat, que o permita interagir por chat com nenhum outro usuário além dele mesmo;

11.3.3.1.1.5. Deverá permitir que as mensagens possam ser formatas com, no mínimo, formatação da fonte em negrito, itálico, sublinhado, listas, ajuste do tamanho da fonte, ajuste da cor, e realçar o texto;

11.3.3.1.1.6. Deverá permitir fixar mensagens em equipes;

11.3.3.1.1.7. Deverá permitir o uso de recurso de pesquisa, para encontrar mensagens anteriores, ou arquivos compartilhados pelo chat;

11.3.3.1.1.8. Deverá suportar que um usuário possa mencionar um ou mais usuários no chat;

11.3.3.1.1.9. Deverá permitir que novos usuários possam ser adicionados a uma conversa a qualquer momento, e deverá permitir que o usuário escolha se deseja compartilhar o histórico do chat com o novo usuário adicionado, e quantos dias de histórico irá compartilhar;

11.3.3.1.1.10. Deverá ter recurso de notificação para avisar ao usuário quando uma nova mensagem de chat for recebida;

11.3.3.1.1.11. Deverá permitir que um chat em grupo possa ser renomeado;

11.3.3.1.1.12. Deverá permitir que conversas em chat possam ser fixadas para fácil acesso;

11.3.3.1.1.13. Deverá possuir aplicativo móvel, disponível para Android e iOS;

11.3.3.1.2. Serviço de Reunião Online

11.3.3.1.2.1. Deverá permitir que, a partir de uma conversa em chat, um usuário possa iniciar uma ligação para o outro usuário, ou uma reunião online com os participantes em grupo do chat;

11.3.3.1.2.2. Deverá permitir que as reuniões online possam ser gravadas, e sua gravação deverá ser salva na própria solução;

11.3.3.1.2.3. Deverá permitir que os participantes possam interagir por chat, áudio, vídeo, por reação (no mínimo, a reação de levantar a mão, e a reação de bater palma);

11.3.3.1.2.4. Deverá permitir que os participantes possam ser separados entre apresentadores e participantes;

11.3.3.1.2.5. Deverá permitir que os apresentadores possam compartilhar, durante a reunião:
11.3.3.1.2.5.1. um dos seus monitores, por inteiro;
11.3.3.1.2.5.2. apenas um aplicativo em aberto;
11.3.3.1.2.5.3. uma apresentação, apenas o arquivo.

11.3.3.1.2.6. Deverá permitir que os usuários possam utilizar fundos de tela customizados quando estiverem compartilhando vídeo, onde o plano de fundo da imagem deverá ser substituído pelo fundo de tela escolhido pelo usuário;
11.3.3.1.2.7. Deverá permitir o uso de Avatar, de maneira que a sua aparência, durante o compartilhamento de sua câmera possa ser substituída pelo Avatar escolhido pelo usuário;
11.3.3.1.2.8. O agendamento de reunião deve ser feito com dias de antecedência, gerando automaticamente um link correspondente. Esse link não deverá ser alterado enquanto a reunião for válida.

11.3.3.1.3. Serviço de e-mail
11.3.3.1.3.1. Deverá disponibilizar uma caixa de correio de, no mínimo, 50 GB por usuário;
11.3.3.1.3.2. Esse espaço deverá ser dedicado ao serviço de e-mail, não podendo ser compartilhado com outros espaços de armazenamento do usuário;
11.3.3.1.3.3. Deverá permitir o envio de mensagens de e-mail com até 150 MB de tamanho;
11.3.3.1.3.4. Deverá permitir o uso de S/MIME nos e-mails.

11.3.3.1.4. Serviço de armazenamento individual de arquivos
11.3.3.1.4.1. A solução deverá disponibilizar um espaço exclusivo para cada usuário armazenar seus arquivos em ambiente de nuvem;
11.3.3.1.4.2. Cada usuário deverá receber, no mínimo, 2 GB de espaço de armazenamento individual.
11.3.3.1.4.3. Esse espaço deverá ser dedicado ao serviço de armazenamento individual de arquivos, não podendo ser compartilhado com outros espaços de armazenamento do usuário;
11.3.3.1.4.4. A solução deverá permitir que os usuários possam compartilhar seus arquivos com outros usuários;
11.3.3.1.4.5. A solução deverá permitir que os administradores possam restringir o compartilhamento de arquivos para pessoas fora da empresa;
11.3.3.1.4.6. A solução deverá permitir o histórico de versões, e permitir a recuperação de uma versão anterior com até 30 dias corridos;

11.3.3.1.5. Serviço de construção de Portais de Intranet
11.3.3.1.5.1. Deverá permitir acesso às páginas de intranet corporativa, e páginas de intranet dos setores do CONTRATANTE;
11.3.3.1.5.2. Deverá permitir que, ao selecionar um arquivo, este possa ter seu conteúdo visualizado previamente, sem necessidade de abertura do arquivo para isso;
11.3.3.1.5.3. A solução deverá permitir o histórico de versões, e permitir a recuperação de uma versão anterior com até 30 dias corridos;
11.3.3.1.5.4. A solução deverá permitir que os usuários possam compartilhar seus arquivos com outros usuários;

11.3.3.1.5.5. A solução deverá permitir aos usuários trabalharem em modo de coautoria nos documentos armazenados na solução;

11.3.3.1.5.6. A solução deverá permitir que os administradores possam configurar diferentes níveis de permissão de acesso para os usuários, aos portais de intranet;

11.3.3.1.5.7. A solução deverá permitir que os administradores possam restringir o compartilhamento de arquivos para pessoas fora da empresa;

11.3.3.1.5.8. Devera possuir recursos de auditoria e relatórios de atividades, que ofereçam visibilidade detalhada sobre como os arquivos estão sendo usados e acessados;

11.3.3.1.6. Ferramentas de criação de Documentos, Planilhas e Apresentações

11.3.3.1.6.1. Permitir a criação e edição de documentos a partir da suíte de escritório própria disponível na solução ofertada, disponível online via navegador de Internet, de pelo menos os seguintes tipos de arquivos: Documentos textos, Planilhas Eletrônicas e Documentos de Apresentações;

11.3.3.1.6.2. Deverá ser compatível com os seguintes formatos: .doc, .docx, .odt, .pdf, .rft, .txt, .xml, .xps, .csv, .ods, .xls, .xlsx, .xps, .bmp, .gif, .jpg, .mp4, .png, .ppt, .pptx, .odp.

11.3.3.1.7. Serviço de gestão de tarefas

11.3.3.1.7.1. A solução deve suportar a organização de tarefas em um painel Kanban, utilizando cartões de tarefas, e permitindo a atribuição de tarefas a diferentes usuários;

11.3.3.1.7.2. A solução deve permitir adicionar atribuições, datas de início e de conclusão, diferentes tipos de bucket, progresso e prioridade às tarefas;

11.3.3.1.7.3. Deve permitir adicionar rótulos, lista de verificação, anexos a tarefas;

11.3.3.1.7.4. Deve permitir filtrar e agrupar tarefas em um plano de tarefas;

11.3.3.1.7.5. Deve permitir copiar e exportar um plano de tarefas;

11.3.3.1.8. Serviço de gestão de dispositivos

11.3.3.1.8.1. A solução deverá possuir recursos para gerenciamento seguro de dispositivos móveis e PCs, incluindo configurações e aplicação de políticas;

11.3.3.1.8.2. Deverá permitir o controle de como os aplicativos são usados nos dispositivos, e fazer a proteção dos dados corporativos dentro desses aplicativos;

11.3.3.1.8.3. Deve possuir capacidade de ativar ou desativar recursos e configurações em dispositivos, como Bluetooth, Wi-Fi e VPN;

11.3.3.1.8.4. A solução deverá permitir a criação e aplicação de perfis de configuração para, no mínimo, dispositivos e plataformas Android, iOS, MacOS e Windows, facilitando a personalização e à segurança;

11.3.3.1.8.5. Deve permitir a gestão das atualizações de software nos dispositivos, incluindo a hora e a maneira como são instaladas;

11.3.3.1.9. Serviços de proteção e segurança avançados

11.3.3.1.9.1. A solução deverá permitir a configuração de segundo fator de autenticação, no mínimo, com as seguintes possibilidades:

11.3.3.1.9.1.1. Chamada telefônica como um fator secundário;

11.3.3.1.9.1.2. Mensagem de texto como um segundo fator;

11.3.3.1.9.2. A solução deverá permitir que os usuários possam realizar o reset de senha através de portal online, sem necessidade de criação de chamado ou intervenção dos administradores. Uma vez resetada, a nova senha deverá ser replicada com o ambiente de redes local, de maneira a manter em sincronia a senha para acesso aos serviços online e aos serviços de diretório local do CONTRATANTE;

11.3.3.1.9.3. A solução deverá permitir configurar acesso condicional para os usuários, de maneira que o acesso aos serviços seja baseado no risco que aquela tentativa de autenticação representa.

11.3.3.1.9.3.1. Os administradores deverão poder configurar níveis de risco e abordagens personalizadas para cada nível de risco configurado;

11.3.3.1.9.3.2. Os administradores deverão poder configurar os níveis de risco e a resposta a cada nível de risco utilizando diversos parâmetros diferentes, como localização do dispositivo, tipo de dispositivo e horário de tentativa de login;

11.3.3.1.9.3.3. A solução deverá ter ação proativa quando identificar comportamento suspeito ou anormal de tentativa de autenticação;

11.3.3.1.9.3.4. Os administradores deverão poder testar as configurações de proteção por um determinado período, sem que isso impacte os usuários, mas produzindo relatórios para análise e avaliação pelos administradores, antes da ativação em produção dessas configurações.

11.3.3.1.9.4. A solução deverá dispor de uma plataforma de proteção de dispositivos Windows, para proteção preventiva do dispositivo, detecção pós-violação, investigação automatizada e resposta;

11.3.3.1.9.5. A solução deverá fornecer proteção contra-ataques de *phishing* e malware de dia-zero, tanto no serviço de e-mail quanto no dispositivo Windows;

11.3.3.1.9.6. A solução deverá permitir a criação e aplicação de rótulos de conformidade para uso em documentos e e-mails;

11.3.3.1.9.7. A solução deverá permitir a instalação de aplicativo na rede local do CONTRATANTE para monitorar e apresentar relatório sobre o uso de aplicativos de nuvem, a partir da rede local do CONTRATANTE;

11.3.3.1.9.8. A solução deverá permitir a criação de campanhas de simulação de ataques de e-mail, do tipo *Phishing*, e deverá armazenar em relatório todos os dados obtidos durante a campanha de simulação de ataque.

11.3.3.1.10. Desenvolvimento e Automação

11.3.3.1.10.1. Criação de aplicações mobile e desktop de forma *Low Code*/*No Code*;

11.3.3.1.10.2. Autenticação única das aplicações no ambiente, trazendo todos as características de segurança definidas na plataforma;

11.3.3.1.10.3. Possibilidade de criação de automações entre sistemas;

11.3.3.1.10.4. Deve possuir plataforma de desenvolvimento integrado para construção de chat *bots*;

11.3.3.1.10.5. Possibilidade de utilizar IA de autoaprendizagem para melhorar *bots* e aprimorar fluxos de trabalho;

11.3.3.1.10.6. Permitir que os próprios usuários, caso tenham permissão para isso, possam criar seus próprios fluxos de trabalho de acordo com suas necessidades.

11.3.4. PERFIL 3

11.3.4.1. A solução para o PERFIL 3 deverá contemplar os seguintes recursos:

11.3.4.1.1. Serviço de e-mail

11.3.4.1.1.1. Deverá disponibilizar uma caixa de correio de, no mínimo, 2 GB por usuário;

11.3.4.1.1.2. Esse espaço deverá ser dedicado ao serviço de e-mail, não podendo ser compartilhado com outros espaços de armazenamento do usuário;

11.3.4.1.1.3. Deverá permitir o envio de mensagens de e-mail com até 150 MB de tamanho;

11.3.4.1.1.4. Deverá permitir o uso de S/MIME nos e-mails.

11.3.5. Business Intelligence

11.3.5.1. A solução para o BUSINESS INTELLIGENCE deverá contemplar os seguintes recursos:

11.3.5.1.1. Deverá permitir a criação de Dashboards de Relatórios de Business Intelligence (BI);

11.3.5.1.2. Deverá disponibilizar espaço para publicação de relatórios e dashboards para acesso e compartilhamento restrito entre usuários que receberem este licenciamento;

11.3.5.1.3. Deverá permitir o acesso e colaboração na construção e edição de relatórios e dashboards em tempo real;

11.3.5.1.4. A solução deverá permitir a conexão com diversas fontes de dados On-Premises e na Nuvem;

11.3.5.1.5. A solução deverá permitir o agendamento das atualizações de dados para garantir que os relatórios e dashboards estejam sempre atualizados;

11.3.5.1.6. A solução deve possuir integração com a ferramenta de planilha do próprio fabricante, de maneira que seja possível a importação de modelos, relatórios e dados da ferramenta de planilhas diretamente para o serviço de BI;

11.3.5.1.7. A solução deverá possuir segurança de dados em nível de linha, de maneira que seja possível controlar o acesso aos dados para diferentes usuários, garantindo que eles vejam apenas os dados que devem ver;

11.3.5.1.8. A solução deverá disponibilizar APIs para integração com outras aplicações e serviços;

11.3.5.1.9. A solução deverá possuir aplicativo móvel para Android e iOS, para possibilitar o acesso aos relatórios e dashboards via dispositivo móvel.

11.3.6. Assistente de IA

11.3.6.1. O ASSISTENTE DE IA ficará restrito aos usuários que receberem o licenciamento dos Perfis 1 e 2, e irá acrescentar recursos de assistente virtual baseado em inteligência artificial para as ferramentas de criação de Documentos, Planilhas e Apresentações, serviços de chat, serviços de reunião online e serviço de e-mail, com as seguintes funcionalidades:

11.3.6.2. Geral

11.3.6.2.1. Deverá disponibilizar uma interface de prompt, em cada uma das ferramentas ou serviços acima descritos, de maneira que a interação do usuário com a ferramenta seja através da escrita de comandos e prompts escritos em português, ou no idioma de preferência do usuário;

11.3.6.2.2. O resultado do trabalho do assistente virtual baseado em IA deverá ser produzido no idioma utilizado pelo usuário na interação com o assistente, ou em idioma indicado pelo usuário.

11.3.6.3. Para as ferramentas de criação de Documentos, Planilhas e Apresentações

11.3.6.3.1. Deverá entregar recursos que permitam uma escrita aprimorada, oferecendo sugestões para melhorar a escrita e a clareza dos documentos;
11.3.6.3.2. Deverá permitir gerar textos e documentos com base em instruções ou tópicos fornecidos, podendo criar conteúdo a partir da internet, ou a partir de outros documentos do CONTRATANTE;
11.3.6.3.3. Deverá permitir análises avançadas dos dados formatados como tabela em uma planilha, com dicas e insights a partir do conjunto de dados da tabela;
11.3.6.3.4. Deverá criar gráficos e relatórios personalizados com base nas instruções do usuário;
11.3.6.3.5. Deverá permitir a criação de apresentações a partir de instruções ou tópicos fornecidos, podendo criar conteúdo a partir da internet, ou a partir de outros documentos do CONTRATANTE;
11.3.6.3.6. Deverá ajudar a transformar ideias em apresentações visualmente atraentes, a partir de instruções ou tópicos fornecidos;
11.3.6.3.7. Deverá ajudar na construção de conteúdos dinâmicos, como conteúdo de slides, listas e resumos.

11.3.6.3.8. Para os serviços de chat
11.3.6.3.8.1. Deverá permitir a consulta sobre informações discutidas em uma janela de chat, podendo resumir a conversa, resumir as mensagens não-lidas, resumir as interações no chat durante um intervalo de dias, ou perguntas sobre os conteúdos já discutidos naquele chat.
11.3.6.3.8.2. Deverá permitir gerar novas mensagens, baseado nas instruções do usuário, para que o usuário possa enviar essa mensagem no chat.

11.3.6.3.9. Para o serviço de reunião online
11.3.6.3.9.1. Deverá permitir a consulta sobre informações discutidas em uma reunião gravada, ou em uma reunião em andamento, podendo resumir os assuntos discutidos durante a reunião, criar lista de tarefas, criar ata da reunião, dar ideias de perguntas de seguimento, separar o assunto discutido por participante, ou perguntas sobre qualquer assunto discutido durante a reunião;
11.3.6.3.9.2. Deverá gerar uma ata com as anotações da reunião e lista de atividades pendentes automaticamente.

11.3.6.3.10. Para o serviço de e-mail
11.3.6.3.10.1. Deverá permitir resumir o conteúdo de longas listas de e-mails;
11.3.6.3.10.2. Deverá permitir a criação de novas mensagens de e-mail, com base em instruções ou tópicos fornecidos pelo usuário;
11.3.6.3.10.3. Deverá permitir a análise do conteúdo de um e-mail em fase de construção, trazendo dicas e sugestões para melhorar o conteúdo do e-mail em criação pelo usuário.

Gerência de Informática - GIN