

TERMO DE REFERÊNCIA

Unidades solicitantes	Departamento de Tecnologia da Informação e Setor de TV CRECI
------------------------------	---

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação emergencial de empresa para prestação de serviços de tecnologia, incluindo armazenamento em nuvem de até 30TB, transferência de mídia, licenciamento de software, integração de sistemas e suporte técnico. Também abrange pacotes adicionais de transferência, migração de dados, treinamento e personalização de funcionalidades. Além disso, prevê a hospedagem para geração e veiculação da TV corporativa WEB do CRECISP, bem como soluções para gestão de arquivos e organização de tarefas, conforme as condições, especificações e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo Único – Serviço de Cloud Computing para a TV CRECI						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Armazenamento e Licenças de Software						
1	Franquia de armazenamento flexível	26050	Serviço Mensal	30 TB	R\$ 9.135,22	R\$ 109.622,61
2	Franquia de transferência e visualização de mídia flexível	26050	Serviço Mensal	30 TB	R\$ 33.188,54	R\$ 398.262,47
3	Licenças de Software e aplicativos	24333	Licença	1	R\$ 3.670,59	R\$ 44.047,07
Pacotes Adicionais de Transferência						
4	Pacote de 5 TB de incremento caso seja ultrapassada a franquia de transferência e visualização de mídia flexível (Item 2)	26050	Serviço Anual	20 Pacotes de 5TB	R\$ 282,72	R\$ 5.654,40



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

Horas Técnicas						
5	Horas técnicas para treinamentos especiais	3840	Serviço Anual	40 horas	R\$ 132,02	R\$ 5.280,80
6	Horas técnicas para custo de migração de vídeos, incluindo seu conteúdo indexável (título, descrições e gênero)	26972	Serviço Anual	40 horas	R\$ 122,00	R\$ 4.880,00
O valor total estimado da contratação é de R\$ 567.747,35 (quinhentos e sessenta e sete mil setecentos e quarenta e sete reais e trinta e cinco centavos).						

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**.

1.3. A vigência deste contrato será de **até 12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, vedada a prorrogação, nos termos **do art. 75, inciso VIII, §7º, da Lei nº 14.133/2021**, ressalvada apenas a hipótese em que a interrupção dos serviços possa implicar prejuízo à segurança de pessoas, serviços, equipamentos, públicos ou particulares.

1.4. O contrato conterà cláusula resolutiva, que produzirá efeitos com a finalização e assinatura do contrato decorrente do processo licitatório de Cloud Computing, constante do **Processo SECOM nº 2025/000064**, ocasião em que se dará a extinção automática da presente contratação emergencial.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A adoção da computação em nuvem, se encontra em diferentes estágios de desenvolvimento, apesar da tecnologia já estar no mercado há mais de dez anos. Os desafios da contratação de serviços de computação em nuvem, são inúmeros e de certo modo, dificultam sua adoção. Apesar desta aparente dificuldade, o Conselho Regional de Corretores de Imóveis de São Paulo com o intuito de integrar e servir-se das experiências havidas com os serviços de computação em nuvem, apresentará neste documento, a evolução tecnológica alçada no CRECISP, como reflexo do cenário mundial enfrentado nos últimos anos que convergem em um grande fenômeno da Transformação Digital e um novo paradigma de necessidades tecnológicas.
- 2.2. A presente contratação emergencial tem por finalidade **assegurar a continuidade dos serviços de solução tecnológica para hospedagem, geração e veiculação da TV Corporativa Web do CRECISP**, incluindo **suporte técnico especializado, armazenamento em nuvem, transferência de mídia, licenciamento de software e integração com os sistemas institucionais**.
- 2.3. O contrato atualmente em vigor, firmado com a empresa **HightechX Tecnologia Digital Ltda. (HGTX)**, por meio do **Pregão Eletrônico nº 029/2021**, encerra-se em **01/11/2025**, após atingir o prazo máximo legal de 48 (quarenta e oito) meses, conforme o **art. 57, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993**, sendo **improrrogável**.
- 2.4. Embora as tratativas para a nova contratação tenham sido iniciadas no início do exercício de 2025, o **processo licitatório de número SECOM 2025/000064**, destinado à **contratação**



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

regular dos serviços de Cloud Computing para a TV CRECISP, ainda não foi concluído. O processo encontra-se **em análise pela Assessoria Jurídica**, aguardando parecer quanto à aplicação da **prova de conceito (PoC)** e à conformidade técnica dos documentos complementares, inclusive do **Termo de Referência**, que passou por sucessivas revisões em razão da **complexidade técnica do objeto** e das **adequações solicitadas por fornecedores durante a fase de pesquisa de mercado.**

- 2.5. Dessa forma, considerando a **iminência do término do contrato atual** e a **indisponibilidade de tempo hábil para a conclusão do processo licitatório regular**, a **contratação emergencial se justifica** como **única medida capaz de evitar a interrupção dos serviços essenciais de comunicação institucional e tecnológica** mantidos pelo Conselho.
- 2.6. A **TV Corporativa Web do CRECISP** constitui **canal estratégico de comunicação e transparência institucional**, utilizada para a **divulgação de conteúdos, campanhas e eventos oficiais**, e está **integrada à plataforma de ensino a distância (ead.creci.org.br)**, **atingindo milhares de corretores de imóveis em todo o território nacional**. Sua descontinuidade representaria **grave prejuízo à imagem institucional do Conselho**, à **execução de políticas de capacitação profissional**, e à **prestação de contas públicas de suas ações**, em afronta aos princípios da **continuidade do serviço público e da eficiência administrativa** (art. 37, caput, da Constituição Federal).
- 2.7. A adoção do modelo de **Cloud Computing** (computação em nuvem) garante **alta disponibilidade, escalabilidade e segurança dos dados**, viabilizando a **transmissão simultânea de conteúdos audiovisuais, armazenamento de grandes volumes de mídia (até 30 TB) e integração com sistemas corporativos**. Trata-se de uma infraestrutura indispensável ao funcionamento operacional da TV CRECISP e de demais serviços digitais do Conselho, como o ambiente de cursos e treinamentos online.
- 2.8. Sob esse prisma, a **contratação emergencial é medida temporária e de caráter excepcional**, destinada exclusivamente a **garantir a continuidade operacional até a conclusão do processo licitatório regular**, em observância ao **art. 75, inciso VIII, e §7º da Lei nº 14.133/2021**. O contrato a ser celebrado terá **vigência máxima de até 12 (doze) meses, improrrogáveis**, e **deverá conter cláusula resolutiva** que determinará a **extinção automática de seus efeitos** tão logo seja firmada a nova contratação definitiva oriunda do processo licitatório SECOM nº 2025/000064.
- 2.9. Em síntese, a necessidade da contratação fundamenta-se:
 - 2.9.1. na **essencialidade e continuidade dos serviços tecnológicos e de comunicação institucional**;
 - 2.9.2. na **impossibilidade de prorrogação do contrato vigente** (Pregão Eletrônico nº 029/2021);
 - 2.9.3. na **pendência de conclusão da licitação regular em andamento**;
 - 2.9.4. e no **risco de prejuízo direto às atividades finalísticas do CRECISP e à comunicação com os corretores de imóveis**.
- 2.10. Diante do exposto, restam configurados os pressupostos da **situação emergencial** previstos na legislação, **autorizando a dispensa de licitação com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021**, limitada à contratação estritamente necessária à manutenção da continuidade dos serviços até a nova contratação definitiva.

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

3.1. Contratação dos serviços de tecnologia da informação em MULTInuvem (integrador) para prestação na modalidade nuvem pública busca assegurar o provimento de infraestrutura e serviços de processamento de dados e comunicação que suportem a crescente e exponencial demanda do CRECISP, em função dos elementos já percorridos na contextualização. Bem como o atendimento das situações de:



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

- 3.1.1.** Adequação da sobrecarga sazonal dos sistemas estruturantes do CRECISP e da infraestrutura de suporte a esses sistemas, garantindo o acesso on-line;
- 3.1.2.** Suporte e consultoria para migração, sustentação e monitoração das soluções de TI que serão hospedadas em ambiente de nuvem;
- 3.1.3.** Hospedagem de ferramenta de monitoramento externo dos ativos de rede da infraestrutura (fora dos domínios físicos do CRECISP);
- 3.1.4.** Garantia da segurança e da efetividade dos processos de cópias de segurança de dados da estrutura tecnológica do CRECISP (Backup/Restore); e,
- 3.1.5.** Garantia do tráfego efetivo de dados a serem contratados decorrentes das demandas acima identificadas por meio de canal dedicado.
- 3.2.** Os serviços a serem contratados:
- 3.2.1.** Visam atender à necessidade do CRECISP, de forma frequente e contínua, de disponibilização de serviços computacionais (público interno e externo) por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das suas atividades de apoio e finalísticas;
- 3.2.2.** Não se exauem em período predeterminado;
- 3.2.3.** São prestados de maneira seguida e indiferenciada ao longo do tempo e/ou postos à disposição em caráter de demanda; e
- 3.2.4.** As suas interrupções poderão trazer prejuízos à Administração, mormente quanto a danos aos serviços públicos indispensáveis prestados pelo CRECISP aos cidadãos, consideradas as possíveis indisponibilidade técnicas a afetar a prestação de serviços institucionais, principalmente no período das eleições.
- 3.2.5.** O prestador dos serviços contratados deverá atuar como provedor de serviços em MULTInuvem (Cloud Provider) de sua própria estrutura de tecnologia e também como integrador (Cloud Broker) entre este Conselho e dois ou mais provedores de serviços de computação em nuvem de forma transparente ao CRECISP, todos sob demanda e em conformidade com as características básicas a seguir definidas:

Requisitos gerais da solução contratada

- 3.2.6.** fornecimento de serviços de computação em nuvem própria;
- 3.2.7.** na intermediação dos serviços de computação em nuvem com agregação de valor com vistas a atender as necessidades do CRECISP durante a vigência do contrato;
- 3.2.8.** prestação de serviços de gestão, operação e monitoração de ambientes computacionais em nuvem do CRECISP.
- 3.2.9.** prestação de serviços de consultoria especializada em nuvem para atendimento sob demanda das necessidades de apoio, orientação e implementação de serviços no ambiente de nuvem do CRECISP;
- 3.2.10.** fornecimento de serviços em nuvem de conversação automatizada;
- 3.2.11.** fornecimento de serviços em nuvem de backup de dados e serviços de consultoria especializada; e
- 3.2.12.** no fornecimento de canal de comunicação entre o CRECISP e contratada e de serviços adicionais de, no mínimo, 10 Gb.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

- 3.2.13.** O prestador dos serviços deverá ofertar serviço de consultoria técnica especializada em nuvem para auxiliar a Contratante na definição do provedor de nuvem mais adequado para execução dos *workloads*, observando, no mínimo:
- 3.2.13.1.** as características técnicas das cargas de trabalho (*workload*) que forem mais adequadas às necessidades do Contratante.
 - 3.2.13.2.** a análise de custo total dos serviços considerando custos de migração, licenciamento, operação, entre outros.
 - 3.2.13.3.** **as características não funcionais tais como:** condições dos serviços ofertadas pelos provedores, integração e compatibilidade.
- 3.2.14.** São responsabilidades diretas da Contratada, no papel de agente de serviço de nuvem (broker): viabilizar, suportar e auxiliar o uso dos serviços de computação em nuvem, considerados todos os serviços contratados.
- 3.2.15.** A exceção do serviço de provimento do canal de comunicação (Link, mínimo de 10 Gb) obedecerá a critérios pré-definidos conforme demanda prévia encaminhada por Ordem de Serviço (OS) abrangendo:
- 3.2.15.1.** disponibilização de recursos de infraestrutura computacional;
 - 3.2.15.2.** disponibilização de recursos de infraestrutura computacional por intermédio de provedores de serviços de computação em nuvem; e
 - 3.2.15.3.** orquestração dos serviços de computação em nuvem entre os provedores.
- 3.2.16.** A Contratada deverá providenciar os recursos tecnológicos e humanos necessários à execução dos serviços de computação em nuvem, que incluem no mínimo as seguintes ações:
- 3.2.16.1.** Provisionamento, configuração, atualização, otimização e documentação dos serviços de computação;
 - 3.2.16.2.** Gerenciamento proativo baseado em monitoramento 24x7 com registro e resolução de problemas durante o período contratado;
 - 3.2.16.3.** Implementação de mecanismo de detecção e resposta incidentes no ambiente da solução; e
 - 3.2.16.4.** Disponibilização de plataforma de gestão de serviços em nuvem capaz de realizar a orquestração dos serviços de computação dos provedores ofertados.
- 3.2.17.** Uso de licenciamento próprio (*Bring Your Own License* - BYOL) é uma prática que permite implantar ou utilizar no ambiente de nuvem um determinado software já licenciado originalmente no ambiente do Contratante.
- 3.2.18.** Somente será aplicado a política de BYOL sobre aqueles produtos cujo licenciamento do fabricante permita e haja previsão na política de licenciamento do provedor de nuvem.
- 3.2.19.** Os produtos abrangidos pela política de BYOL do provedor e declarados como isento de pagamento deverão ser prestados sem ônus pela Contratada.
- 3.2.20.** Os produtos abrangidos pela política de BYOL do provedor e que possuam descontos em seu preço final deverão ser prestados com o mesmo desconto pela Contratada. Para efetivação do repasse do desconto, a Contratada deverá aplicar a mesma redução percentual concedida pelo provedor em sua política de BYOL no fator da métrica associada ao objeto alvo da política de BYOL.
- 3.2.21.** Deverão ser disponibilizados para o Contratante uma Plataforma de Gestão de Multi-Nuvem e um Portal de Gerenciamento online (para *Multicloud* e *Cloud*), sendo esses



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

capazes de realizar o provisionamento e orquestração, inventário e classificação, monitoramento e análise, gerenciamento de custos e otimização de carga de trabalho, migração em nuvem, *backup* e recuperação de desastres, gerenciamento de segurança, conformidade e identidade e *deployment* e implantação dos recursos nos provedores de nuvem ofertados.

- 3.2.22.** As atividades de gerenciamento de custos abrangem as ações de controle operacional de custos dos recursos disponibilizados em nuvem. Neste caso, o prestador contratado deverá oferecer serviço que permita a solicitação de implementação de mecanismos, *thresholds* (gatilhos), condições e limitadores de custos associados aos recursos de computação em nuvem provisionados, conforme viabilidade técnica e diretrizes fornecidas pelo CRECISP.
- 3.2.23.** As ações relacionadas ao gerenciamento de custos serão solicitadas sob demanda pelo CRECISP, sendo, neste caso, obrigação do prestador contratado ofertar um serviço que possibilite à Contratante solicitar a configuração de mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos custos, mecanismos de estimativas de custos e recursos dos provedores específicos para limitação e controle dos custos dos recursos.
- 3.2.24.** O prestador contratado deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo ela informar imediatamente ao CRECISP todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do CRECISP.
- 3.2.25.** Deve ainda possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível aos dispositivos da Norma Complementar nº 04/IN01/DSIC/GSI/PR, de 15 de fevereiro de 2013.
- 3.2.26.** O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível ao CRECISP, contendo no mínimo:
- 3.2.26.1.** a descrição da metodologia utilizada;
 - 3.2.26.2.** os riscos identificados;
 - 3.2.26.3.** inventário e mapeamento dos ativos de informação;
 - 3.2.26.4.** estimativa dos riscos levantados;
 - 3.2.26.5.** avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos; e,
 - 3.2.26.6.** assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.
- 3.2.27.** A Contratada deverá possuir, manter e disponibilizar, minimamente ao CRECISP, os seguintes dados e informações:
- 3.2.27.1.** Plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;
 - 3.2.27.2.** Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
 - 3.2.27.3.** Plano de resposta à incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos do Projeto Básico.
 - 3.2.27.4.** Os resultados respostas a incidentes relacionados com os serviços.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

- 3.2.28.** É prerrogativa do CRECISP a realização de auditorias, incluindo inspeções da auditoria interna ou de auditor independente autorizado, visando demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas, mormente aqueles referentes à segurança da informação.
- 3.2.29.** No caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do CRECISP, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao Contratante efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.
- 3.2.30.** A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços será feita pelo CRECISP, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.
- 3.2.31.** Os serviços serão prestados por demanda, sem garantias de consumo mínimo, remunerados pelos serviços efetivamente prestados mediante avaliação de qualidade mensurada por **Níveis Mínimos de Serviços – NMS**, a ser definido no Projeto Básico.
- 3.2.32.** Tendo em vista as justificativas quanto a urgência e importância de o CRECISP incrementar sua presença no modelo de computação em nuvem e do delineamento legal, tecnológico e de investimento, **ratifica-se a indicação da Solução 1: Contratação dos serviços de tecnologia da informação em multinuvem (integrador) para prestação na modalidade nuvem, como a mais indicada para os requisitos de negócio e demandas do Conselho.**

3.2.33. Alinhamento da Solução

3.2.33.1. A contratação encontra consonância com as Diretrizes do Departamento de Tecnologia da Informação, com o atendimento dos objetivos:

3.2.33.1.1. Objetivo 1: promover a transformação digital;

3.2.33.1.2. Objetivo 2: buscar a inovação de forma colaborativa;

3.2.33.1.3. Objetivo 3: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão;

3.2.33.1.4. Objetivo 4: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;

3.2.33.1.5. Objetivo 5: promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas.

3.2.33.2. A presente contação busca ainda:

3.2.33.2.1. Promover a disseminação das informações, de forma padronizada e sistêmica;

3.2.33.2.2. Fomentar e incrementar a produção de soluções tecnológicas, com foco em inovação e transformação digital.

3.2.33.2.3. Aprimorar a governança e a gestão da tecnologia e comunicação sob a ótica de soluções colaborativas; e

3.2.33.2.4. Garantir infraestrutura adequada ao funcionamento do CRECISP.

3.2.34. A solução indicada está alinhada às necessidades de negócio e também se alinhará, no que couber, as orientações e disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

3.3. Benefícios Esperados

3.3.1. Proteger a instituição em relação aos custos e riscos operacionais originados pela obsolescência do modelo de infraestrutura de tecnologia, correlacionada ao uso e gerenciamento da arquitetura de sistemas de informação e ciclo de vida de equipamentos e soluções instaladas.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

3.3.2. Atender às demandas internas de evolução dos sistemas e serviços originados, sustentados e hospedados mediante o uso de recursos de infraestrutura e plataformas tecnológicas, equacionando a posição estratégica do CRECISP nos quesitos de disponibilidade e qualidade dos serviços digitais destinados à sociedade e elevado nível de continuidade do negócio.

3.3.3. No aspecto técnico, que redimensionam a capacidade de prestação de serviços suportados pelo Departamento de Tecnologia da Informação, e, por consequência, otimize a prestação de serviços aos cidadãos, tais como:

- I. Auto provisionamento sob demanda (on-demand self-service);
- II. Acesso amplo pela rede (broad network access);
- III. Compartilhamento através de pool de recursos (resource pooling);
- IV. Rápida elasticidade (rapid elasticity).

3.3.4. Verifica-se ainda as vantagens que o modelo em nuvem possibilita, como o foco nas funções essenciais da organização. Além dos benefícios esperados pela prestação dos serviços terceirização em geral, o modelo oferece pontos positivos específicos como: maior disponibilidade, flexibilidade da oferta do serviço em função de variações na demanda, menor dependência de pessoal qualificado, nova matriz de riscos com possível melhoria na segurança, pagamento por uso efetivo de recursos e potencial redução de custos.

3.4. Relação entre a Demanda Prevista e a quantidade de bens/serviços Contratados

3.4.1. Os estudos, necessários para definição da estimativa de consumo desta contratação, foram amparados por processo de trabalho organizado, de maneira para manter e propiciar a disponibilidade operacional presente e futuro dos sistemas transversais mantidos pelo CRECISP.

3.4.2. Este processo de trabalho vem convergindo na adoção de soluções desenvolvidas e compartilhadas entre o CRECISP e tribunais brasileiros, sem a dependência de fornecedores privados, atentando-se para requisitos de segurança e de interoperabilidade e racionalização dos gastos, permitindo o emprego desses valores financeiros e de pessoal em atividades mais dirigidas à finalidade do Conselho.

3.5. Sustentação do Serviço

3.5.1. Adequação do Ambiente

3.5.1.1. A operacionalização e monitoramento da plataforma em nuvem não requer aquisição de equipamentos específicos. Para realização dessas atividades serão utilizados os recursos computacionais já disponíveis no CRECISP.

3.5.1.2. A transferência de dados ou migração poderá requerer a utilização de porta específica ou link de dados previsto no catálogo e que não implica na utilização de recursos adicionais aos já utilizados na infraestrutura do CRECISP.

3.5.2. Recursos Materiais e Humanos

3.5.2.1. Não se identifica a necessidade de recurso materiais além daqueles já disponibilizado no ambiente do CRECISP. A infraestrutura tecnológica, infraestrutura elétrica, espaço físico e mobiliário a serem utilizados, eventualmente, na prestação dos serviços serão os mesmos comumente utilizados pelos profissionais do Departamento de Tecnologia da Informação, como microcomputador, impressora, acesso à rede corporativa do CRECISP para acesso às consoles administrativas, bem como acesso à Internet. Todos esses materiais e recursos estão disponíveis no ambiente atual do CRECISP.

3.5.2.2. As necessidades relacionadas a recursos humanos, por parte do CRECISP, reservam-se a equipe de Gestão da Contratação. Equipe composta pelo Gestor do



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

Contrato, responsável por gerir a execução contratual e, sempre que possível e necessário, pelos Fiscais Demandante, Técnico e Administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual.

3.5.2.3. Ao se identificar as necessidades, relacionadas a recursos humanos, por parte da contratada para esta contratação, buscou-se vincular as atividades imprescindíveis a gestão e monitoramento dos diversos serviços e seguimentos agregados a nuvem com recursos aptos e hábeis, que possuam conhecimento, treinamento e expertise, necessários para se alcançar os benefícios perseguidos.

3.5.2.4. Nesta contratação é fundamental que o papel desempenhado pelo *Cloud Service Broker* disponha de concentração de colaboradores com diferentes especialidades e expertise, sendo obrigatório que tenham recebido treinamentos quanto princípios referentes aos requisitos e condutas para proteção de dados, bem como quanto a pertinente legislação.

3.5.2.5. Igual responsabilidade deverá ser observada pelos cooperadores, de eventuais provedores, alocados com a finalidade promoverem a adequada prestação dos serviços, obrigando-se o contratado a firmar avenças adequadas e conformes com a Lei Geral de Proteção de dados, ficando responsável por implementar e controlar as medidas que garantam a proteção de dados do CRECISP.

3.5.2.6. Neste sentido, sempre que o Contratado necessitar de prestador de serviços como cooperados ficará obrigado a notificar o CRECISP da alocação de provedores parceiros.

3.5.2.7. A contratada será responsável pela prestação dos serviços que serão caracterizados nas ordens de serviço ou por formato equivalente, devendo utilizar profissionais premium (de alto nível técnico) próprios ou do time do provedor, sempre que necessário, para prestar o serviço técnico, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

3.5.2.8. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, de acordo com o impacto no ambiente computacional do CRECISP. Os possíveis níveis de severidade são:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.) O tratamento de acionamento de severidade alta será realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc.). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
-------	--	--------

3.5.2.9. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante dos serviços premium deve ser executada somente mediante prévia autorização da CONTRATANTE, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA.

3.5.2.10. No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com representantes da CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.

3.5.2.11. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, por e-mail, as causas do problema e a resolução adotada.

3.5.2.12. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CONTRATANTE fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.

3.5.3.Descontinuidade do Fornecimento

3.5.3.1. A eventual descontinuidade, por motivos técnicos, dos serviços neste modelo de prestação tende a oferecer alto impacto ao CRECISP.

3.5.3.2. Entende-se que o Objeto correrá nos termos da obrigação da contratada em realizar atividades de mitigação continuada dos riscos, dentro de prazos específicos estipulados em acordo de nível de serviço.

3.5.3.3. A continuidade dos serviços de computação em nuvem, nos modelos IaaS, PaaS e SaaS, demonstra alta resiliência e estabilidade, oferecendo risco muito baixo de descontinuidade.

3.5.3.4. Todavia, a continuidade também deverá ser garantida com a inclusão de cláusulas que obriguem a eventual substituição dos recursos humanos e materiais relacionados aos serviços prestados, caso apresentem inconsistência ou qualidade aquém da esperada ou ainda, apresente quantitativo de falhas, consideradas comprovadamente sob o domínio da contratada, superiores aos níveis de serviços adotados como padrão pelo CRECISP e, respectivamente, definidos em contrato.

3.5.3.5. Além das considerações anteriores, traça-se algumas estratégias a serem conduzidas por parte da equipe de gestão contratual para mitigação de uma possível descontinuidade dos serviços com a efetividade de ações de monitoramento e consequente minimização de riscos.

Item	Evento	Ação de Contingência	Responsável pela ação
------	--------	----------------------	-----------------------



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

1	Inexecução ou não cumprimento das cláusulas contratuais	Acompanhar a execução do contrato e cobrar da CONTRATADA o cumprimento das cláusulas. Deve ser definido e documentado um método para determinar o impacto de qualquer indisponibilidade à organização, incluindo de serviços que estão na nuvem, que deverá, também, estabelecer prioridades para recuperação e período máximo tolerável para a indisponibilidade.	Gestor do Contrato e fiscais
2	Inexecução ou não cumprimento das cláusulas contratuais	Sensibilização da CONTRATADA quanto à importância dos serviços, bem como a aplicação de advertências e multas.	Gestor do Contrato e fiscais
3	Descontinuidade dos serviços contratados	Manter processo de pesquisa interna de mercado sobre Tecnologia da Informação e Comunicação. Especialmente no caso de informações críticas para o negócio, convém considerar a execução de plano de backup independente do fornecedor, duplicando dados em intervalos periódicos. Estabelecer plano de ação a longo prazo para adoção de modelo de nuvem híbrida como garantia de posse e controle efetivo dos dados e de sua disponibilização contínua.	Unidades de TIC
4	Não renovação contratual	Previsão de consulta sobre interesse de renovação após *** meses de contrato para viabilizar eventual planejamento de nova contratação.	Área administrativa do CRECISP

3.6. Transição Contratual e encerramento do contrato

3.6.1. Como se trata de prestação de serviço especializado, vinculado à estrutura física complexa que possibilita hospedagem e acesso às bases de dados, sistemas e serviços institucionais onde, vislumbram-se as seguintes possibilidades a depender das circunstâncias e momento em que venham a ocorrer:

Continuidade da prestação

3.6.1.1. São previstas algumas ações a garantir a continuidade da prestação de serviços:

Evento: Falência da CONTRATADA ou interrupção da prestação dos serviços	
Ação Preventiva	Responsável
Monitorar mensalmente a validade das certidões negativas de débito do fornecedor e seus índices cadastrais junto ao SICAF para acompanhamento da saúde financeira da empresa CONTRATADA.	Fiscal Administrativo



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

Ação de Preparação	Responsável
Repasse de conhecimento a equipe técnica do CRECISP, referente aos meios de acesso, armazenamento e consumo do Objeto, de acordo com cronogramas e agendas de eventos (cursos, reuniões, relatórios, etc.) previamente definida, para sustentação até a nova contratação.	Contratada
Manutenção de cópias de segurança periódicas e de estrutura redundante.	Contratante
Ação de Contingência	Responsável
Ocorrendo antes do início dos novos serviços, continuar utilizando os recursos atuais, possivelmente limitando e ajustando a demanda, bem como a velocidade de ativação de novos projetos, de forma a não comprometer os recursos tecnológicos. Ocorrendo após a disponibilização e ativação dos novos serviços, realizar novos estudos técnicos para identificação das soluções disponíveis. Estabelecer processos ágeis de contratação e migração para provedores alternativos, em casos de falhas do provedor principal.	Departamento de Tecnologia da Informação

3.6.2. Transição da prestação

3.6.2.1. São previstas algumas ações a garantir a **transição** da prestação de serviços:

Ação	Formação	Quando
Relatórios mensais de desempenho técnico-operacional e disponibilidade dos serviços de IaaS – Infraestrutura como Serviço, deverão ser providenciados, relatando eventuais problemas encontrados para análise e correção que deverão ser sanados nas ocasiões da presença do responsável da contratada para realizar avaliação e ajustes do serviço	Servidor do DTI	Durante a vigência do contrato
Considerar a alternativa de utilizar sua própria infraestrutura de TI como contingência	Servidor do DTI	Durante a vigência do contrato
Prever soluções de contingência independentes de provedor específico (portabilidade do serviço para outro fornecedor, contrato de contingência em caso de falha do fornecedor principal, espelhamento do	Servidor do DTI	Durante a vigência do contrato



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

serviço em infraestrutura própria etc)		
A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias antes do encerramento do contrato para entregar à CONTRATANTE todas as imagens de servidores virtuais, todos os dados e informações da CONTRATANTE que estejam armazenados ou hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA, no formato OVF ou outro previamente acordado	Servidor do DTI	Ao longo do último mês de vigência contratual
A CONTRATADA deverá certificar que todas as imagens de servidores virtuais, dados e informações da CONTRATANTE, hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA serão destruídos, sem possibilidade de recuperação, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, mediante autorização expressa da CONTRATANTE	Servidor do DTI	Ao longo do último mês de vigência contratual

3.6.3. Encerramento da prestação

3.6.3.1. São previstas algumas ações a garantir o **encerramento** da prestação de serviços:

Ação	Formação	Quando
Consulta ao ambiente de gerenciamento de contrato, verificação de pendências ou serviços passíveis de usufruto pelo CRECISP	Servidor do DTI	Ao longo do último mês de vigência contratual
Verificar se toda a documentação referente ao projeto/contrato se encontra em poder do CRECISP (pré-requisito para liberação da garantia contratual, atestado de capacidade e similares).	Servidor do DTI	Ao longo do último mês de vigência contratual
Revogar todas as credenciais de acesso eventualmente concedidas a funcionários da CONTRATADA, quer sejam válidas para acesso físico às dependências do CRECISP, quer sejam válidas para acesso lógico ao ambiente adquirido	Servidor do DTI	Ao longo do último mês de vigência contratual
Solicitar à CONTRATADA a entrega das versões finais dos produtos	Servidor do DTI	A partir do ateste da penúltima fatura
Iniciar monitoramento do backup e monitoração das bases de dados	Servidor do DTI	A partir do ateste da penúltima fatura



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

Atuar para que o provedor atenda à política de exclusão de dados do cliente	Servidor do DTI	A partir do ateste da penúltima fatura
---	-----------------	--

3.6.3.2. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do CRECISP.

3.6.4. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação requerida pelo CRECISP para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue ao CRECISP durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

3.7. Estratégia de Independência Tecnológica

3.7.1. Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, bases de conhecimento, relatórios, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão ao CRECISP, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

3.7.2. A empresa contratada cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados do CRECISP. Ressalte-se que os direitos autorais dos fabricantes dos softwares utilizados na solução são resguardados e garantidos por legislação nacional e internacional.

3.7.3. Não se pode abster que o objeto deste planejamento é voltado para prestação de serviços de computação em nuvem. Neste sentido, não há vinculação estratégica derivada diretamente de uma ferramenta ou solução de TIC.

3.7.4. Deve-se, entretanto, atentar para o surgimento de processos de trabalho vinculados aos sistemas e serviços hospedados na nuvem, evitando-se o fenômeno de “lock in”, entendido como dependência técnica extrema junto à contratada.

3.7.5. Em vista disso é factível a estratégia de contratação pautada na disponibilização desses serviços em mais de um ambiente em nuvem e assim, mitigar riscos de não atendimento da demanda por um único provedor. Esta alternativa tende a resultar em maior eficiência na gestão e execução dos serviços, reduzindo o custo derivado da indisponibilidade e perda de serviços, resultado em entregas mais efetivas a sociedade.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A empresa contratada deverá possuir experiência comprovada na prestação de serviços de solução tecnológica, hospedagem de TV corporativa WEB e desenvolvimento de aplicativos móveis.

4.2. A infraestrutura utilizada deverá garantir alta disponibilidade, segurança da informação e conformidade com as normas vigentes de proteção de dados.

4.3. Os serviços de hospedagem devem contemplar suporte técnico 24x7, garantindo a operação ininterrupta da TV corporativa WEB.

Obrigações da Contratada

4.3.1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

4.3.2. Para garantir o mínimo de recursos que contamos atualmente e adicionar novas tecnologias necessárias para atingir o objetivo de ampliação da acessibilidade e da qualidade da mídia.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.3.3.Itens Essenciais

- 4.3.3.1.** Deve fornecer atestado de capacidade técnica com descrição compatível com o Objeto, constando Streaming on demand e ao vivo em aplicativos móveis com interface 100% nativa;
- 4.3.3.2.** Deve permitir Backup Transparente para o Usuário em Tempo Real Ao Vivo e On Demand (Datacenter redundantes);
- 4.3.3.3.** Deve garantir que a cobrança seja em uma tarifa flat até o limite de 30 TB;
- 4.3.3.4.** Deve permitir a visualização sem Limitação por Número de usuários;
- 4.3.3.5.** Deve permitir Transmissão sem Limitação de Horas ou Quantidade de Visualização, com limite previsto a 30TB de transferência mensal. Com possibilidade de incrementos de pacotes de 5TB de acordo com necessidade;
- 4.3.3.6.** Deve permitir incluir o custo de migração de 20 TB de vídeos, incluindo seu conteúdo indexável (Título, descrições e gênero);
- 4.3.3.7.** Deve permitir personalização online do Front End e da Area administrativa de cada Network sem necessidade de programação.

4.3.4.Personalização

- 4.3.4.1.** Deve permitir a criação personalizada de múltiplas Mídias com base em um mesmo arquivo físico de Mídias, com miniaturas e informações distintas;
- 4.3.4.2.** Deve permitir a definição de Mídias destaque para exibição em destaque no Portal de Vídeos;
- 4.3.4.3.** Deve permitir a personalização visual dos e-mails de notificação de processos de atendimento;
- 4.3.4.4.** Deve permitir a utilização de links de compartilhamento especial de mídia para direcionamento para URL de blogs ou sites específicos;
- 4.3.4.5.** Deve permitir disponibilizar a instituição um canal de transmissão ao vivo de streaming privado;
- 4.3.4.6.** Deve permitir disponibilizar a instituição uma WebTv com domínio próprio da instituição;
- 4.3.4.7.** Deve permitir disponibilizar a instituição um canal privado sem publicidades de terceiros;
- 4.3.4.8.** Deve permitir personalizar os termos de uso e política de privacidade por instituição associada.

4.3.5.Network Corporativa

- 4.3.5.1.** Deve permitir a disponibilização de canais e ambientes administrativos personalizados para entidades associadas;
- 4.3.5.2.** Deve permitir aplicativo mobile específico para rede de canais da instituição para um canal da instituição;
- 4.3.5.3.** Deve permitir o compartilhamento de mídias entre canais e mixagem de conteúdos;
- 4.3.5.4.** Deve permitir personalização online do front end e da área administrativa de cada network sem necessidade de programação.

4.3.6.Automação

- 4.3.6.1.** Deve permitir a extração automática de miniaturas da mídia no formato fixo e dinâmico (gifs animados);



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.3.6.2. Deve permitir a produção automática de vídeos em múltiplas qualidades de codificação;

4.3.6.3. Deve permitir a programação da grade de mídia em agenda online simplificada similar a Google Agenda TM;

4.3.6.4. Deve permitir a troca do arquivo físico da mídia mantendo todo histórico de acesso (aprimoramentos);

4.3.6.5. Deve permitir edição online de trecho da mídia sem necessidade de download, edição e novo upload.

4.3.7. Escalabilidade

4.3.7.1. Deve permitir a criação de canais ao vivo sem limitação;

4.3.7.2. Deve permitir a transmissão em Full HD sem limitação na qualidade de transmissão;

4.3.7.3. Deve permitir a visualização sem limitação por número de usuários.

4.3.8. Gestão

4.3.8.1. Deve permitir a configuração de Árvore de Gêneros (Gêneros hierarquicamente subordinados);

4.3.8.2. Deve permitir a definição de Referências Pessoais para cada Mídia (Personalidades);

4.3.8.3. Deve permitir a Geração de Business Intelligence em Relatórios Personalizáveis via Navegador de internet;

4.3.8.4. Deve permitir a Geração de Business Intelligence em Visões Pivotáveis acessíveis via Navegador de internet;

4.3.8.5. Deve permitir a identificação GEO IP dos acessos com personalização de endereços especiais;

4.3.8.6. Deve permitir cadastrar previamente miniatura e informações de Eventos ao Vivo programados;

4.3.8.7. Deve permitir emissão de Relatório de Audiência simultânea no Canal ao Vivo;

4.3.8.8. Deve permitir Consultar as Transmissões ao Vivo por período e visualizar dispositivos, IP s de acesso e tempo de visualização;

4.3.8.9. Deve permitir Emissão de Relatório de Exibições das Mídias On Demand por Dia;

4.3.8.10. Deve permitir Emissão de Relatório de Exibições das Mídias On Demand por Gênero;

4.3.8.11. Deve permitir ocultar a quantidade de Exibições de Mídias específicas;

4.3.8.12. Deve permitir personalizar a Data e Hora de Referência da Mídia para fins de ordenação e buscas;

4.3.8.13. Deve permitir visualização da Audiência das Transmissões em dashboard responsivo listando países, cidades e quantidade de dispositivos;

4.3.9. Integração (EAD / Outros)

4.3.9.1. Deve permitir a utilização de Embed para integração com EAD e Portais de Conteúdo próprios da Instituição;

4.3.9.2. Deve permitir controle de acesso as Mídias via API da Instituição evitando compartilhamento de dados internos;

4.3.9.3. Deve permitir integração de audiência com Google Analytics TM ou similares;

4.3.9.4. Deve permitir integração do conteúdo das Mídias com Portais;

4.3.9.5. Deve permitir Login de usuários via Redes Sociais, Facebook e Google;



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.3.9.6. Deve permitir Módulo para realização de reuniões online com compartilhamento de telas gravadas na Plataforma;

4.3.9.7. Deve permitir fornecimento de API no padrão JSON para integração;

4.3.9.8. Deve permitir visualização das Mídias no dispositivo Google Chromecast TM;

4.3.10. Atendimento

4.3.10.1. Deve permitir Avaliação de pontualidade dos atendimentos aos usuários da TV;

4.3.10.2. Deve permitir Avaliação de qualidade dos usuários da TV;

4.3.10.3. Deve permitir facilidades de Workflow de Atendimento para os usuários da TV;

4.3.10.4. Deve permitir Gerenciador de Processos de atendimento.

4.3.11. Acessibilidade

4.3.11.1. Deve permitir a integração de documentos Pesquisáveis a Vídeos Publicados para otimização de Busca e Download;

4.3.11.2. Deve permitir Legendagem online em Transmissões ao Vivo;

4.3.11.3. Deve permitir Localização de Mídias com busca nos textos das Legendas;

4.3.11.4. Deve permitir upload de Legendas para Vídeos on demand.

4.3.12. Facilidades para o Usuário Final

4.3.12.1. Deve permitir a apresentação de Outros Gêneros de Mídias ao Acessar um Gênero Específico;

4.3.12.2. Deve permitir acesso rápido em conexões nacionais e internacionais;

4.3.12.3. Deve permitir a utilização de Chat Responsivo integrado a Transmissão ao Vivo;

4.3.12.4. Deve permitir ao Usuário visualizar Múltiplas Transmissões ao Vivo no Mesmo Canal;

4.3.12.5. Deve permitir App Mobile com compartilhamento direto de Mídias para WhatsApp TM e aplicativos Mobile do Dispositivo;

4.3.12.6. Deve permitir App Mobile com Visualização das Transmissões ao Vivo e integração ao Portal Institucional, Wordpress TM e outros;

4.3.12.7. Deve permitir disponibilizar Vídeo Ao Vivo e On Demand em Streaming Adaptativo;

4.3.12.8. Deve permitir disponibilizar Vídeo On Demand para Download via Dropbox TM ou similares;

4.3.12.9. Deve permitir Download de Mídias diretamente do Player;

4.3.12.10. Deve permitir Editor de conteúdo HTML com Vídeos mixados em Central com Busca Textual;

4.3.12.11. Deve permitir Envio de Notificações via Aplicativo Mobile em Geral por Plataforma Operacional ou Aplicativo Integrado;

4.3.12.12. Deve permitir Filtros aos usuários por Duração, Qualidade, Período, Características da Mídia e Alteração da Ordenação de Exibição;

4.3.12.13. Deve permitir Playlist Especial navegável diretamente do Player;

4.3.12.14. Deve permitir que usuários personalizem foto e dados do Perfil;



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.3.12.15. Deve permitir Share Links especiais na Home para compartilhamento mobile via WhatsApp TM e Telegram TM;

4.3.12.16. Deve permitir Streaming com tecnologia Adaptative Streaming.

4.3.13. Ampliação da Audiência

4.3.13.1. Deve permitir a definição de Mídias em Modo vinheta para apresentação integrada a outras Mídias;

4.3.13.2. Deve permitir a inserção de Mídias publicadas no YouTube TM;

4.3.13.3. Deve permitir a integração de Audiência com Mídias publicadas no YouTube TM;

4.3.13.4. Deve permitir disponibilizar ao Usuário compartilhamentos para e-mail e Redes Sociais diretamente no Player;

4.3.13.5. Deve permitir Envio de Notificações via SMS;

4.3.13.6. Deve permitir Transmissão ao Vivo para múltiplas contas do Facebook TM e YouTube.

4.3.14. Segurança

4.3.14.1. Deve permitir a Criação de usuários para Administração com controle de acesso por Grupo e por usuários;

4.3.14.2. Deve permitir a gravação automática de todas as transmissões ao Vivo em atendimento a Legislação para Emissoras;

4.3.14.3. Deve permitir configuração de Política de Acesso por Concessão ou por Restrição;

4.3.14.4. Deve permitir envio de Notificação aos usuários no Ambiente Administrativo;

4.3.14.5. Deve permitir integração ao Google TM Authenticator (dupla autenticação de usuários);

4.3.14.6. Deve permitir Procedimento de Segurança de visualização de timeline dos acessos dos usuários às ferramentas da Área Administrativa por Data e Horário;

4.3.14.7. Deve permitir Transmissão Criptografada para proteção de conteúdos;

4.3.14.8. Deve permitir a adição de novos Canais ao Vivo por Network;

4.3.14.9. Deve permitir a transmissão Full HD sem limitação no bitrate de transmissão;

4.3.14.10. Deve permitir configuração de Lives escaláveis com acompanhamento técnico especial (sob demanda);

4.3.14.11. Deve permitir ativar acesso rápido em conexões nacionais e internacionais;

4.3.14.12. Deve permitir integrar com API de Envio de Mídias via WhatsApp TM;

4.3.14.13. Deve permitir integrar com API de Envio de Mídias via Telegram TM;

4.3.14.14. Deve permitir acessar mídias em Http Streaming;

4.3.14.15. Deve permitir integração com Gateway de Pagamento para recebimentos via PIX e link.

4.3.15. EAD - Ensino à distância

4.3.15.1. Deve permitir ambiente para LMS Personalizado (gerenciamento de aulas);

4.3.15.2. Deve permitir Agenda de eventos com envio de links para WhatsApp TM;

4.3.15.3. Deve permitir Enquetes personalizadas;

4.3.15.4. Deve permitir Gamificação via Quiz;



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

- 4.3.15.5.** Deve permitir ativar um portal para apresentar cursos disponíveis;
- 4.3.15.6.** Deve permitir personalizar o visual do portal;
- 4.3.15.7.** Deve permitir um navegador do curso responsivo (acessível via Desktop e Dispositivos mobiles);
- 4.3.15.8.** Deve permitir dividir o curso em módulos;
- 4.3.15.9.** Deve permitir cadastrar instrutores;
- 4.3.15.10.** Deve permitir conteúdo do tipo html;
- 4.3.15.11.** Deve permitir conteúdo do tipo vídeo;
- 4.3.15.12.** Deve permitir conteúdo do tipo quiz;
- 4.3.15.13.** Deve permitir anexar arquivos a um conteúdo;
- 4.3.15.14.** Deve permitir que o usuário faça o download dos anexos do conteúdo;
- 4.3.15.15.** Deve permitir integração via API com cursos do Moodle TM;
- 4.3.15.16.** Deve permitir personalização do certificado;
- 4.3.15.17.** Deve permitir emissão de certificado ao finalizar o curso;
- 4.3.15.18.** Deve permitir agrupar cursos por categorias;
- 4.3.15.19.** Deve permitir emitir relatório de cursos;
- 4.3.15.20.** Deve permitir emitir relatório de quis;
- 4.3.15.21.** Deve permitir emitir relatório de usuários;
- 4.3.15.22.** Deve permitir upload de áudio ou vídeo para detecção de voz, extração de textos e geração de legendas;
- 4.3.15.23.** Deve permitir extrair automaticamente arquivos no padrão MP3 dos vídeos enviados;
- 4.3.15.24.** Deve permitir identificar no texto processado, o nível de detecção das palavras mencionadas no áudio;
- 4.3.15.25.** Deve permitir download do arquivo transcrito em padrão RTF, utilizável em editores de texto online ou multiplataforma (Windows TM , Linux TM ou macOS TM);
- 4.3.15.26.** Deve permitir download do arquivo de legenda no padrão universal SRT;
- 4.3.15.27.** Deve permitir download do arquivo MP3 para simplificar a revisão do texto transcrito.;

4.3.16. Serviços Adicionais

- 4.3.16.1.** Deve permitir provisionamento de Armazenamento Flexível;
- 4.3.16.2.** Deve permitir provisionamento de Horas Técnicas para Treinamentos especiais;
- 4.3.16.3.** Deve permitir provisionamento de Transferência e Visualização de Mídia Flexível.

4.4. Níveis De Serviço

- 4.4.1.** Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
-----------	---------	------------------



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: Básico: 30min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - > quando solicitação de serviço Avançado: 10min - > sistema de produção fora do ar 1 hora - > sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - > solicitações de serviço

4.5. Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

4.6. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

4.7. Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

4.8. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

4.9. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.10. Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

4.10.1. O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$TCA = [ABERTURA DO TICKET]$$

$$[TEMPO EM ESPERA POR VALIDAÇÃO PELO CLIENTE]$$

$$[CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO]$$

$$PCM = (QDM/QTT) * 100$$

onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

4.10.2. O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$ECP = (1 - (D/T)) * 100\%$$

4.10.2.1. onde:

4.10.2.1.1. D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

4.10.2.1.2. T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

4.10.2.1.3. ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

4.10.3. Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

4.10.4. O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$TR = [INÍCIO DE ATENDIMENTO] - [REPORTADO EM]$$

$$PTR = (QDM/QTT) * 100$$

ONDE: [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket no formato data/hora [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora
PTR = % de cumprimento da meta QDM = Qtde de tickets dentro da meta e QTT = Qtde total de tickets

4.11. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.11.1. O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

4.11.1.1. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

$$\text{DESC} = [1 - (\text{IA} / \text{IC})] * \text{VS}$$

onde:

Desc= Valor do desconto = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

4.11.1.2. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

$$\text{DESC} = (1 - (\text{ECP}/100)) \times 0,25 \times 100\%.$$

4.11.1.2.1. Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

4.11.1.2.2. Aplica-se quando Desconto maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

4.11.1.3. O indicador Tempo de Reação

$$\text{DESC} = [1 - (\text{IA} / \text{IC})] * \text{VS}$$

onde:

Desconto = Valor do desconto;

Ia = Indicador atingido;

Ic = Indicador contratado;

VS = Valor do serviço no mês.

4.12. Prazos E Procedimentos

4.12.1. Ativação (entrega após a contratação)

4.12.1.1. Para o **Cloud Services Brokerage**: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da assinatura do contrato.

4.12.1.2. Para os **demais serviços**: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

4.13. Atendimento Técnico

4.13.1. O atendimento técnico padrão inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

4.13.2. Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

4.13.3. Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

4.13.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo CONTRATANTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

4.13.5. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

4.13.6. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CONTRATANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.13.7. Caso haja algum desvio, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com a empresa informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

4.13.8. Ao final do atendimento o CONTRATANTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

4.13.9. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.) O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelos Centros de Comando. A Central de Serviços do classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc.). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.15. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.16. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 12 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

4.17. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.18. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

4.19. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Requisitos Legais

4.20. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Requisitos de Manutenção

4.21. Devido às características da solução, poderá haver necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.22. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

Propriedade, Sigilo e Restrições

4.23. A CONTRATADA fica responsável pela manutenção, sigilo e segurança dos dados a que tiver acesso, respondendo civil e criminalmente pela adulteração, divulgação ou má utilização de dados e informações da CONTRATANTE.

4.24. A CONTRATADA deverá manter sigilo quanto às informações contidas em documentos, papéis e arquivos gravados mediante meio magnético, e em qualquer material manipulado para realização dos serviços, dedicando especial atenção à sua guarda, assumindo total responsabilidade sobre o sigilo.

4.25. A CONTRATADA deverá zelar pela guarda e conservação dos documentos que forem colocados à sua disposição pela CONTRATANTE, devolvendo-os nas mesmas condições em que lhe foram entregues para a prestação de seus serviços.

4.26. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", o Processo de Software do CRECISP e quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste contrato, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

4.27. A CONTRATADA deverá assinar o "Termo de Sigilo e Confidencialidade" presente no Anexo a este Termo de Referência.

Direitos de Distribuição, Uso e Propriedade do Software

4.28. Todos os produtos resultantes dos serviços executados pela CONTRATADA deverão ser entregues à CONTRATANTE, que terá o direito de propriedade sobre os mesmos, inclusive códigos fonte, documentação, componentes básicos e bibliotecas, utilizados no desenvolvimento dos trabalhos.

4.29. A cópia, redistribuição, engenharia reversa e modificação do software proprietário são prerrogativas da CONTRATANTE.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.30. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

4.31. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Implantação

4.32. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.32.1. Qualquer implantação feita pela CONTRATADA, deverá ser comunicada e aprovada pela CONTRATANTE, instalada no ambiente de desenvolvimento, na sequência implantada pela CONTRADA no ambiente de homologação e aprovada pela CONTRATANTE, e por final implantada pela CONTRADA no ambiente de produção, conforme janela de implantação definida pela CONTRATANTE e validada com 100% de aprovação do roteiro de testes, validado pela CONTRATANTE;

4.32.2. Documentação – Qualquer entrega realizada pela CONTRATADA deverá ser acompanhada de uma documentação de especificação técnica, conforme modelo indicado, e que será avaliada e aprovada pela CONTRATANTE;

4.32.3. Sustentação corretiva e preventiva – Alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento será solicitada pela CONTRATANTE para a CONTRATADA;

4.32.4. Melhorias – Implementação de novas melhorias nas aplicações, melhorias funcionais, técnicas, desempenho, segurança, layout, dentre outras sugeridas pelo CONTRATANTE e desenvolvida pelo CONTRATADA, essas melhorias também podem e devem ser sugeridas pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE;

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.33. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Orientações Gerais sobre Aceite, Recebimento e Garantia

4.34. Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, a CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

4.35. Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pela CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA.

4.36. Mesmo uma Ordem de Serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova Ordem de Serviço, sem remuneração à CONTRATADA, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova Ordem de Serviço.

Requisitos de Experiência Profissional

4.37. Os serviços de deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

Sustentabilidade

4.38. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- 4.38.1.** O conceito de TI verde é definido como um conjunto de práticas que torna mais sustentável e menos prejudicial o uso da tecnologia e está ligado aos processos de fabricação dos componentes, a administração e a utilização dos ativos de TI, bem como o descarte do “lixo eletrônico”.
- 4.38.2.** Dentro desse contexto, deverá ser priorizada a utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e seus respectivos softwares a partir de uma única máquina física. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono.
- 4.38.3.** Igualmente a empresa deverá apresentar um plano de descarte ou reuso dos ativos de TI a serem contratados, haja vista que na sua fabricação são usadas substâncias que lhes conferem durabilidade, desempenho e proteção, contudo, quando chegam ao final do seu ciclo de vida esses elementos, tais como mercúrio, chumbo, fósforo e cádmio, podem representar riscos à saúde da natureza e do homem se não forem descartados adequadamente.
- 4.38.4.** Também deverá ser priorizada a adoção de processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade deles, nestes poderão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação.
- 4.38.5.** Os serviços deverão ser prestados respeitando a sustentabilidade ecológica, o desenvolvimento econômico, social e sustentável em sua conservação do meio ambiente, além de serem baseados nas diretrizes de sustentabilidade como menor impacto sobre recursos naturais, preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.”
- 4.38.6.** A solução e os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

Subcontratação

- 4.39.** Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.40.** A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
- 4.41.** A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.42.** O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 12 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.
- 4.43.** **A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.**



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.44. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.44.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

4.44.2. Deverá respeitar a Política de Segurança da Informação (POSIC) do Conselho.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

- 6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
 - 6.1.1. **Início da execução do objeto:** O início da execução do serviço ocorrerá imediatamente a partir da assinatura do contrato.
- 6.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:
 - 6.2.1. Cronograma de realização dos serviços:
 - 6.2.2. **Serviço de acesso a suíte de inteligências artificiais:** a liberação do acesso terá início conforme prazos de execução do objeto contratado, item 6.1.1 acima. Ficará disponível durante toda vigência contratual nas condições contratadas.

Local e horário da prestação dos serviços

- 6.3. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: devido natureza dos serviços, essencialmente prestados pela WEB, serão prestados de forma virtual.
- 6.4. Os serviços serão prestados no seguinte horário: devido natureza dos serviços, essencialmente prestados pela WEB, serão prestados em horários conforme a necessidade da Contratante.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

- 6.5. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Mecanismos formais de comunicação

- 6.6. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
 - 6.6.1. Ordem de Serviço;
 - 6.6.2. Ata de Reunião;
 - 6.6.3. Ofício;
 - 6.6.4. Sistema de abertura de chamados;



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

6.6.5. E-mails e Cartas;

Formas de Pagamento

6.7. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.8. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.9. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

7.3. As comunicações entre o Conselho e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O Conselho poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

Reunião Inicial

7.7. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9. A pauta desta reunião observará, pelo menos:



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

- 7.9.1.** Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.9.2.** Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.9.3.** esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.9.4.** A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.9.5.** Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

- 7.11.1.** O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 7.11.2.** Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 7.11.3.** O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- 7.11.4.** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 7.11.5.** O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos,



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

Gestor do Contrato

7.13. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.14. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.15. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.17. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.18. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.19. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), **OU** outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços **OU o disposto neste item**.

- 8.1.1.** Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.1.1.1. não produzir os resultados acordados,



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

8.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no Conselho serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura. IAP $\geq$ 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura. IAP $\geq$ 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura. IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.2.1. não produzir os resultados acordados;



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

8.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. Cabe ressaltar que o modelo de prestação de serviços da Contratada funciona através de pagamento em parcela única antecipada dos serviços antes da disponibilização do acesso ao portal para o efetivo usufruto do Contratante.

8.4. Logo, os critérios de medição e pagamento aqui adotados se referem à fiscalização após o pagamento dos serviços, onde, conforme item relacionado a antecipação de pagamento abaixo, em caso de inexecução total e parcial, a Contratada sofrerá penalidade proporcional a indisponibilidade dos serviços.

Do recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias corridos, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

8.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por Empregado designado pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado elaborado pelo Fiscal Técnico do contrato. Observando-se o que se segue:

8.15.1. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.15.2. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.19. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.19.1. Após verificados os quantitativos e as vigências, caso estejam de acordo com a quantidade contratada, será atribuída licença a pelo menos 1 (um) usuário requisitante (demandante) e solicitado que este acesse e liste todos os aplicativos disponíveis para seu uso na objetivando verificar se os aplicativos contratados e serviços mínimos do pacote estão disponíveis para uso.

8.19.2. Nos termos do art. 19, III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

8.19.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.19.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.20. Retenções ou glosa no pagamento poderão ser aplicadas em caso de:

8.20.1. Atraso nas entregas:

8.20.1.1. Glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, limitados à 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato;

8.20.1.2. Após o 10º (décimo) dia de atraso, será aplicada glosa de 1% (um por cento) por dia de atraso superior ao décimo dia, limitados a 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da glosa prevista no subitem anterior;

8.20.1.3. Após o 25º (vigésimo quinto) dia de atraso, caracterizar-se-á o descumprimento contratual, ensejando, dessa forma, além das retenções de pagamento e das sanções cabíveis, a extinção contratual.

8.21. Entregas em quantidade inferior à contratada:

8.21.1. Além da apuração de possível descumprimento contratual e sanções cabíveis, entregas em quantidades inferiores estão sujeitas à glosa proporcional ao valor total do item que não foi entregue.

8.22. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

8.22.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.22.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.25.1. o prazo de validade;

8.25.2. a data da emissão;

8.25.3. os dados do contrato e do contratante;

8.25.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.25.5. o valor a pagar; e

8.25.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.27. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

Prazo de pagamento

8.28. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.29. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice **ICTI** de correção monetária.

Forma de pagamento

8.30. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.31. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.32. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.33. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.34. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

8.35. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.36. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do **Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI)**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.38. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

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

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

8.42. O reajuste será realizado por apostilamento ou Termo aditivo.

9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei no 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 50 da Lei no 12.846, de 10 de agosto de 2013.

9.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.2.1. advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.3. Multa:

9.3.1. Moratória, para as infrações descritas no item "d", de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias

9.3.2. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas "e" a "h" de 01% (um por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.3.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea "c", de 01% (um por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

9.3.4. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea "b", de 01% (um por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.3.5. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea "d", de 01% (um por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

9.3.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea "a", de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.4. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.5. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.8. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.9. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei n° 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.11. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.12. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.12.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.12.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.12.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.12.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.12.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.13. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei no 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei no 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.14. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

CRECI - 2ª REGIÃO

9.15. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.15.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.16. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei no 14.133, de 2021.

9.17. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME no 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, nos termos do **art. 75, inciso VIII, §7º, da Lei nº 14.133/2021**.

Regime de execução

10.2. O regime de execução do objeto será de empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

10.3. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

10.4. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.5. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

10.6. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

10.7. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

10.8. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

10.9. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

10.10. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.11. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.12. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Habilitação jurídica

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

10.14. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.15. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.16. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.17. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

10.18. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.19. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.20. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.21. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.22. declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

10.23. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.24. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.25. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.26. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

Qualificação Técnica

10.28. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Qualificação Técnico-Operacional

10.29. Comprovação de aptidão para execução de serviços similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.30. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.30.1. Apresentação de contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 2 (dois) anos do fornecedor na prestação dos serviços com no mínimo 50% do total do objeto a ser contratado, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.30.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

10.30.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor total estimado da contratação é de R\$ 567.747,35 (quinhentos e sessenta e sete mil setecentos e quarenta e sete reais e trinta e cinco centavos).



CRECI - 2ª REGIÃO

Serviço Público Federal
Conselho Regional de Corretores de Imóveis
Estado de São Paulo

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento do CRECI 2ª Região, Elemento de Despesa 6.3.1.2.07.01.001 - Locação de equipamentos e softwares - TIC do orçamento de 2025 e, na mesma rubrica nos exercícios que alcançarem a contratação.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Integrante Requisitante Felipe Martins Rolim de Arruda Chefe de Setor TV CRECI Departamento de Áudio e Vídeo	Integrante Técnico Walter Cesar Carvalho Ribeiro Assessor da Presidência Departamento de Tecnologia da Informação	Integrante Técnico Eduardo Rideo Nakayama Chefe de Departamento Departamento de Tecnologia da Informação
--	---	--