



Conselho Federal de Química
Plenário
Presidência
Gerência Executiva
Gerência Administrativo-Financeira
Coordenação de Compras, Licitações e Contratos

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 2800.00.01130.2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Reestruturação do Sítio Eletrônico do Conselho Federal de Química (CFQ)

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
12/05/2022	1.0	Elaboração da primeira versão do documento.	Izaías Batista dos Santos
19/05/2022	1.2	Aplicação das correções apontadas pelo gestor de tecnologia da informação.	Izaías Batista dos Santos
04/07/2022	1.3	Verificação e validação do documento.	Andressa Giacomazzo
06/07/2022	1.4	Aplicação das correções apontadas pela área administrativa.	Izaías Batista dos Santos
08/07/2022	1.5	Aplicação das correções apontadas pela área administrativa.	Izaías Batista dos Santos
07/08/2023	1.6	Verificação e validação do documento.	Andressa Giacomazzo
11/08/2023	1.7	Aplicação das correções apontadas pelas áreas: administrativa (GEAD), tecnologia da informação (GETIC) e demandante (Gabinete).	Izaías Batista dos Santos
04/09/2023	1.8	Revisão do documento.	Henrique Selvero Menezes Cardoso
06/09/2023	1.9	Revisão do documento.	Weverton Borges do Nascimento de Sousa
20/10/2023	2.0	Revisão do documento.	Andressa Giacomazzo
15/01/2023	2.1	Ajustes ao Parecer Jurídico.	Andressa Giacomazzo

(Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 94, de 23 de dezembro de 2022)

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 O presente objeto consiste na contratação de empresa especializada em **serviços de desenvolvimento Web para reestruturação do sítio eletrônico do Conselho Federal de Química, por meio da implantação do conceito de Portal Corporativo, com ambiente de endomarketing e de ferramentas de relacionamento com o cidadão, em especial os profissionais e empresas da química, como por exemplo fóruns, pesquisas online e chats.**
- 1.2 O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, prorrogável pelo prazo máximo de até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Composição da solução

- 2.1.1. Os serviços que compõem a solução são apresentados na Tabela abaixo. A solução deve englobar alocação de infraestrutura computacional em nuvem Cloud IaaS (Nuvem, Infraestrutura como Serviço) e DBaaS (Data Base as a Service), para o site institucional do Conselho Federal de Química (CFQ) e serviços necessários à perfeita consecução das atividades, em atendimento às especificações técnicas durante o prazo de vigência, incluindo manutenção e atualização dos produtos e softwares utilizados, monitoramento de segurança em um dos regimes especificados 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

Tabela 1 - Serviços que compõem a solução.

Grupo	Item	Serviço	CATMAT/CATSER	Unidade de Medida	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total Estimado
Grupo 1	1	Implantação e configuração do portal corporativo. Atualização de design e de tecnologias.	25860	Unidade	1	R\$ 35.000,00	R\$ 35.000,00
-	2	Serviços de hospedagem do site do CFQ em plataforma de nuvem.	26050	Mensal	Até 36	R\$ 450,00	R\$ 16.200,00
Grupo 1	3	Sustentação, na modalidade 24x7, e manutenção contínua do site do CFQ (mínimo de 12 horas mensais a serem utilizadas conforme demanda do CFQ).	25933	Mensal	Até 36	R\$ 1.583,33	R\$ 56.999,88
Grupo 1	4	Assinatura de ferramentas de SEO.	27464	Mensal	Até 36	R\$ 850,00	R\$ 30.600,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO							R\$ 138.799,88

- 2.1.2. Havendo qualquer discordância entre a descrição do CATMAT/CATSER e do Termo de Referência, prevalecerá a descrição contida neste documento.

- 2.1.3. O objeto da contratação em tela é constituído por quatro itens, dos quais três foram agrupados (item 1, 3 e 4).

- 2.1.4. Quaisquer despesas adicionais que não estejam contempladas na tabela acima serão de inteira responsabilidade das empresas participantes do certame.

2.1.5. Os serviços serão prestados nas dependências da Contratada e com seus próprios recursos.

2.1.6. Os serviços referentes aos itens 2, 3 e 4 somente serão iniciados após a conclusão e validação do item 1 (implantação e configuração do portal corporativo), conforme detalhado no item 4.5.1 deste Termo de Referência.

2.1.7. A Tabela abaixo apresenta maiores detalhes dos serviços que compõem a solução.

Tabela 2 - Detalhamento dos serviços que compõem a solução.

Id.	Descrição do Serviço
1	Solução de configuração de infraestrutura lógica em nuvem seguindo os modelos de Infraestrutura como Serviço (<i>Infrastructure as a Service</i> – IaaS) e Banco de Dados como Serviço (Data Base as a Service - DBaaS) para hospedagem do site do CFQ, incluindo configuração de máquinas virtuais para os servidores necessários, instalação de sistemas de banco de dados, backup para todos os arquivos armazenados na plataforma da contratada visando o espelhamento dos dados para que os trabalhos já realizados possam ser recuperados em casos de desastre.
2	Instalação de servidores de aplicação, configuração e manutenção da segurança nos servidores, incluindo firewall e aplicação de proteção de borda com WAF, configuração de balanceamento de carga, configuração de caching, serviço de envio de e-mail para casos de recuperação ou alteração de senha, certificado de site para a aplicação implantada.
3	Serviço de Active Directory (AD) do CFQ, incluindo replicação na nuvem, a fim de garantir a disponibilidade de acessos caso o servidor de AD do CFQ fique indisponível em determinado momento.
4	Repassar para os funcionários do CFQ, integrantes do projeto, as informações necessárias para administrar o ambiente da solução de nuvem a ser contratada.
5	Contratação dos serviços de monitoramento, suporte e sustentação dos serviços implantados na modalidade 24/7 proativo e com acionamento por meio de e-mail, telefone e outros. É essencial que o atendimento seja humanizado.
6	Configuração e disponibilização de sistema de backup para os dados das bases de dados da aplicação. Incluir serviço de download caso seja necessário.
7	Configuração de Servidor SMTP para envio de e-mails por meio da aplicação implantada.
8	Serviço de Web Application Firewall. Serviço de DNS autoritativo. Serviço de tráfego de Internet. Serviço de armazenamento de dados em bloco. Serviço de virtualização de recursos computacionais. Serviço de suporte e virtualização para implantação de banco de dados relacional.
9	Serviço de diretório (Active Directory Domain Services), replica o AD do sistema CFQ no provedor de nuvem, permitindo que o serviço do site não fique indisponível em caso de problemas no servidor AD local.
10	Serviço de monitoramento (Monitoring), monitoramento de dados de serviços em nuvem disponibilizados em painel único. Possibilita visão geral e detalhada do uso de serviços, bem como utilização de métricas como gatilhos para tomada de decisão.
11	Serviço de redundância de dados (Backup), para permitir a gerência facilitada de recuperação dos dados.
12	Serviço de distribuição de conteúdo estático (Content Delivery Network). Este serviço adiciona uma rede de entrega de conteúdo, acelerando a entrega deste para o usuário final e reduzindo processamento de dados.
13	Serviço de armazenamento de dados em blocos (Storage DBaas), faz parte da solução de armazenamento do serviço de banco de dados relacional gerenciado.
14	Serviço de armazenamento de dados em objetos (Object Storage), espaço de armazenamento de objetos para armazenar backup de NFS, banco de dados, etc, com suporte para uso em conjunto com a ferramenta Veeam.
15	Serviço de virtualização de recursos computacionais (Virtual Machines (com otimização, n=6, Auto-Scale), otimização do número de máquinas e autoscaling (expansão da quantidade de máquinas) habilitado.
16	Serviço de Banco de Dados Relacional gerenciado, oferecido como plataforma (DBaaS). Este serviço gerencia banco de dados como oferta de plataforma. Desta forma, há menos esforço de manutenções e gerência do banco.
17	Serviço de Suporte (Suporte CSP – Cloud Service Provider), classificado como suporte empresarial do provedor com tempo de resposta de até 30 (trinta) minutos, em horários de expediente no CFQ, de segunda a sexta, das 8h às 19h, e de até 2 (duas) horas quando fora dos horários de expediente do CFQ, de segunda a sexta, das 19h01min às 7h59min, e aos sábados e domingos.

2.1.8. A CONTRATADA deverá fornecer, ao Conselho Federal de Química, solução de reestruturação do sítio eletrônico atual do CFQ, a partir da implementação de novos recursos, como portal de acessos exclusivo para colaboradores, ferramenta SEO, entre outros que estão detalhados nos Requisitos Funcionais e Requisitos Não Funcionais; bem como considerar o cumprimento de marcos legais atinentes à transparência, por meio da aplicação da Lei da Transparência (Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009), do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017), Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 13 de agosto de 2018), por exemplo.

2.1.9. O modelo de prestação de serviços conterá, ainda, processos de trabalho que especificam como os serviços serão prestados, incluindo atividades a serem demandadas pelo Conselho Federal de Química (CFQ), tais como abertura de chamados técnicos para resolução de problemas, implementação de novas funcionalidades e de consulta a informações, e aquelas a serem desenvolvidas periodicamente pela CONTRATADA, tais como análise de vulnerabilidades de segurança, teste de intrusão e monitoramento das ferramentas utilizadas na prestação dos serviços. Ademais, a prestação dos serviços englobará entregas que serão utilizadas, principalmente, para mensuração e verificação dos serviços realizados, tais como os relatórios de monitoramento e relatórios de resolução de problemas.

2.2. Definições

2.2.1. **CMS:** Content Management System (CMS) – em português, Sistema de Gerenciamento de Conteúdo – é um software que permite ao usuário criar, gerenciar e publicar conteúdo digital, normalmente para websites ou aplicações online. Os CMSs fornecem uma interface amigável para que criadores e editores de conteúdo possam adicionar, editar e organizar vários tipos de conteúdo, como texto, imagens, vídeos e arquivos de áudio, sem exigir habilidades técnicas avançadas ou conhecimento de linguagens de programação. CMSs geralmente incluem recursos como templates, temas, plugins e módulos que permitem aos usuários personalizar a aparência e funcionalidade de seus websites ou aplicações. Alguns CMSs populares incluem o WordPress, Drupal, Joomla e Magento.

2.2.2. **Cloud computing:** Cloud computing – em português, Computação em Nuvem – é um modelo de computação que permite o acesso sob demanda a recursos de computação, como servidores, armazenamento de dados, aplicativos e serviços, por meio da Internet. Em vez de armazenar e processar dados em servidores locais, os usuários podem acessar esses recursos a partir de provedores de serviços em nuvem, que os mantêm em centros de dados remotos. Isso permite que as empresas e usuários acessem recursos de computação de alta capacidade sem ter que investir em infraestrutura de TI cara. Alguns exemplos de serviços em nuvem incluem o Google Cloud, Amazon Web Services e Microsoft Azure.

2.2.3. **IaaS: Infrastructure as a Service (IaaS)** – em português, Infraestrutura como Serviço – é um modelo de computação em nuvem em que um provedor de serviços oferece acesso a recursos de infraestrutura de TI, como servidores, armazenamento, redes e outros componentes de computação. Os usuários podem provisionar e gerenciar esses recursos por meio da Internet, em vez de adquirir e gerenciar fisicamente seus próprios servidores e equipamentos de rede. Os provedores de IaaS geralmente cobram pelos recursos utilizados em uma base de pagamento conforme o uso.

- 2.2.4. **DBaaS: Data Base as a Service (DBaaS)** – em português, Banco de Dados como Serviço – é um modelo de serviço em que um provedor de serviços de nuvem oferece acesso a um banco de dados gerenciado por meio da Internet. Os usuários podem criar, gerenciar e acessar bancos de dados sem a necessidade de configurar e manter fisicamente o hardware e o software do banco de dados. O provedor de serviços de nuvem é responsável pelo gerenciamento do banco de dados, incluindo atualizações de software, backup, segurança e disponibilidade. Os usuários geralmente pagam pelo uso do serviço em uma base de pagamento conforme o uso. Exemplos de DBaaS incluem o Amazon RDS e o Microsoft Azure SQL Database.
- 2.3. **Utilidade da infraestrutura**
- 2.3.1. A infraestrutura em nuvem será utilizada para sustentar os servidores virtuais, os serviços, as aplicações e as bases de dados da solução de missão crítica com redundância, deverão ser de classe mundial, cumprir elevados padrões de qualidade em função da criticidade das informações e estar localizada em território brasileiro.
- 2.4. **Da equipe técnica do CFQ**
- 2.4.1. Caberá à equipe técnica do CFQ, se necessário, realizar diligência às dependências da licitante, a fim de comprovar as características que eventualmente não estejam explícitas em sua proposta, ou que sejam passíveis de confirmação de especificações mínimas do datacenter camada três (Tier III), a fim de evitar indisponibilidade do site institucional e landing pages integrantes.
- 2.5. **Da definição dos critérios das funcionalidades**
- 2.5.1. Os critérios de cada uma das funcionalidades serão definidos entre as equipes da CONTRATANTE e CONTRATADA na elaboração do projeto executivo.
- 2.6. **Utilização do site para publicação**
- 2.6.1. Publicações de assuntos gerais e específicos que sejam de interesse público.
- 2.7. **Portal colaborativo**
- 2.7.1. Fornecer e manter o portal funcionando 24h por dia, além de treinar os colaboradores do Conselho Federal de Química e dos Conselhos Regionais de Química para o uso das ferramentas da solução.
- 2.8. **Prestar serviços de manuseio para postagens**
- 2.8.1. Atender às demandas de postagens, criação de páginas e outros serviços correlatos quando de interesse do Conselho Federal de Química ou dos Conselhos Regionais de Química.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

- 3.1.1. O Conselho Federal de Química é uma autarquia federal dotada de personalidade jurídica de direito público, sediada em Brasília (DF). Ao lado dos Conselhos Regionais de Química (CRQs), constitui o que se chama de "Sistema CFQ/CRQs", irradiando para todas as unidades da federação o conjunto de práticas que regem a atividade.
- 3.1.2. As diretrizes do Conselho, incluem, além da evidente valorização e promoção da Química como vetor de desenvolvimento para o Brasil, o compromisso de garantir a oferta à sociedade de bons produtos e serviços dentro da infinidade de possibilidades técnicas oferecidas pela Química nos tempos atuais.
- 3.1.3. Considerando a necessidade de disponibilização dos dados de interesse da sociedade, é necessário o desenvolvimento de um site para atender a essa finalidade.
- 3.1.4. Ao longo de 2018, o Conselho Federal de Química debateu com muito empenho o seu planejamento estratégico. Nesse escopo, foram feitas as seguintes definições:
- MISSÃO:** Promover a atividade plena da Química, com vistas a contribuir para o desenvolvimento sustentável do país.
- VISÃO:** Ser reconhecido como referência no desenvolvimento da Química no Brasil.
- VALORES:** Ética, Integridade, Transparência, Unicidade, Foco na Sociedade, Inovação, Foco na Sociedade, Autorresponsabilidade, Excelência na Gestão.
- 3.1.5. A excelência em gestão é um fator crítico para o sucesso de qualquer organização. Uma gestão de excelência envolve uma série de ações estratégicas que visam otimizar o desempenho da organização, desde a definição de objetivos claros e mensuráveis até a implementação de processos eficientes e a utilização de tecnologias de ponta.
- 3.1.6. Uma das chaves para a excelência em gestão é a autorresponsabilidade. Isso significa que cada membro da equipe deve assumir a responsabilidade por suas próprias ações e decisões, e trabalhar para alcançar os objetivos da organização de forma colaborativa. A autorresponsabilidade implica um compromisso pessoal com a qualidade do trabalho e com a melhoria contínua dos processos e resultados.
- 3.1.7. Para promover a autorresponsabilidade, é essencial que a liderança do CFQ estabeleça uma cultura de transparência, comunicação aberta e confiança mútua. É importante que cada membro da instituição e também o público interessado sintam-se valorizados e reconhecidos pelo trabalho desenvolvido, e que haja espaço para a contribuição de ideias e sugestões.
- 3.1.8. Além disso, é fundamental que o CFQ invista em capacitação e disponibilização de informações de modo constante para seus colaboradores e público interessado, a fim de que esses possam adquirir novas habilidades e conhecimentos, e se manterem atualizados em relação às melhores práticas de gestão.
- 3.1.9. Por fim, é importante que a excelência em gestão seja um objetivo permanente do CFQ, e não uma meta a ser alcançada apenas uma vez. A organização deve estar sempre em busca de novas formas de melhorar seu desempenho e seus resultados e, para isso, é essencial que todos os membros da equipe assumam a responsabilidade por contribuir para o sucesso da organização.
- 3.1.10. Um site público que sirva como portal de transparência pode contribuir significativamente para a promoção da excelência em gestão e autorresponsabilidade. Isso porque a transparência é um dos princípios fundamentais da boa governança, e também valor definido pelo CFQ, que visa garantir a prestação de contas, a ética e a responsabilidade na gestão pública.
- 3.1.11. O site institucional do CFQ pode disponibilizar informações em seu portal sobre o funcionamento do CFQ, como as suas estratégias, metas, indicadores de desempenho, orçamento, gastos, contratações e resultados. Essas informações são importantes para que a sociedade possa acompanhar e avaliar a atuação do conselho e cobrar por maior eficiência e efetividade.
- 3.1.12. Além disso, um portal de comunicação dinâmico pode oferecer canais de escuta e participação social, como fóruns, consultas públicas e enquetes, para que a sociedade possa contribuir com sugestões e críticas à gestão do conselho, de modo a construir políticas públicas mais aderentes à realidade experimentada pela coletividade.
- 3.1.13. Por fim, um portal eletrônico de conteúdo pode promover a autorresponsabilidade, ao permitir que os próprios membros do Conselho possam acessar as informações sobre o seu desempenho e resultados, e avaliar as suas próprias práticas e decisões. Isso pode estimular a autocrítica e a busca pela

melhoria contínua.

3.1.14. De acordo com o art. 30 da Portaria nº 44, de 31 de julho de 2019, no Sistema de Governança do Conselho Federal de Química, são consideradas funções da Gestão:

- I. implementar programas;*
- II. garantir a conformidade com as regulamentações pertinentes;*
- III. revisar e reportar o progresso de ações;*
- IV. garantir a eficiência operacional;*
- V. manter a comunicação com as partes interessadas; e,*
- VI. avaliar o desempenho e aprender.*

3.1.15. Assim, um site público que sirva como portal de conteúdo constitui uma ferramenta valiosa para o CFQ, promovendo a excelência em gestão e a autorresponsabilidade, ao mesmo tempo em que fortalece a sua relação com a sociedade e com os seus próprios membros.

3.2. Problemas de obsolescência tecnológica

3.2.1. Considerando as inovações tecnológicas ocorridas, como melhorias em termos de portabilidade, acessibilidade, entre outras, a falta de atualização constante torna o site obsoleto, tendo em vista que as inovações tecnológicas alçam o usuário como o objetivo maior das soluções, de modo a facilitar o acesso aos serviços e funcionalidades, por meio da automação de processos. Nesse sentido, ganha relevo as ferramentas digitais, que necessariamente devem estar alinhadas aos objetivos estratégicos do ente público, e devido à dinamicidade atual é imprescindível manutenções constantes desses serviços no intuito de evitar a obsolescência.

3.3. Necessidade de adequação do site às legislações atuais

3.3.1. O Conselho Federal de Química, com o intuito de promover o diálogo permanente e a prestação de contas por meio da comunicação, realizou, anos atrás, a contratação de empresa de comunicação para a entrega de um novo site eletrônico. Agora constata-se a necessidade primordial de reformular o site eletrônico para alinhá-lo à Instrução Normativa TCU nº 84, de 22 de abril de 2020, aos parâmetros estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), em vigor desde 18 de setembro de 2020.

3.4. Requisitos basilares esperados para a contratação

3.4.1. O Conselho Federal de Química, calcado nos valores da transparência, da integridade e do foco na sociedade em geral, objetiva a entrega de um portal eletrônico com estrutura de conteúdo e modelos de páginas preestabelecidos, para utilização em gerenciamento de conteúdo, mediante acesso pelos usuários em área restrita, com rastreabilidade. Haverá menus e submenus disponíveis com a segregação das informações por ano, nos quais os usuários navegarão pelas diversas páginas dinâmicas e acessíveis, com atendimento aos atributos das informações, quais sejam: acessibilidade, aparência, clareza, concisão, formato, legibilidade, localizabilidade, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade, tempestividade, tempo de resposta e volume.

3.5. Sobre a previsão de manutenção do site

3.5.1. A fim de evitar o desuso em curto espaço de tempo, a manutenção evolutiva, corretiva e de segurança torna-se imprescindível para que a contratação perdure por diversas gestões do CFQ, mantendo os objetivos e resultados esperados. A reestruturação do site eletrônico, mediante a entrega de um portal, considera o cumprimento de marcos legais atinentes à transparência e prestação de serviço à sociedade.

3.6. Sobre o controle social

3.6.1. O controle social é um dos institutos a ser atendido em excelência com a contratação, devendo haver interoperabilidade do portal, o que certamente será garantido com a manutenção do serviço prestado e com a disponibilização de hospedagem em nuvem pública, para utilização imediata pelo CFQ.

3.7. Celeridade na implementação das demandas

3.7.1. Não bastassem as premissas da transparência pública, da disponibilidade do serviço e da segurança inerente aos portais eletrônicos, deverá haver, para maior celeridade da solução, a migração de todo o conteúdo e parametrização do atual site eletrônico do CFQ para o novo portal, com as adequações necessárias, visto que o novo portal eletrônico será migrado para a nuvem. A excelência na gestão e a unicidade, valores do Sistema CFQ/CRQs, serão mantidos, pois a terceirização do serviço possibilitará treinamentos dos colaboradores que alimentarão o portal eletrônico e a disponibilização da estrutura configurada aos demais entes do Sistema CFQ/CRQs que tiverem interesse em adotar tal solução para os seus próprios sites. Aqui busca-se a identidade visual, que deverá ser analisada em conjunto, se for o caso, pois se houver custos pela disponibilidade, os CRQs poderão arcar, ou, mesmo se não houver, a definição democrática do layout promoverá sentimento de pertença e maior aceitação pelos operadores do portal.

3.8. Proatividade na divulgação de informações

3.8.1. A reestruturação do site eletrônico do Conselho Federal de Química colocará o cidadão, sobretudo o profissional da química e as empresas da área da química, em uma janela direta com o CFQ, mediante a divulgação ativa das informações e interações para o estreitamento de relacionamento, com diversas páginas eletrônicas que transmitirão experiência de navegabilidade e conteúdo autodidático. Dada a especificidade do serviço, será necessário contratar empresa para, conforme os requisitos definidos pelo CFQ, reestruturar o site eletrônico, a fim de possibilitar a construção do portal eletrônico, manutenção corretiva, evolutiva e de segurança, hospedagem em nuvem, área de conteúdo restrito e migração.

3.9. Recomendação para contratação de nuvem computacional

3.9.1. Em 14 de junho de 2016, a Secretaria de Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, publicou a Portaria nº 20, na qual foi estabelecida aos órgãos do SISP a vedação da contratação de salas-cofre e salas seguras, e recomendada que estes órgãos contratassem serviços de computação em nuvem, como nuvem híbrida, preferencialmente.

3.10. Benefícios mais difundidos da adoção do modelo em nuvem

3.10.1. Dentre os benefícios difundidos da adoção deste modelo, destacam-se: redução de custos, elasticidade no uso dos recursos, redução da ociosidade dos recursos, agilidade na implantação de novos serviços, foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de TI.

3.11. Modelo de computação em nuvem versus modelo tradicional

3.11.1. Em comparação aos proveitos da computação em nuvem, o modelo tradicional de provimento de recursos de TI, adotado pela maioria dos órgãos do SISP - incluindo-se, neste grupo, o CFQ - com o uso de salas-cofre, salas seguras, e estrutura de TI imobilizada, torna-se dispendioso, com ociosidade, perda de escala e de eficiência, riscos associados aos vários processos de aquisição e a falta de sincronismo e tempestividade dos mesmos, além de apresentar grande complexidade de operação e manutenção de equipamentos.

3.12. Necessidade de continuidade dos serviços

3.12.1. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. A continuidade do serviço retrata a permanência da necessidade dos usuários na utilização dos sistemas, serviços e aplicações oferecidas pelo CFQ, como é o caso da contratação almejada, em que a qualquer tempo usuário externo poderá acessar o portal e obter as informações que procura.

3.13. Mitigação dos riscos para as atividades desenvolvidas pelo CFQ

3.13.1. Devido à abrangência de atuação do CFQ, um grande risco para as atividades desenvolvidas é a indisponibilidade dos sistemas computacionais, o que poderia afetar a confidencialidade e a integridade dos dados neles armazenados. Além disso, ao ser comprometido, a infraestrutura de TI provida pode acarretar dano direto aos serviços disponibilizados aos cidadãos, gerando elevados transtornos ou ineficiência dos serviços públicos. É de grande importância que a infraestrutura de TI do CFQ possua, no armazenamento de seus dados e hospedagem de sistemas e aplicações de utilização dos profissionais da Química e do Sistema CFQ/CRQs, uma solução de serviço de hospedagem em nuvem.

3.14. Benefícios de disponibilidade, confiabilidade e tolerância a falhas

3.14.1. No cenário atual do CFQ, é crescente a demanda pela oferta de serviços online com alta disponibilidade, confiabilidade e tolerância a falhas. Nesse ambiente de missão crítica, são necessários mecanismos que melhorem a eficiência do acesso às ferramentas com rapidez e com segurança.

3.15. Redundância de link para contingenciamento

3.15.1. O acesso aos sistemas, rede de dados, é considerado ambiente de missão crítica, pois pode provocar a indisponibilidade de serviços importantes oferecidos aos empregados do CFQ, aos CRQs, aos profissionais da Química e à sociedade. Desta forma existe a indicação de uso de dois links para funcionarem com redundância, aumentando, assim, a resiliência da solução como um todo.

3.16. Principais benefícios no uso de serviços em nuvem computacional

3.16.1. Conforme consta no Acórdão 1739/2015 – TCU - Plenário, os principais benefícios no uso de serviços em nuvem computacional são:

- Redução de custos de infraestrutura e serviços de TI – O benefício mais significativo vem de hospedar aplicações em infraestrutura em nuvem devido à redução de custos de capital** (*capital expenditure – Capex*), transformando-os em custos operacionais (*operational expenditure – Opex*). (grifos nossos).
- Otimização da produtividade da equipe de TI – A mudança para o uso de IaaS, ao acelerar o desenvolvimento e a implantação de aplicações, bem como automatizar o seu gerenciamento, torna a equipe de TI mais produtiva e capaz de melhorar o suporte de operações de missão crítica.
- Melhoria da produtividade do usuário final – Os usuários finais poderão obter o benefício de menor indisponibilidade do serviço e recuperação mais rápida, reduzindo o tempo de inatividade em 72% e economizando expressivos recursos de cada aplicativo por ano.
- Aumento de benefícios do negócio – Muitas das empresas estão empregando soluções em nuvem para possibilitar novos modelos de negócios e suportar aplicações de geração de receita, atingindo um maior número de usuários/clientes.

3.17. Outros benefícios no uso de serviços em nuvem computacional

3.17.1. O TCU, por meio do Acórdão 1739/2015-Plenário, identifica outros benefícios mais específicos para atividades relacionadas a Governo, o que abrange o Conselho Federal de Química, por ser autarquia federal:

- Maior agilidade da administração pública** na entrega de serviços e em sua atualização tecnológica, pois os processos formais de contratação pública podem dificultar a manutenção de uma infraestrutura de TI própria atualizada e que responda rapidamente às demandas de seus usuários;
- Suporte a iniciativas de Big Data e Dados Abertos**, facilitando a abertura de informações governamentais que hoje se encontram em sistemas que controlam as operações cotidianas do Estado e, portanto, são fechados com acesso limitado aos seus operadores. O uso de nuvem pública permitiria ampliar o acesso a esses dados a um custo menor, sem comprometer a segurança, a disponibilidade e o desempenho operacional dos sistemas originais. Uma vez os dados governamentais estando facilmente acessíveis, torna-se possível maior participação da sociedade na criação de novos serviços baseados nesses dados;
- Atendimento a picos de demanda sazonal de serviços públicos pela Internet sem necessidade de alocar grande quantidade de recursos fixos**. Várias atividades estatais acarretam picos sazonais de demanda de serviços próximos a datas limite como: entregas de declarações de imposto de renda, inscrições e resultados do Enem, resultados eleitorais e listagem de gestores públicos inelegíveis, períodos de cadastramento do INSS, listagem dos percentuais do fundo de participação dos municípios, etc. (grifos nossos);
- A contratação de serviços em nuvem de IaaS e DBaaS pode levar a uma redução de oportunidades de desvios e irregularidades, quando comparada às múltiplas contratações de máquinas, licenças de software, manutenção e suporte necessárias para a operação de CPD próprio. As ofertas de IaaS e DBaaS identificadas neste levantamento são todas por contrato de adesão, utilizando métricas de precificação com custos unitários divulgados publicamente e iguais para todos os clientes, o que facilita a pesquisa de preços.** (grifos nossos); e
- Agilidade e economia na entrega de serviços** para instituições públicas com unidades descentralizadas, que podem ter serviços disponibilizados por meio de acesso à internet, mais baratos que as interconexões via redes privadas atualmente utilizadas. (grifos nossos).

3.18. Fatores que motivaram a adoção de Nuvem

3.18.1. Durante o curso [BENEFÍCIOS E RISCOS NA ADOÇÃO DE SERVIÇOS EM NUVEM](#), promovido pelo Instituto Brasileiro de Governança Pública (IBGP), foi ponderado que os fatores que motivaram a adoção de Nuvem pelo TCU em 2017, foram:

- Inovação** – vemos a Nuvem como um ambiente propício à inovação, uma vez que há uma grande quantidade e variedade de serviços que podem ser experimentados facilmente, sem a necessidade de nova contratação e com baixo investimento, pelo modelo de pagamento sob demanda;
- Diminuição de esforço** – O custo operacional de se manter uma infraestrutura completa é bastante alto. São dezenas de licitações a serem realizadas e dezenas de contratos a serem fiscalizados. Há dificuldade na sincronização das vigências contratuais, o que causa eventuais períodos em que não há cobertura para um dos elementos (hardware, software, suporte especializado). Uma redução na quantidade de contratos de dezenas para unidades traz redução do esforço administrativo, sem que se aumente em demasiado o risco de provimento;
- Mitigação do risco** – Com a proposta de reforma da previdência e a Emenda Constitucional 95 (teto dos gastos), houve uma redução significativa de pessoal, motivada por aposentadorias (entre 10 e 15% do quadro de servidores ativos), sem que houvesse orçamento para repor o quadro, vez que os aposentados recebem as pensões dentro do mesmo orçamento, com pequena diminuição em relação aos gastos na atividade. Contratar Nuvem é poder diminuir o contingente de servidores alocados à operação da infraestrutura, principalmente na contratação de PaaS e SaaS;
- Diminuição de Custo** – Embora não seja o fator principal, espera-se uma diminuição de custo a partir da diminuição da ociosidade da infraestrutura, da automatização do provimento, que permite o desligamento dos servidores em momentos em que não há uso, e redução do custo operacional, como já citado anteriormente.

3.19. Importância de entender os perfis de risco e recompensa dos serviços em nuvem

3.19.1. Não obstante, a ISACA (Information Systems Audit and Control Association) em “IT Governance and the Cloud: Principles and Practice for Governing Adoption of Cloud Computing – ISACA, 2011”, esclarece que para entender os perfis de risco e recompensa dos serviços em nuvem, é importante entender a economia por trás deles.

3.19.2. Essencialmente, os provedores de nuvem são capazes de fornecer serviços de maneira menos dispendiosa do que nos modelos tradicionais de serviços de TI, devido a dois fatores principais:

- Por meio da padronização e abstração de tecnologias (por exemplo, uso de máquinas virtuais), elas podem aprimorar e reduzir o custo de armazenamento e capacidade de processamento de maneira mais eficiente. Isso reduz os custos de adição e remoção de sistemas à medida que as

demandas de serviço mudam.

- b) Através do compartilhamento de recursos de TI entre vários clientes com diferentes ciclos de demanda, eles podem eliminar a subutilização de recursos. Isso reduz os custos indiretos associados à capacidade ociosa.

3.20. Obrigatoriedade da contratação de serviço de hospedagem

3.20.1. Registre-se, por oportuno, que a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2029, trouxe a obrigatoriedade, salvo quando demonstrada a inviabilidade, da contratação de serviço de hospedagem de dados em nuvem, conforme dispõe o subitem 4.1 do seu Anexo:

"4. CONTRATAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE CENTRO DE DADOS, SERVIÇOS EM NUVEM, SALA-COFRE E SALA SEGURA: 4.1. Os órgãos e entidades que necessitem criar, ampliar ou renovar infraestrutura de centro de dados deverão fazê-lo por meio da contratação de serviços de computação em nuvem, salvo quando demonstrada a inviabilidade em estudo técnico preliminar da contratação".

3.20.2. Nesse sentido, a contratação deflagrada pelo CFQ, buscará no mercado, por licitação, o serviço de hospedagem de dados em nuvem, pois o objeto não se trata de inviabilidade para a contratação desse item.

3.21. Benefícios a serem alcançados com a contratação da nuvem para hospedar o site do CFQ

3.21.1. A presente contratação proporcionará o atendimento aos melhores critérios técnicos sinalizados pelo mercado de Tecnologia da Informação, respeitando os princípios da economicidade, eficiência e eficácia, de grande relevância para as ações governamentais, ao mesmo tempo que subsidia a disponibilidade dos serviços de TI:

- a) Economicidade: Pagamento por serviço prestado sob utilização, atendidos os critérios de prazo e qualidade;
- b) Efetividade: Garante a disponibilidade, integridade e segurança dos dados e serviços prestados pelo Conselho Federal de Química ao público interno e externo;
- c) Eficácia: Previsão de escalabilidade dinâmica sob utilização dos serviços;
- d) Eficiência: Serviço com disponibilidade, monitoramento e sustentação 24x7 e prazos mínimos propostos por acordos de nível de serviço previstos neste Termo de Referência, sob pena das devidas sanções.

3.21.2. Considerando todos os benefícios expostos de contratar um ambiente de nuvem para a implantação de gestão documental em ambiente digital, tem-se que, no médio e/ou longo prazo, o retorno total dessa contratação será superior ao dispêndio de recursos. Ademais, a implantação da solução agregará agilidade na manutenção da plataforma de publicidade e endomarketing e agilidade ao acesso aos recursos de sistemas do CFQ que estarão consolidados em um ambiente geral.

3.22. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.22.1. Os quadros abaixo apresentam o alinhamento dessa contratação aos instrumentos de Planejamento Institucionais.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Eixo 1 Modernização da Infraestrutura do Sistema CFQ/CRQs OE 02 – Assegurar que a sociedade receba produtos e serviços de qualidade; OE 11 – Adotar as melhores práticas de Governança e Gestão; OE 12 – Promover a inovação de processos e serviços, por meio da melhoria contínua e das ferramentas de Inteligência Artificial.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2023-2024			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A41	Reformular o site do CFQ.	A41	Indicador: Contratação Realizada /Contratação Planejada Metas: 1º SEM/2023: 30% 2º SEM/2023: 70%

ALINHAMENTO AO PAC 2023	
Item	Descrição
75	Contratação de serviço de reformulação do site do CFQ.

3.23. Estimativa da demanda da contratação

3.23.1. Os serviços demandados nessa contratação foram estimados a partir da análise da necessidade do Conselho Federal de Química e das soluções fornecidas pelo mercado. Desse modo, constatou-se que a reestruturação do sítio eletrônico do CFQ deve englobar os serviços descritos na tabela abaixo.

Grupo	Item	Objeto
Grupo 1	1	Implementação do site atual do CFQ, que deverá ser totalmente reformulado na internet em formato de portal corporativo, com ambiente de endomarketing para divulgação e colaboração interna dos colaboradores do CFQ, incluindo atualização da identidade visual do CFQ e upgrade para a versão atualizada do CMS, bem como implantação e configuração do novo portal em plataforma de computação em nuvem.
-	2	Serviços de hospedagem do site do CFQ em plataforma de computação em nuvem.
Grupo 1	3	Sustentação, na modalidade 24x7, e manutenção contínua do site do CFQ, conforme demandas das áreas internas, sendo de, no mínimo, 12 (doze) horas mensais, a serem utilizadas conforme as necessidades do CFQ.
Grupo 1	4	Assinatura de ferramentas de SEO (Search Engine Optimization).

3.23.2. O serviço de hospedagem em nuvem (item 2) é necessário para hospedar o site institucional do CFQ em um ambiente escalável, visando prover a elasticidade necessária para suportar o ambiente de aplicação do CFQ.

3.23.3. O serviço de manutenção contínua do site (item 3) é necessário para o aprimoramento e a evolução do site, garantindo o constante alcance dos objetivos e resultados esperados.

3.23.4. A assinatura de ferramentas de SEO (item 4) é necessário para aumentar o tráfego ao site do CFQ, de modo a assegurar que as informações ali divulgadas sejam facilmente acessadas pelos usuários.

3.24. Ambiente de Execução do Trabalho

3.24.1. O CFQ não fornecerá ambiente de trabalho para execução do contrato. Desse modo, os trabalhos deverão ser executados em ambiente da contratada, responsável por providenciar e arcar com os custos dos recursos necessários relacionados a mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço, internet, água, energia elétrica, etc.

3.25. Gestão do projeto

3.25.1. A equipe do CFQ não se encarregará em gerenciar o projeto em termos de controle de pessoal da contratada, cronograma, custos, e qualquer outro esforço necessário relacionado a gerenciamento de projetos para que este seja realizado e entregue conforme as previsões deste Termo de Referência.

Caberá à equipe do CFQ a gestão e fiscalização contratual a fim de salvaguardar que as entregas estipuladas sejam realizadas e que os prazos definidos sejam cumpridos.

3.26. Parcelamento da Solução de TIC

- 3.26.1. A Súmula TCU nº 247 dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou perda de economia de escala.
- 3.26.2. Ainda, segundo Marçal Justen Filho, “a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado.”
- 3.26.3. No caso da contratação em tela, verifica-se que os itens 1, 3 e 4 constituem uma solução integrada, de modo que o seu fracionamento restaria em perda da eficiência econômica na execução contratual e da qualidade na prestação dos serviços, de modo a prejudicar os resultados pretendidos.
- 3.26.4. A escolha de um único prestador de serviços para executar as atividades relacionadas aos itens 1, 3 e 4 oferece diversas vantagens estratégicas, operacionais e financeiras ao Conselho Federal de Química, tais como:
- a) Coerência de Visão e Identidade: Um único prestador de serviços pode compreender completamente a visão e os valores do CFQ. Isso é crucial para a implementação de um portal corporativo que reflete com precisão a identidade visual e as mensagens da organização. A coerência na abordagem do design, estilo e tom de comunicação ajuda a fortalecer a presença online do CFQ e a construir uma identidade sólida.
 - b) Integração Simplificada: Ao confiar a implementação, sustentação e ferramentas de SEO a um único provedor, a integração entre essas atividades é simplificada. Isso reduz o risco de problemas de compatibilidade entre diferentes fornecedores e garante um fluxo de trabalho mais eficiente.
 - c) Conhecimento Profundo do Projeto: Um prestador de serviços que já tenha participado da implementação do novo portal corporativo terá um conhecimento mais profundo da infraestrutura, do código e das necessidades específicas do CFQ. Isso agiliza a resolução de problemas, a implementação de melhorias e a adaptação a mudanças futuras.
 - d) Eficiência e Economia de Custo: Consolidar os serviços em um único provedor pode resultar em economia de custos a longo prazo. Negociar um contrato abrangente para todas as atividades pode levar a uma melhor posição de negociação, levando a preços mais competitivos em comparação com a contratação de diferentes fornecedores para cada serviço separadamente.
 - e) Responsabilidade Unificada: Um único prestador de serviços é responsável pelas etapas principais do ciclo de vida do site, desde a implementação até a sustentação e manutenção contínua. Isso garante que qualquer problema ou necessidade seja tratado de forma eficaz e eficiente, eliminando a possibilidade de diluição de responsabilidade.
 - f) Agilidade nas Tomadas de Decisão: A comunicação e a tomada de decisões são agilizadas quando um único prestador de serviços é responsável por múltiplas atividades. Isso é especialmente importante em um ambiente de TI em constante evolução, onde a capacidade de adaptação rápida é crucial.
- 3.26.5. Ante o exposto, tem-se que o único formato de adjudicação viável para esta licitação é o parcelamento do objeto da contratação em dois grupos, em que o primeiro conterá os itens 1, 3 e 4, e o segundo conterá o item 2.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Este item detalha as especificações necessárias para que o objeto desta contratação atenda às demandas do Conselho Federal de Química (CFQ). Todos os requisitos listados a seguir deverão ser providos pela contratada e estar disponíveis durante todo o período de contrato.

4.1. Requisitos de Negócio

- 4.1.1. A plataforma de nuvem computacional contratada deverá hospedar os dados no Brasil, conforme art. 18 da IN GSIPR nº 05, de 30 de agosto de 2021.
- 4.1.2. Nos casos em que a empresa não possuir serviços próprios de ferramenta SEO (Otimização para Mecanismos de Busca) e de Hospedagem no padrão de Computação em Nuvem exigido neste Termo de Referência, será necessário que empresa contrate tais serviços de terceiros e os gerencie como intermediário (broker). Assim o CFQ efetuará os pagamentos direto para a empresa contratada. Neste modelo de prestação de serviço, o fornecedor já deve considerar todos os riscos inerentes deste tipo de prestação e os valores acessórios ou implícitos, tais como: câmbio, impostos das Notas Fiscais, entre outros.

4.2. Requisitos de Capacitação

- 4.2.1. É necessário que haja profissional da CONTRATADA capacitado para realizar o fornecimento de manutenção especializada, conforme demandas do CFQ, sendo, no mínimo, 12 horas mensais para melhorias, publicações e implementação de novas funcionalidades ou páginas. Quaisquer desligamentos devem ser informados ao CFQ, e no prazo máximo de 10 dias, deve haver a contratação de profissional com capacitação equivalente ou superior.

4.3. Requisitos Legais

- 4.3.1. As partes devem cumprir e atender às previsões legais da Instrução Normativa nº 5, de 30 de agosto de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal.
- 4.3.2. Dentre as previsões legais elencadas na referida Instrução Normativa e relevantes para os contratos de nuvem, destaca-se a necessidade de maior atenção aos itens seguintes:

Art. 18. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo órgão ou pela entidade, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, observando-se as seguintes disposições:

I - Pelo menos uma cópia atualizada de segurança deve ser mantida em território brasileiro;

II - A informação sem restrição de acesso poderá possuir cópias atualizadas de segurança fora do território brasileiro, conforme legislação aplicável;

III - A informação com restrição de acesso prevista na legislação e o documento preparatório não previsto no inciso II do caput art. 17, bem como suas cópias atualizadas de segurança, não poderão ser tratados fora do território brasileiro, conforme legislação aplicável; e,

IV - No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações que tratem sobre este assunto.

Art. 19. O instrumento contratual a ser firmado com um provedor de serviço de nuvem para a prestação do serviço de computação em nuvem deve conter dispositivos que tratem dos requisitos estabelecidos nos art. 10 a art. 18, além de, no mínimo, os seguintes procedimentos de segurança:

I - Termo de confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros;

II - Garantia da exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança;

III - Proibição do uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado;

IV - Conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira;

V - Devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato;

VI - Eliminação, por parte do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, de qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados; e

VII - Garantia do direito ao esquecimento para dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.

- 4.3.3. As partes deverão atender às previsões legais da Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 4.3.4. Atender às previsões da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
- 4.3.5. Por fim, destaca-se que deverá ser observada aderência à Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.4. Requisitos de Sustentação

- 4.4.1. A continuidade no fornecimento da Solução de TIC contratada, em caso de falhas, deve ser reestabelecida pelo provedor do serviço.
- 4.4.2. No serviço de sustentação contratado, está inclusa a prestação dos serviços de monitoramento e suporte dos recursos implantados, na modalidade 24x7, a depender do interesse da contratante, proativo e com acionamento por meio de e-mail, telefone e outros, no idioma português. É obrigatório que o atendimento seja humanizado para compreensão de urgências e ações prioritárias.

4.5. Requisitos Temporais

- 4.5.1. O prazo previsto para cada etapa da implementação do site atual do CFQ em formato de portal corporativo (item 1) é apresentado na tabela abaixo. Tais prazos serão contabilizados, em dias corridos, a partir da data de início da vigência do contrato, com a expedição da Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento (OESF), em conformidade com a sequência em que foram elencados. Os demais serviços previstos nessa contratação (hospedagem, manutenção/sustentação e assinatura de ferramentas SEO) serão prestados mensalmente, após a homologação dos itens 1 a 5 da Tabela exposta no tópico 6.1.2, iniciando-se no primeiro dia subsequente ao ato formal de aprovação da publicação do portal eletrônico do CFQ, subtraindo o período dispendido para a implantação e configuração do portal corporativo, incluindo atualização de design e de tecnologias.

Serviços que compõem a solução.

Grupo	Item	Serviço	CATMAT/ CATSER	Unidade de Medida	Tempo
Grupo 1	1	Implantação e configuração do portal corporativo. Atualização de design e de tecnologias.	25860	Dias	160
-	2	Serviços de hospedagem do site do CFQ em plataforma de nuvem.	26050	Mês	Até 36
Grupo 1	3	Sustentação, na modalidade 24x7, e manutenção contínua do site do CFQ (mínimo de 12 horas mensais a serem utilizadas conforme demanda do CFQ).	25933	Mês	Até 36
Grupo 1	4	Assinatura de ferramentas de SEO.	27464	Mês	Até 36

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.6.1. O sistema de Firewall e de Web Application Firewall (WAF) deverá fazer parte da solução contratada.
- 4.6.2. A contratada deverá:
- Prover sistemas de prevenção, detecção e defesa contra ataques maliciosos.
 - Prover um meio seguro para as comunicações e armazenamento de registros (dados, informações e conhecimento).
 - Limitar os acessos indevidos aos sistemas hospedados na plataforma.
 - Evitar acessos indevidos às estruturas internas de armazenamento.
 - Identificar, avaliar, gerenciar e monitorar os riscos identificados.
 - Registrar eventos com atributos de rastreabilidade e proteger de alteração e acessos indevidos.
 - Realizar a coleta, a preservação de evidências, o tratamento e a resposta a incidentes de segurança.
 - Adotar medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais (LGPD, art. 6º).
 - Evitar que os dados sejam roubados nas dependências internas do controlador/operador, bem como falhas nos controles de segurança dos sistemas (a exemplo da ausência ou fragilidade de criptografia, falha de sistema que permita escalção de privilégio ou tratamentos indevidos), entre outras.
- 4.6.3. A solução deverá atender às recomendações do OWASP, principalmente aos da lista de vulnerabilidades OWASP Top 10. A sigla OWASP é a abreviação para "Open Web Application Security Project" (OWASP). Trata-se de uma entidade sem fins lucrativos e com reconhecimento internacional, atuando com foco na colaboração para o fortalecimento da segurança de softwares em todo o mundo. Dentre os itens previstos no OWASP, destacam-se os Top 10, apresentados a seguir:
- A01: 2021 — Quebra de controle de acesso;
 - A02: 2021 — Falhas criptográficas;
 - A03: 2021 — Injeção de códigos, SQL, LDAP;
 - A04: 2021 — Design inseguro;
 - A05: 2021 — Configuração insegura;
 - A06: 2021 — Componentes desatualizados e vulneráveis;
 - A07: 2021 — Quebra de identificação e autenticação;
 - A08: 2021 — Falhas de software e de integridade de dados;
 - A09: 2021 — Falhas de registro e monitoramento de segurança; e
 - A10: 2021 — Falsificação de solicitação do lado do servidor.
- 4.6.4. Configuração e manutenção da segurança nos servidores, incluindo firewall e aplicação de proteção de borda com Web Application Firewall (WAF), possibilitando assim a visibilidade das principais ameaças que atacam ou tentam comprometer a aplicação hospedada, de forma a prevenir e bloquear os ataques às aplicações web em tempo real, preservar as operações e minimizar o risco de vazamento de informações estratégicas. Dentre as funcionalidades previstas para o WAF, destaca-se a necessidade de técnicas para identificação de invasões direcionadas ao código fonte da aplicação web como, por exemplo, campos de formulários que permitam a execução de scripts ou injeção de códigos SQL e vulnerabilidades existentes nos componentes da aplicação.
- 4.6.5. Ainda sobre a solução WAF, a CONTRATADA deverá fornecer serviços de segurança de aplicação Web com a utilização de um firewall específico para essa funcionalidade. O firewall de aplicação Web deverá trabalhar em nuvem, sendo destinado a atender a requisições de acesso ao servidor web do Conselho Federal de Química (CFQ). Deverão também ser fornecidos pelo provedor os seguintes recursos quanto à solução WAF: interface de uso (administrador) em idioma Português do Brasil, para uso e acompanhamento de incidentes de segurança pela equipe de TI do CFQ. Deverá atuar diretamente na camada 7 (aplicação) do modelo OSI e ser capaz de interceptar todas as requisições do cliente e as respostas do servidor Web. Deverá ser capaz de detectar e bloquear ataques em HTTP, HTTPS, SOAP, XML-RPC, Web Service, entre outros.

- 4.6.6. Serviço de VPN para autenticação no portal corporativo usando a base de dados do servidor de Active Directory (AD) do CFQ, a fim de impossibilitar imprevistos no momento de realizar a autenticação, incluindo replica na nuvem para garantir a disponibilidade de acessos, caso o servidor de AD do CFQ fique indisponível em determinado momento. Possibilitar autenticação criptográfica mútua entre servidor e usuário.
- 4.6.7. O ambiente deverá suportar criptografia SSL.
- 4.6.8. A CONTRATADA deverá configurar o firewall de aplicação, de forma a evitar técnicas de evasão utilizando os protocolos IP e TCP.
- 4.6.9. A CONTRATADA deverá configurar o firewall de aplicação, de forma a trabalhar com inspeção bidirecional de ataques.
- 4.6.10. Deverá adotar o conceito de “assinaturas de ataques” com intuito de detectar ataques específicos e o conceito de “anomalia de comportamento” com intuito de detectar ataques através de tráfego anormal.
- 4.6.11. Todos os ataques detectados deverão ser registrados em log. Esses logs serão analisados pela equipe de especialistas em ataques web da CONTRATADA, para que possam ser tomadas as melhores medidas de prevenção.
- 4.6.12. Deverá fornecer relatórios com as seguintes informações: IP do atacante, aplicação ou site atacado, tipo de ataque por períodos de tempo, horário do ataque, qual campo foi atacado, quantas vezes esse ataque foi realizado, URL de ataque, entre outros que possibilitem a rastreabilidade das ocorrências.
- 4.6.13. Serviços Gestão de Vulnerabilidades: os serviços de “Gestão de Vulnerabilidades” deverão ser capazes de detectar e avaliar vulnerabilidades encontradas nos sistemas e recursos do ambiente Web do CFQ contratado, especialmente quanto ao impacto ao ambiente computacional e ao risco inerente à segurança das informações custodiadas por meio de análises periódicas de conformidade.
- 4.6.14. Para efeito de comprovar a conformidade do ambiente implantado, a cada 90 (noventa) dias, em conjunto com o Conselho Federal de Química, a CONTRATADA deverá realizar varreduras nas aplicações Web e equipamentos que compõem o sistema, identificando e relatando possíveis vulnerabilidades encontradas.
- 4.6.15. Deverá verificar vulnerabilidades para, no mínimo: detecção de hot fixes, service packs, registros, backdoors, trojan worm e malwares.
- 4.6.16. Deverá detectar vulnerabilidades em aplicações baseadas em Web e bases de dados.
- 4.6.17. Deverá sugerir melhorias de segurança, de forma a minimizar a exploração de vulnerabilidades no ambiente Web das aplicações do Conselho Federal de Química.
- 4.6.18. Deverá disponibilizar relatórios analíticos contendo dados, informações, indicadores e métricas que permitam avaliar a exposição dos dados do CFQ aos riscos identificados com, pelo menos, as seguintes informações: descrição da vulnerabilidade, plataforma (sistema operacional, servidor web, banco de dados, etc.) e nível de risco.
- 4.6.19. O relatório deverá indicar níveis de severidade para os problemas encontrados, de modo a priorizar as ações a serem desenvolvidas. Estes níveis deverão estar classificados em uma escala de Risco Alto, Médio e Baixo.
- 4.6.20. Os relatórios produzidos deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Federal de Química, de modo que possa ser comprovada a conformidade do ambiente em produção e/ou aprovada a implementação de medidas identificadas como necessárias para correção de problemas apontados.
- 4.6.21. Para cada uma das vulnerabilidades apontadas nos relatórios, a CONTRATADA deverá descrever a falha encontrada, indicar a(s) possível(eis) solução(ões) e o(s) responsável(eis) pela sua implantação. No caso de ainda inexistir uma solução específica, a CONTRATADA deverá indicar qual ação deverá ser tomada para que, de forma paliativa, o problema seja contornado até que esteja disponível uma solução definitiva (inclusive instruções para aplicação de correções em produtos de terceiros).
- 4.6.22. A data e a hora para execução dos procedimentos de varredura serão acordadas com o Conselho Federal de Química, devendo ser executados fora dos horários de uso intenso da rede, no caso de as sondagens interferirem no funcionamento normal dos equipamentos/sistemas avaliados.
- 4.6.23. O Conselho Federal de Química e a CONTRATADA deverão responsabilizar-se pela implementação e eficácia das soluções que lhes couber, conforme indicado nos relatórios.
- 4.6.24. Caberá ao Conselho Federal de Química decidir pela implementação, ou não, de qualquer sugestão apresentada nos relatórios, assumindo a responsabilidade por problemas que porventura vierem a ser causados nos serviços Web, em função de ter optado por não acatar determinada recomendação.
- 4.6.25. A Contratada deverá possuir um “Centro de Operações de Segurança - SOC” que será o responsável por monitorar, gerenciar e administrar remotamente equipamentos e softwares componentes da solução de segurança fornecida em nuvem e realizar a resposta a incidentes de segurança nas aplicações Web do Conselho Federal de Química, conforme o plano de sustentação contratado, que deve ser de 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, a fim de intervir rapidamente em casos de indisponibilidade.
- a) A CONTRATADA deverá, através do “Centro de Operações de Segurança – SOC”, administrar os sistemas de detecção, monitorando de forma proativa o tráfego de entrada e saída, além das tentativas de intrusão, buscando e interrompendo ataques e atividades suspeitas em tempo real, conforme o item de sustentação 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana.
- b) Os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” deverão realizar a manutenção da infraestrutura de segurança, atualizando patches, correções e versões ou releases mais recentes dos softwares.
- c) Os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” deverão realizar a manutenção periódica de configurações, regras e políticas do ambiente monitorado.
- d) Os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” deverão fazer o ajuste fino (tunning) e as customizações de configuração de toda a solução, adequando-a ao ambiente do Conselho Federal de Química.
- e) Os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” deverão monitorar e resolver problemas de mau funcionamento, baixo desempenho ou de excessivo consumo de recursos quando não forem evidenciados problemas de aplicação Web ou Banco de Dados.
- f) Os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” deverão executar a gestão estratégica de cada equipamento ou software utilizado na solução contratada, monitorando a utilização de CPU, memória e demais recursos monitoráveis, de forma a construir baseline com informações de, pelo menos, 3 (três) meses.
- g) Os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” deverão definir e implantar as rotinas de backup de todos os equipamentos componentes da solução contratada. Nesse sentido, será de responsabilidade da CONTRATADA o backup a ser realizado pela mesma.
- h) Os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” deverão monitorar, via SNMP ou similar, o funcionamento da solução de segurança (servidores e processos de serviços, nos 7 (sete) dias da semana e 24 (vinte e quatro) horas por dia. Em caso de paralisação de servidores ou de serviços necessários para a continuidade das operações, a equipe de especialistas da CONTRATADA deverá entrar em contato imediato com os responsáveis técnicos do Conselho Federal de Química, informando o tipo de alerta e a solução do mesmo.
- 4.6.26. Ao detectar tentativas de ataques, a equipe de especialistas da CONTRATADA deverá adotar, de imediato, as medidas de combate ao ataque identificado. No caso dessas medidas implicarem em interrupções e/ou descaracterização dos serviços em uso, à empresa deverá entrar em contato com o CFQ, em 15 (quinze) minutos, para expor o problema, identificando as possíveis ações a serem tomadas e as suas respectivas consequências e, eventualmente, obter a autorização para adotá-las.
- 4.6.27. A CONTRATADA deverá envidar seus melhores esforços para que, quando fizer parte do escopo da modalidade de serviço contratado, quaisquer ataques, invasões ou incidentes sofridos pelo Conselho Federal de Química em seu site e no ambiente de hospedagem sejam identificados, controlados, interrompidos ou cessados, em caráter provisório ou definitivo, mantendo o CFQ sempre ciente de tais ocorrências.
- 4.6.28. A contratada deverá sempre que necessário realizar em conjunto com o Conselho Federal de Química uma série de atividades especiais, como a indicação de boas práticas para viabilidade de novos projetos e consolidação dos processos de segurança.
- 4.6.29. Todos os serviços e aplicações destinados à execução dos serviços contratados na solução deverão ser monitorados a partir de plataforma de gerenciamento, utilizando SNMP, com objetivo de alertar os profissionais localizados no “Centro de Operações de Segurança – SOC” quando algum servidor ou processo parar de funcionar.
- 4.6.30. O portal corporativo a ser implementado no site deverá realizar a prévia autenticação dos usuários mediante login e senha integrados ao ambiente de Active Directory (AD) do CFQ. Após autenticado, o usuário poderá realizar atividades somente em conformidade com seus respectivos perfis de acesso que abrangem as permissões atribuídas.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.7.1. De acordo com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, é recomendável a inserção de critérios de sustentabilidade ambiental nas especificações técnicas para aquisição de ativos de TI, os quais deverão atender aos requisitos técnicos que propiciam maior eficiência energética, maior vida útil e menor custo de manutenção.
- 4.7.2. Os critérios de sustentabilidade deverão ser fundamentados no desenvolvimento econômico, social e na 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.

4.7.3. Desse modo, para o caso da contratação em tela, destacam-se as seguintes medidas a serem adotadas:

- a) Todos os softwares e atualizações, se aplicável, deverão ser disponibilizadas para o CFQ em formato digital, de modo a evitar o impacto decorrente da produção de CD/DVD e suas respectivas embalagens sobre os recursos naturais, bem como do transporte e da necessidade de desfazimento futuro.
- b) Toda a documentação de software e base de conhecimento deverá estar disponível em formato digital, de forma a evitar a produção de material de impressão e de embalagens.
- c) O suporte técnico deverá ser prestado de forma remota, pela internet, de modo a evitar o impacto ambiental decorrente de deslocamentos físicos.

4.7.4. Ainda segundo o Guia de Contratações Sustentáveis da AGU, recomenda-se que a Contratada utilize 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.

4.7.5. De modo geral, a presente contratação prevê a adoção de ferramentas tecnológicas modernas e inovadoras que contribuem de forma direta com a sustentabilidade do planeta, através de ambiente totalmente digital, de forma segura e ágil, contribuindo para as ações de sustentabilidade do CFQ, em conformidade com o Acórdão nº 1056/2017 – TCU.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. A solução contratada deverá estar em conformidade com os padrões web de interoperabilidade da cartilha e-PING do Governo Eletrônico.

4.8.2. A solução contratada deverá estar em conformidade com os padrões web de acessibilidade W3C e da cartilha e-MAG do Governo Eletrônico.

4.8.3. Balanceamento de carga (load balance), método de distribuir o tráfego de rede igualmente em um grupo de recursos que oferecem suporte a uma aplicação. As aplicações modernas devem processar milhões de usuários simultaneamente e retornar o texto, vídeos, imagens e outros dados corretos para cada usuário de maneira rápida e confiável. Para lidar com volumes tão altos de tráfego, a maioria das aplicações tem muitos servidores de recursos com dados duplicados entre eles. Um balanceador de carga é um dispositivo que fica entre o usuário e o grupo de servidores e atua como um facilitador invisível, garantindo que todos os servidores de recursos sejam usados igualmente.

4.8.4. Descrição técnica da arquitetura do Site atual do CFQ: O site atual do CFQ foi desenvolvido e é mantido no CMS Wordpress, usando banco de dados MariaDB e está hospedado em ambiente on-premise do CFQ.

4.8.5. Ao planejar a implantação do Site Institucional em nuvem, é necessário prever o aproveitamento de benefícios, como a adoção de serviços gerenciados responsáveis por reduzir o esforço de tarefas operacionais que não adicionam valor à missão dos órgãos, e por nos permitir focar em melhorias dos serviços prestados para os cidadãos e servidores públicos. Dessa forma, é necessário investir menos esforço na realização de atividades contínuas e mais esforço na entrega de novas funcionalidades, garantindo que a aplicação se comporte de acordo com a expectativa dos usuários finais.

4.8.6. Os itens de configuração necessários para implantar o Site Institucional do CFQ em ambiente de nuvem são os seguintes:

Recurso	Nome do Servidor
Wordpress ou CMS compatível	Instância para o Servidor de Aplicação
Banco de Dados Maria DB	Instância para o Servidor de Banco de Dados

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. A empresa contratada será responsável por projetar e configurar a infraestrutura necessária para a implantação do site institucional e portal corporativo do CFQ na nuvem da plataforma contratada.

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. A CONTRATADA será responsável pela implantação, configuração, gerenciamento proativo e manutenção dos serviços de desenvolvimento, teste, implantação, hospedagem e manutenção do site institucional e portal corporativo do CFQ.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. A contratada prestará os serviços necessários para dar continuidade ao contrato durante o período de vigência, a fim de que os serviços de hospedagem não sofram interrupções capazes de atrapalhar a utilização do site institucional e portal corporativo hospedado na plataforma de nuvem contratada juntamente com os demais itens desse contrato.

4.11.2. A CONTRATADA será responsável por manter atualizados os sistemas operacionais, banco de dados e aplicações de domínio público.

4.11.3. Todos os componentes (hardware e software) requeridos para atender as funcionalidades exigidas e tornar a solução operante, mesmo que não tenham sido especificados e cotados na proposta apresentada, serão consideradas partes integrantes dos serviços de instalação e deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus adicionais.

4.11.4. A CONTRATADA deverá fornecer para o Conselho Federal de Química (CFQ) relatório mensal online, com segurança de acesso e em formato HTML, com informações de desempenho dos serviços hospedados em seu ambiente, mostrando em gráficos históricos as tendências e horários de maior e menor utilização de recursos, tais como: consumo de CPU, consumo de memória, uso de disco, consumo de rede, de tal forma que permitam fazer planejamento de capacidade.

4.11.5. O acesso aos servidores de aplicação será definido por meio de regras e políticas gerenciadas e implementadas pela CONTRATADA em comum acordo com a CONTRATANTE.

4.11.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA a preservação das informações gravadas em seus servidores (como, por exemplo, base de dados, biblioteca de mídias, códigos fontes, etc) por meio de cópias de segurança atualizadas pelo menos uma vez ao dia e armazenadas de forma a possibilitar a recuperação total dos trabalhos já realizados, bem como a manutenção do sigilo de informações do Conselho Federal de Química. A rotina de recuperação de uma cópia de segurança, quando solicitado pelo CFQ, deve ser feita em um tempo máximo de 10 (dez) horas.

4.11.7. Toda atuação no servidor de caráter administrativo, como atualizações de sistemas operacionais, aplicação de patches de correção, entre outros, serão de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, e só poderão ser executadas em horários e dias pré-estabelecidos e aprovados pela CONTRATANTE.

4.11.8. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção e atualização de sistemas operacionais, bases de dados e aplicação de patches de segurança.

4.11.9. Caso haja necessidade de instalar novos aplicativos, isto será feito em comum acordo com a CONTRATADA.

4.11.10. A Contratada deverá monitorar e gerenciar a infraestrutura disponibilizada para o Conselho Federal de Química, visando garantir as condições adequadas ao funcionamento das aplicações hospedadas.

4.11.11. A Contratada deverá disponibilizar protocolos de internet (IPs) públicos, a serem utilizados mediante solicitação do CFQ, que demandará conforme a necessidade e por meio de ordem de serviço.

4.11.12. Ao contratar a implementação do site do Conselho Federal de Química (CFQ) todo o código fonte e outros recursos como temas, scripts de banco de dados, designer, licenças, imagens entre outros, serão de propriedade do CFQ, incluindo a propriedade intelectual, sendo assim, permitido ao CFQ disponibilizar esses recursos desenvolvidos para os Conselhos Regionais de Química (CRQs) caso seja de interesse do CFQ.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os profissionais designados pela CONTRATADA para realizar o repasse de conhecimento deverão possuir capacitação na plataforma de nuvem que será disponibilizada para o CFQ, bem como em ferramentas de sistemas de gestão de conteúdo (CMS) e em ferramentas de designer para web e imagens, por no mínimo 6 (seis) meses, ininterruptos ou alternados, para melhor experiência e resultado célere no desenvolvimento da solução e transmissão de conhecimento.

4.12.2. A CONTRATADA deverá utilizar empregados habilitados e com conhecimentos especializados nos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

4.12.3. A CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição de qualquer profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados, no prazo de até 10 dias, para não comprometer o tempo de execução de cada etapa.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. A equipe da contratada deverá possuir as qualificações necessárias para administrar a plataforma de nuvem computacional a ser provida para o CFQ e para realizar as implementações e publicações solicitadas pelo CFQ.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. A metodologia de trabalho deve se basear no desenvolvimento ágil conforme modelo iterativo e incremental, User Experience (UX).

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade de Dados

4.15.1. O sistema de Firewall para proteção dos servidores em nuvem deverá fazer parte da solução contratada.

4.15.2. A contratada deve atender às previsões legais da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.15.3. Deverá possuir VPN-SSL ou outro meio seguro para acesso remoto site-to-site ao ambiente de infraestrutura remota com a estrutura interna do CFQ.

a) A VPN-SSL deverá suportar até 200 Mbps de *throughput* com o ambiente de infraestrutura remota e a estrutura interna do CFQ.

4.16. Requisitos de Banco de Dados

4.16.1. A plataforma de Banco de dados deverá contemplar o acesso entre os servidores das aplicações do Conselho Federal de Química e o acesso via rede virtual privada (Virtual Private Network - VPN) somente da Rede do CFQ para com a CONTRATADA ou por outro recurso que impeça a interceptação dos dados.

4.16.2. A CONTRATADA deverá manter em funcionamento, implementar melhorias e atualizações dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados que compõem as soluções previstas neste Termo de Referência e seus Anexos.

4.16.3. Prover migração de dados entre Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBDs) distintos, previstos no Termo de Referência e anexos, conforme necessidade do CFQ.

4.16.4. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com boas práticas de mercado, apoiando o CFQ na elaboração de Normas Internas, quando relacionadas ao ambiente da plataforma contratada.

4.16.5. Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de apoiar a elaboração de soluções para projetos/atividades em andamento.

4.16.6. Seguir processos do ITIL nas disciplinas de Gerenciamento de incidentes, problemas, configuração, mudança e liberação.

4.16.7. Instalar e configurar SGBDs e produtos correlatos.

4.16.8. Manter os SGBDs em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho, segurança e disponibilidade.

4.16.9. Elaborar, planejar e implementar as políticas de replicação e de backup dos Bancos de Dados, alocando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções.

4.16.10. Avaliar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs (Tunning).

4.16.11. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de Banco de Dados.

4.16.12. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.

4.16.13. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados.

4.16.14. Gerar relatórios sob demanda do CFQ, avaliando os serviços de banco de dados, contemplando performance, otimização e mudanças a serem implementadas.

4.16.15. Sugerir e implantar soluções de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.

4.16.16. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBDs e suas respectivas bases, topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.

4.16.17. Aplicar patches de correção e/ou atualização necessários para redução no risco de falhas e vulnerabilidades e para disponibilização de melhorias nos SGBDs, com autorização do CFQ.

4.16.18. Configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso a bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados.

4.16.19. Atender solicitações e requisições da equipe técnica do CFQ por site, por e-mail e/ou telefone. Todas as requisições deverão ser registradas e um protocolo de atendimento deverá ser gerado e informado no início do atendimento.

4.16.20. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.

4.16.21. Conferir e executar scripts nos SGBDs – SQL e shell scripts necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados.

4.16.22. Disponibilizar, na plataforma de nuvem, armazenamento adicional se necessário.

4.16.23. O consumo mínimo mensal previsto é: 0 TByte.

4.16.24. O consumo máximo estipulado é: Conforme demanda.

4.16.25. Os itens previstos nesse Termo de Referência fazem parte do Acordo de Nível de Serviço (SLA).

4.16.26. A plataforma de computação em nuvem na qual o site será hospedado deve garantir 99,999999 % de persistência.

4.16.27. A plataforma de computação em nuvem na qual o site será hospedado deve garantir 99,9 % de disponibilidade.

4.16.28. A plataforma de computação em nuvem na qual o site será hospedado deve prover serviços de DNS.

4.16.29. Disponibilizar solução correspondente ao serviço de resolução de nomes destinado a armazenar, de forma "autoritativa", as zonas do Conselho Federal de Química.

4.16.30. O ambiente de produção deverá possuir estrutura de serviço independente para tratar as consultas externas aos domínios do Conselho Federal de Química.

4.16.31. Deverá ser capaz de responder pelo DNS primário, secundário e terciário em forma independente e com endereços IPs diferentes para cada um deles, com o objetivo de garantir a resposta e o funcionamento em tempo integral 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

4.16.32. Serviços de Backup Online: a solução contratada deverá realizar backup e manter o mesmo atualizado para todas as bases de dados e arquivos dos repositórios do site institucional do CFQ e portal corporativo, a fim de que não haja perda de trabalhos em caso de desastre, e:

a) Deverá realizar backup com suporte a restauração granular de base de dados e arquivos dos repositórios.

b) Deverá realizar backup diários de todos os arquivos modificados nas aplicações disponibilizadas pelo CFQ que estiverem armazenadas no escopo da infraestrutura contratada.

c) Deverá manter pelo período mínimo de 30 (trinta) dias as últimas versões de backup tanto de aplicação quanto de banco de dados.

d) Aplicar-se-á, no que couber, a Política de Backup do CFQ vigente à época do contrato.

e) O Conselho Federal de Química (CFQ) deverá ter acesso e poderá a critério fazer o download dos backups e guardar localmente as cópias de segurança.

4.17. Requisitos de Contingência e Sustentação

4.17.1. A CONTRATADA concederá ao Conselho Federal de Química (CFQ) garantia integral durante todo o período do contrato contra qualquer defeito que a solução venha apresentar.

4.17.2. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e sem número limitado de chamados, para

toda a solução ofertada, por técnicos devidamente habilitados e sem qualquer ônus adicional.

- 4.17.3. Durante a vigência do contrato, deve ser efetuada manutenção preventiva de acordo com as recomendações dos fabricantes. Este serviço tem como objetivo manter o ambiente atualizado quanto à aplicação de patches e atualização de programas e sistemas operacionais. Com o objetivo de não interferir no ambiente de produção, o qual deverá ser realizado sempre na janela de manutenção compreendida entre às 00:00h e às 06:00h quando em dias úteis.
- 4.17.4. A manutenção corretiva será efetuada sempre que a solução apresente falhas que impeçam o seu funcionamento normal e/ou requeiram a intervenção de técnico especializado durante todo o prazo do contrato, sem qualquer ônus adicional para o Conselho Federal de Química.
- 4.17.5. Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas de equipamento(s), o Conselho Federal de Química deverá ser notificado para providenciar a aprovação da manutenção ou agendar nova data para execução das atividades.
- 4.17.6. As ferramentas e equipamentos necessários à manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.17.7. O suporte técnico será acionado em caso de quaisquer indisponibilidades da solução contratada, devendo haver o atendimento no prazo máximo de 4 (quatro) horas a partir da abertura do chamado para todos os componentes deste termo.
- 4.17.8. A CONTRATADA deve emitir relatórios de todas as intervenções realizadas, preventivas e corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções, de forma a manter registros completos das ocorrências e subsidiar as decisões da administração do Conselho Federal de Química, quando requeridas.
- 4.17.9. Deve ser disponibilizado canal de atendimento por chamado técnico, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, a depender do modelo de sustentação ativado no momento, através de site na Internet e canal telefônico 0800 (sem custo) ou número de telefone local em Brasília – DF.
- 4.17.10. Os atendentes do “Centro de Operações de Segurança – SOC” da CONTRATADA deverão ter conhecimento da infraestrutura organizacional do Conselho Federal de Química, devendo identificar os funcionários em conjunto com a contratante, em uma reunião de apresentação, após a assinatura do contrato.
- 4.17.11. As informações referentes aos chamados efetuados pelo CFQ deverão, logo que registradas, estar disponíveis para consultas no ambiente de portal help-desk disponibilizado pela CONTRATADA, pelo período de 01 (um) ano, contado a partir da data de fechamento do chamado.
- 4.17.12. As informações de chamados, recuperadas por intermédio do portal help-desk, deverão abranger: “Número”, “Data e Hora da Abertura”, “Status” (aberto/fechado), “Responsável pela Abertura”, “Técnico Encarregado do Atendimento”, “Descrição do Problema”, “Histórico” (data/hora e descrição), “Ocorrências” (data/hora e descrição) e deverão ser de uso único e exclusivo do Conselho Federal de Química (CFQ).
- 4.17.13. O Portal de help-desk deverá permitir a realização de consultas e impressão de relatórios, individualizados ou cumulativos, por número de chamado, status, data/período de abertura, unidade responsável pela abertura, técnico encarregado do atendimento e chamados com falhas de atendimento.
- 4.17.14. Ao receber uma solicitação de abertura de chamado, o atendente deverá registrar as informações relativas ao mesmo (responsável pela abertura, descrição do problema, etc.) e fornecer o número que lhe foi atribuído.
- 4.17.15. Ao receber uma ligação para um chamado já aberto, o atendente deverá solicitar o número que lhe foi atribuído por ocasião da abertura, registrar as novas informações passadas e transmiti-las ao técnico responsável pelo acompanhamento e resolução.
- 4.17.16. Quando as informações e solicitações passadas exigirem uma nova interlocução com o Conselho Federal de Química, de forma análoga aos procedimentos de abertura, o técnico responsável pelo acompanhamento e resolução do chamado deverá entrar em contato com o responsável pela abertura no prazo máximo de 01 (uma) hora.
- 4.17.17. Quando solucionados, os chamados deverão ser fechados pelo responsável pelo atendimento, de comum acordo com o Conselho Federal de Química, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o fechamento de chamados sem o consentimento do responsável pela abertura.

4.18. Subcontratação

- 4.18.1. Será permitida a subcontratação parcial do objeto, até o **limite de 50%** (cinquenta por cento) do valor total do contrato.
- 4.18.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 4.18.3. O Conselho Federal de Química não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 4.18.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

4.19. Garantia da Contratação

- 4.19.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 4.19.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.19.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.19.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- a) Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- e) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da solução de TIC;
- g) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- h) 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;
- i) Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- j) Realizar a reunião inicial. Esta reunião deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato; e
- k) Acompanhar a implantação da solução e fiscalizar para que as entregas atendam aos prazos previamente estipulados.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a) Indicar formalmente e por escrito, após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) 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, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados, os scripts de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Executar o objeto do certame em estreita observância aos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- j) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- k) Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- l) Observar as diretrizes e normas de Segurança da Informação - SIC do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - GSI/PR, em especial a Instrução Normativa nº 05, de 30 de agosto de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem;
- m) Deverá garantir que a legislação brasileira prevaleça no que se refere à sua prestação de serviços ao CFQ e ao tratamento dos dados deste Conselho;
- n) Implantar e configurar a arquitetura da solução conforme previsto e especificado nesse Termo de Referência;
- o) Realizar os backups e garantir que estes estejam íntegros e compatíveis em caso de necessidade de recuperação;
- p) Realizar a manutenção contínua dos requisitos necessários para garantir a segurança na plataforma; e
- q) Atender o suporte e sustentação conforme os prazos estipulados em contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de Execução

6.1.1. Os serviços serão precedidos da emissão de Ordens de Execução de Serviço e Fornecimento (OESF) pela Contratante. Cada OESF conterá o volume de serviços demandados, incluindo o prazo.

6.1.2. O cronograma de realização dos serviços é apresentado na tabela abaixo. Observa-se que o item 1 (implementação do site atual do CFQ em formato de portal corporativo) é composto por uma sequência de entregas.

Etapas previstas para o item 1 (Implementação do site atual do CFQ em formato de portal corporativo)			
Etapas	Entregas		Tempo
1	Planejamento: Sitemap + Wireframe	● Benchmarking. ● Definição de Arquitetura e Conteúdo. ● Criação do Sitemap. ● A construção da arquitetura das páginas deverá estar atrelada ao conteúdo, para que sejam desenvolvidas páginas personalizadas.	Máximo 30 Dias
2	Design: UX Design mobile e desktop	● Criação das telas navegáveis desktop e mobile. ● Criação de elementos visuais, como banners, vitrine, dentre outros.	Máximo 20 Dias
3	Desenvolvimento: Front & Backend	● Desenvolvimento em WordPress. ● Design Responsivo compatível com os principais dispositivos e navegadores Mobile. ● Três Ambientes: Desenvolvimento, Homologação e Produção. ● Testes de Funcionamento.	Máximo 60 Dias
4	Conteúdo: Inserção de Conteúdo	● Criação de textos para o site em Inglês e Português. ● Inserção de conteúdo no site. ● Otimização SEO OnPage validada pelo SEMRUSH. ● Ajustes finais de adaptação de conteúdo ao Design.	Máximo 30 Dias
5	Lançamento: Testes e publicação	● Testes Finais e eventuais ajustes. ● Tratativas de redirecionamento de Publicação no servidor final. ● Otimizações de Performance e Velocidade. ● Implementação de SSL. ● Site concluído e implantado.	Máximo 20 Dias
6	Garantia: Correções necessárias caso a aplicação não esteja de acordo com o escopo	● Suporte Gratuito envolvendo: ● Retirada de dúvidas; e ● Correções de eventuais bugs após a publicação do projeto.	Mínimo 90 Dias

6.1.3. Poderá haver a expedição OESF, cumulativamente, para os itens de etapa 2, 3 e 4, a depender da conveniência e oportunidade do Conselho Federal de Química, desde que o intervalo entre uma OESF e outra seja igual ou superior a 10 dias, para possibilitar o desenvolvimento paralelo das etapas, sem prejudicar a qualidade esperada.

Entregas previstas para os itens 2, 3 e 4 (Hospedagem, sustentação e manutenção e assinatura de ferramentas SEO)			
Serviço	Entregas		Tempo
2	Hospedagem	● Serviço contínuo de hospedagem em nuvem do novo site institucional do CFQ, por 36 meses.	Contínuo durante a vigência do contrato
3	Sustentação e Manutenção contínua do site do CFQ, conforme demandas internas	● Serviço contínuo de sustentação, por 36 meses, na modalidade 24x7. ● Serviço contínuo de manutenção, por 36 meses, para melhorias, publicações e implementação de novas funcionalidades.	Contínuo durante a vigência do contrato, mínimo de 12 horas mensais para chamados de manutenção
4	Assinaturas SEO	● Otimização para motores de busca - Search Engine Optimization (SEO).	Contínuo durante a vigência do contrato

6.2. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.2.1. A empresa contratada deve implementar e garantir os Requisitos Funcionais (RF) e os Requisitos não Funcionais (RNF) especificados na sequência. Os serviços contratados para hospedagem do site e seu portal corporativo deverão possibilitar a utilização do máximo de benefício da elasticidade provida pela nuvem computacional a fim de que a contratante pague somente pelo que está utilizando. Os requisitos previstos para os serviços desta contratação, conforme levantamento no Estudo Técnico Preliminar (ETP), são os seguintes:

Título do RF	Descrição
RF01 – Administração de usuários	Possibilitar o gerenciamento de usuários e grupos, atribuindo à cada usuário o seu respectivo perfil de acesso.
RF02 – Controle de permissões por níveis de acesso	Possibilitar a criação de níveis de acesso para gerenciar as permissões para os usuários.
RF03 – Gestão de conteúdo	Possibilitar que os usuários com as devidas permissões possam incluir e publicar conteúdos no site, tais como: páginas, posts, documentos, vídeos, imagens.
RF04 – Configurações do site	- Possibilitar a configuração das funcionalidades e aparência do site. - Permitir que o usuário aumente ou diminua, manualmente, o tamanho das fontes em todas as páginas do site. - Funcionalidade para exibir mapa do site.
RF05 – Web Design	- Elaboração de artes, layout, estilos e design de páginas para Web. - Os layouts devem ser reutilizáveis. - Ícone do CFQ em todas as abas das páginas abertas. - Utilizar templates modernos, os templates utilizados deverão ser compatíveis com o editor elementor (https://elementor.com/) e as licenças desses todas por conta da contratada.
RF06 – Treinamento	Fornecer capacitação no site implementado para duas categorias de usuários: administrador e conteudista.
RF07 – Redes Sociais	- A página principal do site deve disponibilizar links com ícones para acessar as redes sociais do CFQ (Twitter, Instagram, LinkedIn, Facebook, Soundcloud, Youtube, Flickr). - Botões nos posts para compartilhamento nas redes sociais. - As redes sociais do CFQ estão disponíveis nos seguintes links: https://twitter.com/cfquimica https://www.instagram.com/cfquimica/ https://br.linkedin.com/company/cfquimica https://www.facebook.com/CFQuimica/ https://soundcloud.com/cfquimica https://www.youtube.com/channel/UC_9-qPe0jz7hRa1MQLk51w https://www.flickr.com/photos/cfquimicabr/
RF08 – Portal corporativo/ Endomarketing	- Possibilitar a divulgação de informações internas voltadas para os colaboradores e de acesso exclusivo a esses via controle por autenticação. - Alguns exemplos de informações a serem disponibilizadas são: dados dos colaboradores, contatos, manuais, instruções internas, lista de ramais, lista de e-mails, modelagem de processos realizadas pelas áreas do CFQ. - Ferramenta colaborativa: disponibilização de templates, normas e informativos internos. - Deve ser possível disponibilizar conteúdos nos formatos: PDF, .DOC e equivalentes, Vídeo, .GIF, planilhas, apresentações e documentos.
RF09 – Importação do conteúdo atual	Todo o conteúdo do site atual do CFQ, disponível em < http://cfq.org.br/ >, deverá ser importado e disponibilizado no novo site.
RF10 – Wireframes	- Planejamento do Novo Site, incluindo análise UX. - A documentação do planejamento deverá ser entregue pela empresa e estará sujeita à aprovação do CFQ.
RF11 – Área restrita de conteúdo	O site deve possuir um botão para direcionar o usuário para o portal do servidor, que deverá ser uma área restrita, de acesso exclusivo aos servidores do CFQ, com serviços de criação de área restrita de conteúdo, rastreabilidade e geração de relatório de gestão em formatos: HTML, PDF, Excel, Word e CSV.
RF12 – Área restrita de conteúdo principal de forma resumida	Serviço de criação de área restrita de conteúdo principal de forma resumida em uma tela dashboard, com rastreabilidade e geração de gráficos para suporte e decisão da equipe gerencial.
RF13 – Servidores separados	É necessário que pelo menos a aplicação e o banco de dados estejam em servidores ou instâncias, no caso de nuvem, separados.
RF14 – Localização e Internacionalização	O site deverá possibilitar multilinguagem, sendo que a entrega já deverá contemplar os idiomas: português, inglês e espanhol.
RF15 – Serviços necessários para a saída da plataforma	Em caso de a contratada não se sagrar vencedora de processos licitatórios futuros para continuidade do objeto dessa contratação, serão necessários alguns serviços de saída da plataforma, tais como: dump da base de dados e download do mesmo, download de arquivos do repositório, download de códigos fontes. O custo de saída da plataforma deve estar contemplado na proposta e será pago somente quando utilizado.

Título do RNF	Descrição
RNF01 – Utilização de plataformas de código aberto	Priorizar desenvolvimento em plataformas de código aberto, conforme recomendação do Governo Federal.
RNF02 – Conformidade com e-MAG	Estar em conformidade com os padrões web de acessibilidade W3C e da cartilha e-MAG do Governo Eletrônico, disponível em < http://emag.governoeletronico.gov.br/ > acesso em 14/06/2022.
RNF03 – Conformidade com e-PING	Estar em conformidade com os padrões web de interoperabilidade da cartilha e-PING do Governo Eletrônico, disponível em < https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/padroes-de-interoperabilidade > acesso em 14/06/2022.
RNF04 – Conformidade com e-PWG	Estar em conformidade com os padrões web de usabilidade da cartilha e-PWG do Governo Eletrônico, disponível em < http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade > acesso em 14/06/2022.
RNF05 – Conformidade com OWASP	Estar em conformidade com os padrões web de segurança da OWASP, disponível em < https://owasp.org/ > acesso em 14/06/2022.
RNF06 – Conformidade com W3C	Estar em conformidade com os padrões web de acessibilidade W3C, disponível em < https://www.w3.org > acesso em 14/06/2022.
RNF07 - Uso de ferramentas para análise de performance de SEO	- Google Pagespeed https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/ - Google Search Console https://search.google.com/search-console - Google Lighthouse https://developers.google.com/web/tools/lighthouse/ , com 100/100 em todos os pontos para todas as páginas: - SEO (tolerância 100/100). - Performance (tolerância 80/100). - Acessibilidade (tolerância 90/100). - Opcionais: MozBar (Moz) SEMRUSH SEO Site Checkup.
RNF08 - Site responsivo	- O sistema deve funcionar adequadamente e sem problemas de apresentação em: dispositivos móveis, notebooks, computadores, etc. - Seguir o padrão Mobile First. - AMP https://amp.dev/ . - High Screens (imagens de alta qualidade, vetores).

Título do RNF	Descrição
RNF09 - Performance e Segurança	- CDN - HTTPS/SSL. - Monitoramento de Uptime. - Vigia de Ataques (Anti DDOS / Firewall). - Configuração de ambiente seguro e estável.
RNF10 - Arquitetura da Informação	- Mapa estrutural do conteúdo. - Tesouro. - Conteúdo amigável. - URL amigável.
RNF11 - Priorização de SEO	- Utilizar recursos que facilitem as pesquisas nos mecanismos de busca disponíveis na internet.
RNF12 - Metatags	- Metatags em compatibilidade com o conteúdo da página (e personalizáveis para cada página do site), tais como title, canonical, open graph (OG), etc.
RNF13 - Usabilidade e acessibilidade	- Usar ferramenta de análise para medição. - Google Lighthouse. - Hotjar. - Site multi-idioma.
RNF14 - Gerenciador de Conteúdo	- Implementar o site utilizando tecnologia de sistema de gestão de conteúdo (<i>Content Management System</i> - CMS). - O CMS deve permitir que o próprio usuário faça inclusão, exclusão, alteração e exibição de informações em páginas de internet. - Prover interface intuitiva. - Multi-sites e multi-portais. - URL personalizáveis. - Integração com serviços de geração de lead (Ex. RD Station). - Desenvolvimento das páginas do portal no próprio CMS. - Possibilitar o desenvolvimento de conteúdo dinâmico para as páginas. - Adotar plataforma de código aberto.
RNF15 - Banco de Dados	Utilizar Banco de Dados MariaDB (versão 10.6.5 ou superior) e prover flexibilidade para conexão com Banco de Dados MySQL (versão 5.0.15 ou superior com DOP) e PostgreSQL (versão 9 ou superior com DOP).
RNF16 - Linguagem de Programação	- Utilizar linguagem de programação PHP (versão 8.1.0 ou superior). - Possibilitar a implementação de novas funcionalidades no futuro utilizando a mesma linguagem.
RNF17 - Segurança	- Possibilitar auditorias para detecção e solução de falhas de segurança. - Manter a hospedagem em ambiente que suporte HTTPS/SSL. - Vigia de Ataques (Anti DDOS / Firewall).
RNF18 - Single Sign-On	O login para acessar a área restrita do site, portal do servidor, deve aproveitar os dados da base do active directory existente no CFQ.
RNF19 - Versionamento	O ambiente do site deve realizar o controle de versões.
RNF20 - Implantação	A implantação do site em um ambiente de nuvem deve ser realizada e mantida pela empresa contratada.
RNF21 - Hospedagem em nuvem	Serviços de hospedagem do site do CFQ em plataforma de computação em nuvem durante o período de vigência do contrato.
RNF22 - Elasticidade	Com relação à hospedagem do site do CFQ, a solução deve prover serviço de nuvem de forma flexível, a fim de permitir o redimensionamento de recursos (tanto de processamento quanto armazenamento), de acordo com a demanda do cliente. A plataforma deverá estar adequada para suportar eventuais picos temporários de demanda, sem custos adicionais aos previstos para o contrato.
RNF23 - Escalabilidade	Com relação à hospedagem do site do CFQ, a plataforma deverá conter camadas mais amplas da nuvem, com capacidade de infraestrutura para lidar com um aumento exponencial de demanda em dado momento futuro, a partir da mesma lógica e quantidade de esforço que ela despende no momento atual. A plataforma deverá estar adequada para suportar eventuais picos temporários de demanda, sem custos adicionais aos previstos para o contrato.
RNF24 - Performance	Com relação à hospedagem do site do CFQ, a plataforma de nuvem contratada deverá apresentar um desempenho em latência adequada para atender ao objetivo do contrato.
RNF25 - Confiabilidade	Com relação à hospedagem do site do CFQ, a plataforma de nuvem deverá conter procedimentos de segurança máxima, tornando praticamente impossível o acesso às informações confidenciais do CFQ, e medidas para que os servidores também não sejam prejudicados.
RNF26 - Usabilidade	Com relação à hospedagem do site do CFQ, a plataforma de nuvem deverá prover um ambiente com recursos amigáveis, a fim de facilitar a administração da infraestrutura em nuvem.
RNF27 - Eficiência	Com relação à hospedagem do site do CFQ, a solução da plataforma de nuvem deverá prover o máximo de benefício a um custo razoável em conformidade com os praticados no mercado.
RNF28 - Manutenibilidade	Com relação à hospedagem do site do CFQ, o trabalho de manutenção da nuvem deve ser realizado de forma facilitada e simplificada, sem necessidade de realizar configurações complexas na estação de trabalho do administrador.
RNF29 - Portabilidade	Prover a capacidade de mover informações de um serviço em nuvem para outro e assim por diante, sem apresentar problemas de incompatibilidade.
RNF30 - Conformidade com a IN 05	Com relação à hospedagem dos dados do site, as partes devem cumprir e estar em conformidade com as previsões legais previstas na Instrução Normativa Nº 5, de 30 de agosto de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal. Disponível em < https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-5-de-30-de-agosto-de-2021-341649684 > acessado realizado em 16/06/2022.
RNF31 - Conformidade com a LGPD	A contratada deve atender às previsões legais da Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm > acesso realizado em 16/06/2022.
RNF32 - Tempo de contrato	Devido às imprevisibilidades dos eventos que podem ocorrer e que podem influenciar os contratos de nuvem computacional, tais como variação do dólar, variação do preço, e outros, essa contratação deverá ter o prazo mínimo de 36 meses de duração. É importante considerar, ainda, que antes de migrar uma aplicação hospedada em nuvem para um novo ambiente é necessário fazer o download dos arquivos da plataforma na qual essa está hospedada. Esse trabalho, por sua vez, tem um custo. Além disso, a inserção da aplicação em outra plataforma ensejará gastos com configurações necessárias, a fim de que a nova plataforma suporte à implantação da aplicação. Portanto, o ideal é fazer isso com pouca frequência e apenas se for realmente necessário e obrigatório. O custo de saída da plataforma deve estar contemplado na proposta e será pago somente quando utilizado. Devido às imprevisões futuras, será necessário realizar novamente os cálculos do retorno sobre o investimento antes das tomadas de decisão a respeito de encerramento ou prorrogação do contrato.

Título do RNF	Descrição
RNF33 – IP Público	Disponibilização de IP Público para o site na plataforma.
RNF34 – Certificado de Segurança	Disponibilização de Certificado de Segurança para o site na plataforma.
RNF35 – Contingência	A contratada deverá prover todo o sistema de recuperação contra desastres, backup automatizado, link redundante, alta disponibilidade, entre outros recursos necessários, a fim de evitar a indisponibilidade da aplicação.

6.3. Forma de transferência de conhecimento

6.3.1 A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.3.1.1 Durante a vigência do contrato, após a entrega da solução no prazo de até 15 dias contados da homologação da publicação/lançamento do portal corporativo, repassar os conhecimentos necessários para administrar a aplicação implementada, em ambiente virtual, com gravação, com no mínimo 6 horas de transmissão, divididos em até 3 momentos, para possibilitar a replicabilidade.

6.3.1.1.1. Se o tempo for sobrelevado, para evitar repetições, a contratada poderá se utilizar de vídeos didáticos, com duração de 2 minutos a 3 minutos, sobre o passo a passo para utilização da solução.

6.3.1.1.2. Cada vídeo produzido será equivalente a 30 minutos das horas de transmissão, com o limite de até 4 vídeos.

6.3.1.2 Durante a vigência do contrato, a qualquer momento, quando a equipe do CFQ precisar de algum conhecimento específico sobre a aplicação implementada, o prazo de devolutiva deve ser de até 4 horas úteis, após o chamado aberto em sistema fornecido pela empresa, ou por meio de mecanismo formal de comunicação, devendo ao final de cada mês a empresa apresentar relatório de monitoramento dos chamados, para avaliação dos serviços prestados, em especial o cumprimento do prazo de atendimento.

6.3.2 Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.3.2.1 Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas e obrigações:

6.3.2.1.1. Baixar e disponibilizar todos os arquivos do site os quais deverão ser portáveis a fim de que possam ser implantados em outras plataformas de nuvem;

6.3.2.1.2 Entregar um arquivo de Dump atualizado com todas as informações referentes ao banco de dados do site do CFQ;

6.3.2.1.3 O CFQ não pagará nenhum valor adicional para os itens acima solicitados;

6.3.2.1.4 Em caso de continuidade, renovação, com o mesmo fornecedor, os itens 6.3.2.1.1 e 6.3.2.1.2 ficam dispensados.

6.4. Mecanismos formais de comunicação

6.4.1 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados; e
- e) E-mail.

6.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.5.1 A Contratada 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.

6.5.2. 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 da Contratada, e o **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos I e II, respectivamente.

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 órgão ou entidade 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 órgão ou entidade 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. A 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:

- a) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato; e
- d) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter, no mínimo, o nome completo, CPF, contato telefônico e correio eletrônico 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.

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 anotarà 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 inexecução 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 aprezadas, 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, 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 anotarà 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 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 PAGAMENTO

8.1. Níveis mínimos de serviço exigidos

A avaliação da execução do objeto utilizará indicadores mensuráveis estabelecidos pelo CFQ (Instrumento de Medição de Resultado - IMR), para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação e a qualidade da prestação dos serviços, conforme apresentado abaixo.

8.1.1. Indicador de disponibilidade da solução

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a disponibilidade mensal da solução	
Meta a cumprir	≥ 99,90% de disponibilidade do período.	A meta definida visa garantir que os serviços fiquem disponíveis para o CONTRATANTE e, caso exista interrupção, a quantidade total de minutos de indisponibilidade seja de no máximo 2,50% do total de minutos do período.
Instrumento de medição	Por meio de relatório de disponibilidade extraído pela CONTRATADA ao final de cada período de um ou mais sensores automatizados, podendo ser utilizado o sensor PING extraído do PRTG Network Monitor, Zabbix ou similar, em conjunto com os dados de disponibilidade gerados por ferramenta específica da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico deve atestar o relatório e, se necessário, indicar a glosa da fatura.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Índice de disponibilidade da solução contido no contrato: ≥ 99,90 % Fórmula: (Qtd. minutos de disponibilidade mês / Total de minutos do mês) x 100 Exemplo: Transformar a quantidade de dias, horas, minutos e segundos e aplicar a fórmula como no exemplo abaixo: - Disponibilidade de minutos do mês: 28 dias, 3 horas, 44 minutos e 27 segundos. Total de 40.544,45 minutos. - Total de minutos do mês: 28 dias, 23 horas, 30 minutos e 0 segundos. Total de 41.730 minutos. - Índice = 40.544,45 / 41.730 * 100 = 97,15%	
Observações	A métrica por disponibilidade da solução permite verificar o tempo real de atividade do serviço, tendo um papel fundamental na produtividade do cliente.	
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do Indicador de Disponibilidade da solução: - Igual ou maior que 99,90% = 0% de glosa; - Entre 99,89% e 91% = Glosa de 10% do faturamento do mês; - Entre 90,99% e 81% = Glosa de 20% do faturamento do mês e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade; - Abaixo de 81% = 30% de Glosa do faturamento do mês e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade.	

8.1.2. Indicador de chamados atendidos no prazo

INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de 04h00, definido nesse Termo de Referência.	
Meta a cumprir	≥ 90% de chamados atendidos dentro do prazo.	A meta definida visa garantir que os chamados sejam atendidos dentro do prazo.
Instrumento de medição	Por meio de relatório de chamados abertos pela contratante, extraído pela CONTRATADA, podendo ser utilizado Excel ou ferramenta específica, contendo, pelo menos, os seguintes campos: Protocolo, Nível de severidade classificado pela CONTRATANTE, Data de Abertura, Data de Fechamento, Hora de Fechamento, Tempo total de atendimento, Técnico responsável, Descrição do chamado, Motivo do fechamento e outros itens pertinentes.	
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico deve atestar o relatório e, se necessário, indicar a glosa da fatura.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Índice de chamados atendidos. Fórmula: Nível de Serviço = (Total de chamados atendidos dentro do prazo pela empresa contratada / Total de chamados abertos pelo CFQ no ambiente de abertura de chamados da empresa contratada) x 100.	
Observações	A avaliação do número de chamados atendidos dentro do limite definido de 04h00 úteis, dividido pelo número total de chamados.	
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do Indicador de chamados atendidos no prazo: - Igual ou maior que 90%= 0% de glosa; - Entre 89,99% e 81%= Glosa de 10% do faturamento do mês; - Entre 80,99% e 61%= Glosa de 20% do faturamento do mês e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade; - Abaixo de 61% = 30% de Glosa do faturamento do mês e abertura de processo de apuração e eventual aplicação de penalidade.	

- a) Chamados fechados sem anuência do CFQ ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido deverão ser reabertos. Os prazos serão contados somando-se ao prazo a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito e aplicação das sanções previstas.
- b) A contratada deverá interromper a contagem das horas de chamados em andamento sempre que comprovadas as seguintes situações:
- Quando constatado que o problema está relacionado a "bug" no produto e que o fabricante não possui correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio fabricante; e
 - Quando a contratada tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno, mas não tenha sido possível solucionar o problema.
- c) Sempre que solicitada, a Contratada deverá fornecer à contratante um relatório contendo todas as informações referentes aos chamados já abertos até o

momento. Esse relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- i. Quantidade de chamados abertos;
- ii. Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo; e
- iii. Prazo médio de atendimento dos chamados.

8.1.3. Indicador de disponibilidade dos serviços de gerenciamento e operação de recursos de computação em nuvem (IDGOR)

IDGOR – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE RECURSOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM		
Tópico	Descrição	
Finalidade	O IDGOR visa aferir o percentual do tempo em que os serviços de gerenciamento e operação de recursos de computação em Nuvem Pública estiveram disponíveis no mês.	
Meta a cumprir	IDGOR ≥ 99%	O serviço de gerenciamento e operação de recursos em nuvem deve estar disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento e operação de nuvem e por controle próprio da CONTRATANTE na constatação de indisponibilidade dos serviços.	
Forma de acompanhamento	Durante a execução dos serviços, a disponibilidade será monitorada e o tempo de indisponibilidade dos serviços serão descontados do tempo total de disponibilidade esperado no mês.	
Periodicidade	Será aferida mensalmente por serviço.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IDGOR (\%)} = (\text{TDM} / \text{TTM}) \times 100$ Onde: IDGOR = Disponibilidade dos serviços de gerenciamento e operação TDM = Total de tempo com disponibilidade no mês TTM = Total do tempo no mês	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.	
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço (OS).	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IDGOR: Igual ou Superior a 99% – Pagamento integral da OS; Entre 98,99% e 90% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço inadimplido; Entre 89,99% e 80% – Glosa de 2% sobre o valor do serviço inadimplido; Entre 79,99% e 70% – Glosa de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 69,99% - Glosa de 10% sobre o valor do serviço inadimplido.	

8.1.4. Indicador de responsividade a incidentes (IRI)

IRI – INDICADOR DE RESPONSABILIDADE A INCIDENTES		
Tópico	Descrição	
Finalidade	O indicador de resposta a incidentes mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês relacionados às instâncias objeto do serviço de gerenciamento da solução e o respectivo tempo de resposta. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação proativa e preventiva no gerenciamento dos recursos.	
Meta a cumprir	IRI ≥ 90,00%	Fornecer resposta com proposta de resolução ou medida de contorno do incidente em até 90 minutos a, no mínimo, 90% dos incidentes ocorridos no mês.
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento de nuvem e por controle próprio da CONTRATANTE na constatação da ocorrência de incidentes e na contabilização do tempo até sua resposta.	
Forma de acompanhamento	Durante a execução dos serviços, a ocorrência de incidentes será monitorada e o tempo de resposta será contabilizado.	
Periodicidade	Aferição mensal.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IRI} = (\text{TI90} / \text{TIM}) \times 100$ Onde: IRI = Percentual de Incidentes Tratados em até 90 minutos. TIM = Total de incidentes ocorridos no mês TI90 = Total de incidentes tratados em até 90 minutos.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.	
Início de Vigência	A partir da emissão de OS relativas aos itens da Tabela 1 - Serviços que compõem a solução.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IRI: Igual ou Superior a 90% – Pagamento integral da OS; Entre 89,99% e 80% – Glosa de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Entre 79,99% e 70% – Glosa de 7% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 69,99% - Glosa de 10% sobre o valor do serviço inadimplido.	

8.1.5. Indicador de atraso de entrega de OS (IAE)

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.	
Meta a cumprir	IAE ≤ 0	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.	
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAE = \frac{TEX - TEST}{TEST}$ Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeitar a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entregar os produtos da OS e houver aceitação por parte do fiscal técnico. TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.	
Observações	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE: Menor ou igual a 0 até 1 - Pagamento integral da OS; De 1,01 a 2,00 - Glosa de 5% sobre o valor da OS; Acima de 2 - Glosa de 10% sobre o valor da OS.	

8.1.6. Indicador de tempestividade na operação (ITO)

A execução dos serviços de gerenciamento e operação deverão ser mensurados a fim de que atendam aos prazos máximos estabelecidos:

ITO – INDICADOR DE TEMPESTIVIDADE NA OPERAÇÃO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensurar a execução dos serviços de gerenciamento e operação nos prazos máximos estabelecidos.	
Meta a cumprir	ITO = 99,00%	= Executar as operações e atividades dentro dos prazos previstos para a execução.
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento e acompanhamento de chamados e por controle próprio da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Após a execução dos serviços, os fiscais analisarão individualmente cada execução de serviço verificando a conclusão no prazo definido neste Termo de Referência.	
Periodicidade	Aferição mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$ITO = \left(\frac{TCSA}{TC} \right) \times 100$ Onde: ITO = Percentual de serviços entregues tempestivamente. TC = Total de chamados ocorridos no mês TCSA = Total de chamados sem atraso.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição	
Início de Vigência	A partir da emissão de OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador ITO: Igual ou Superior a 99,00% – Pagamento integral da OS; Entre 98,99% e 90% – Glosa de 1% sobre o valor do serviço inadimplido; Entre 89,99% e 80% – Glosa de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Entre 79,99% e 70% – Glosa de 7% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 69,99% - Glosa de 10% sobre o valor do serviço inadimplido.	

8.1.7. Indicador de conformidade na operação (ICO)

Deve ser assegurado que os serviços de operação e gerenciamento dos recursos em nuvem sejam executados em conformidade aos requisitos técnicos e funcionais esperados:

ICO – INDICADOR DE CONFORMIDADE NA OPERAÇÃO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Assegurar que os serviços de operação e gerenciamento dos recursos em nuvem sejam executados em conformidade aos requisitos técnicos e funcionais esperados.	
Meta a cumprir	ICO = 100,00%	Executar as operações e atividades de gerenciamento para aferição da QUALIDADE dos serviços emitidos na Ordem de Serviço.
Instrumento de medição	de	Através da plataforma de gerenciamento e acompanhamento de chamados e por controle próprio da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	de	Após a execução dos serviços, os fiscais analisarão individualmente cada execução de serviço verificando a conformidade no prazo definido neste Termo de Referência.
Periodicidade	Aferição mensal.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	de	$ICO = (TCC / TC) \times 100$ Onde: ICO = Percentual de serviços entregues nos prazos definidos nesse Termo de Referência. TC = Total de chamados ocorridos no mês. TCC = Total de chamados entregues no prazo definido no Termo Referência.
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.	
Início de Vigência	A partir da emissão de OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador ICO: Igual a 100% – Pagamento integral da OS; Entre 99,99% e 90% – Glosa de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Entre 89,99% e 80% – Glosa de 7% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 79,99% – Glosa de 10% sobre o valor do serviço inadimplido.	

8.1.8. Indicador de tempestividade na migração (ITM)

Para as Ordens de Serviços relacionadas aos serviços de MIGRAÇÃO DE RECURSOS COMPUTACIONAIS E MIGRAÇÃO DE BANCO DE DADOS DO SITE ATUAL, serão considerados os seguintes:

ITM – INDICADOR DE TEMPESTIVIDADE NA MIGRAÇÃO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Mensurar a execução dos serviços de migração nos prazos máximos estabelecidos. Mensurar a execução dos serviços de migração nos prazos máximos estabelecidos.	
Meta a cumprir	ITM ≤ 0	Executar a migração das cargas de trabalho dentro dos prazos de execução previstos para o serviço de migração.
Instrumento de medição	de	Ordem de Serviço e plataforma de gerenciamento dos recursos de nuvem.
Forma de acompanhamento	de	Após a execução dos serviços de migração, os fiscais verificarão a conformidade entre o prazo realizado e o prazo previsto.
Periodicidade	Será aferido na fase de migração.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	de	$ITM = PR - PMP$ Onde: ITM = Indicador de tempestividade na migração. PMP = Prazo Máximo previsto para migração, em dias. PR = Prazo realizado, em dias.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: O período cuja pendência dependa da CONTRATANTE será descontado da forma de cálculo.	
Início de Vigência	A partir da emissão de OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador ITM: Igual ou inferior a 0 – Pagamento integral da OS; De 1 a 5 – Glosa de 3% sobre o valor da ordem de serviço; De 6 a 10 – Glosa de 5% sobre o valor da ordem de serviço; De 11 a 15 – Glosa de 7% sobre o valor da ordem de serviço; De 16 a 30 – Glosa de 10% sobre o valor da ordem de serviço e aplicação de advertência. Acima de 30 dias – Glosa de 15% sobre o valor da ordem de serviço e aplicação de sanções administrativas.	

8.1.9. Indicador de efetividade na migração (IFM)

Para as Ordens de Serviço relacionadas aos serviços de MIGRAÇÃO DE RECURSOS COMPUTACIONAIS E MIGRAÇÃO DE BANCO DE DADOS (SETUP), serão considerados os seguintes:

IFM – INDICADOR DE EFETIVIDADE NA MIGRAÇÃO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Assegurar que a migração das cargas de trabalho ocorra em conformidade aos requisitos técnicos e de negócio definidos neste termo de referência.	
Meta a cumprir	IFM = 100%	100% de instâncias migradas cujas cargas de trabalhos foram estabilizadas no ambiente de nuvem.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço e plataforma de gerenciamento dos recursos de nuvem.	
Forma de acompanhamento	Após a execução dos serviços de migração, os fiscais verificarão a conformidade funcional das cargas de trabalho mantidas pelas instâncias.	
Periodicidade	Sob demanda	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IFM = TIMS/ TIM x 100 Onde: IFM = Indicador de Efetividade na Migração. TIMS = Total de instâncias migradas em conformidade funcional. TIM = Total de instâncias migradas.	
Observações	Serão consideradas instâncias de computação e de Banco de dados.	
Início de Vigência	A partir da emissão de OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IFM: Igual a 100% – Pagamento integral da OS; Entre 99,99% e 90% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço inadimplido; Entre 89,99% e 80% – Glosa de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 79,99% - Glosa de 7% sobre o valor do serviço inadimplido.	

8.1.10. A avaliação da execução do objeto utilizará indicadores mensuráveis, estabelecidos pelo órgão/entidade, para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação e a qualidade da prestação dos serviços. Assim, são considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DO SERVIÇO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e/ou serviços constantes na Ordem de Serviço.	
Meta a cumprir	IAE ≤ 0	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.	
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAE = \frac{TEX - TEST}{TEST}$ Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega do Serviço; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução dos serviços, da data de início prevista na OS até a data de entrega dos serviços. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando a Contratada entrega os serviços da OS e houver aceitação por parte do fiscal técnico. TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.	
Observações	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE: ≥ 0 até 1 - Pagamento integral da OS; De 1,01 a 2,00 - Glosa de 2% sobre o valor da OS; Acima de 2 - Será aplicada Glosa de 5% sobre o valor da OS.	

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:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou,
- c) deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização dos indicadores apresentados no item 8.1 deste Termo de Referência não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços

8.4. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços/treinamentos realizados.

8.5. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.6. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização técnica, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

8.7. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável subsidiariamente no que for pertinente à contratação.

8.8. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

8.9. Do Recebimento

8.9.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, pelo fiscal técnico e administrativo, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, respectivamente, após entrega do objeto constante na Ordem de Serviço. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

a) 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.

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

8.10. 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).

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

8.10.2 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.

8.10.3 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

a) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de ateste de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

b) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

c) Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

d) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) apresentado no item 8.1 deste Termo de Referência;

i. A(s) nota(s) fiscal(is) apresentadas pela contratada devem estar aderentes aos requisitos legais e tributários firmados pelos órgãos competentes, sendo que o pagamento somente será autorizado após ateste pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação dos serviços efetivamente prestados.

ii. Nos casos aplicáveis, observando de forma complementar o disposto na alínea "c" do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial das faturas, o gestor deverá comunicar a empresa para que emita a(s) nota(s) fiscal(is) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre o valor glosado pela contratante.

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

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

8.10.5. 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.

8.10.6. 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.

8.10.7. Quanto aos serviços prestados mensalmente, 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 neste Termo de Referência, que poderá resultar em glosas e redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. O gestor do contrato, por sua vez, de posse da documentação apresentada pela fiscalização, obedecerá aos seguintes procedimentos:

a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

b) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) apresentado no item 7.3 deste Termo de Referência;

iii. A(s) nota(s) fiscal(is) apresentadas pela contratada devem estar aderentes aos requisitos legais e tributários firmados pelos órgãos competentes, sendo que o pagamento somente será autorizado após ateste pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação dos serviços efetivamente prestados.

iv. Nos casos aplicáveis, observando de forma complementar o disposto na alínea "c" do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial das faturas, o gestor deverá comunicar a empresa para que emita a(s) nota(s) fiscal(is) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre o valor glosado pela contratante.

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

8.10.8 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.

8.10.9 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 Relatório de Fiscalização. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

8.11. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.11.1. Quanto à implementação do site atual do CFQ em formato de portal corporativo, a avaliação da qualidade dos serviços, para fins de aceitação, consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir:

a) A plataforma deverá ser testada pela CONTRATANTE, após a instalação, configuração e entrega;

b) Todas as aplicações necessárias para o pleno funcionamento deverão estar conforme as previsões estipuladas nos requisitos previstos e especificados neste Termo de Referência;

c) Será recusado o recebimento da plataforma se esta não estiver corretamente configurada. Os problemas apresentados no funcionamento da plataforma

deverão ser corrigidos sem qualquer custo adicional;

8.11.2. Será aceita, para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo, a plataforma completamente instalada e configurada, atendendo à finalidade a que se destina, conforme os requisitos apresentados neste Termo de Referência.

8.12. Definição dos procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, abrangendo:

- a) metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:
 1. definição de mecanismos de inspeção e avaliação da solução, a exemplo de inspeção por amostragem ou total do fornecimento de bens ou da prestação de serviços;
 2. adoção de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores estabelecidos;
 3. origem e formas de obtenção das informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato;
 4. definição de listas de verificação e de roteiros de testes para subsidiar a ação dos Fiscais do contrato; e,
 5. garantia de inspeções e diligências, quando aplicáveis, e suas formas de exercício;
- b) disponibilidade de recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato.

8.13. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.13.1 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. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.13.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- b. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- c. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- d. Multa:
 - i. Moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;
 - ii. Moratória de 1% (um por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 15 (quinze) dias, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
 - a. O atraso superior a 30 dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).
 - iii. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 7.4.1, de 2% a 30% do valor do Contrato.
 - iv. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 7.4.1, de 2% a 30% do valor do Contrato.
 - v. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 7.4.1, a multa será de 0,5% a 30% do valor do Contrato.
 - vi. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 7.4.1, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato.
 - vii. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 7.4.1, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

8.13.3. No caso das ocorrências específicas abaixo, serão aplicadas as seguintes sanções:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,5% sobre o valor total do Contrato.
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 15 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 3% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 15 (quinze) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Impedimento de licitar e contratar, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
4	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 2 dias úteis.	Advertência. Após o limite de 2 dias úteis, multa de 0,5 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante.
5	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc.).	Impedimento de licitar e contratar, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
6	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado neste Termo de Referência e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	Impedimento de licitar e contratar, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
7	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

8	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
9	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa escalonada (conforme previsto no item 8.1.5).

8.13.4. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

8.13.5. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

8.13.6. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

8.13.7. 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 ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

8.13.8. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, 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.

8.13.9. 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 nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.13.10. Na aplicação das sanções, serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- i. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- ii. as peculiaridades do caso concreto;
- iii. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- iv. os danos que dela provierem para o Contratante;
- v. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.13.11. 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 \(art. 159\)](#).

8.13.12. 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 Contrato 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 ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

8.4.13. 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. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

8.13.14. 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 14.133/21](#).

8.13.15. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/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](#).

8.14. Do Pagamento

Liquidação

8.14.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 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.

8.14.2. 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.

8.14.3. 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:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

8.14.5. 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.

8.14.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.14.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.14.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.14.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.14.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.14.11. 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.

8.14.12. 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 de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.14.16. 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.

8.14.17. 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.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. A estimativa total da contratação para o período de 36 meses é de **R\$ 138.799,88 (cento e trinta e oito mil setecentos e noventa e nove reais e oitenta e oito centavos)**, conforme apresentado na tabela abaixo.

Grupo	Id.	Descrição do bem	Unidade de Serviço	Qtd. máxima	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Grupo 1	1	Implementação do site atual do CFQ, que deverá ser totalmente reformulado na internet em formato de portal corporativo, com atualização da identidade visual do CFQ e upgrade para versão atualizada do Wordpress, implantação e configuração do novo portal em plataforma de computação em nuvem.	Serviço Único	1	R\$ 35.000,00	R\$ 35.000,00
-	2	Serviços de hospedagem do site do CFQ em plataforma de computação em nuvem.	Serviço Mensal	36	R\$ 450,00	R\$ 16.200,00
Grupo 1	3	Sustentação, na modalidade 24x7, e manutenção contínua do site do CFQ, para melhorias, publicações e implementação de novas funcionalidades.	Serviço Mensal	36	R\$ 1.583,33	R\$ 56.999,88
Grupo 1	4	Assinatura de ferramentas de SEO.	Serviço Mensal	36	R\$ 850,00	R\$ 30.600,00
VALOR TOTAL ESTIMADO						R\$ 138.799,88

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1 A despesa correrá por conta de dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do CFQ para o exercício de 2024, na seguinte classificação:

- a) Centro de Custo: 04.01.01.001 - Atividade de Controle Interno e Monitoramento - Ouvidoria Geral: Operação
- b) Conta Contábil: 6.2.2.1.1.33.90.40.005 - Manutenção e Desenvolvimento de Software (itens 1, 3 e 4).
- c) Conta Contábil: 6.2.2.1.1.33.90.40.002 - Hospedagem de Sistema em Nuvem e Site (item 2).

10.2. O pagamento referente ao serviço de implementação e configuração do site do CFQ (item 1) será efetuado conforme percentual previsto no cronograma físico-financeiro, após o recebimento definitivo da entrega prevista de cada etapa na Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento.

10.3. Os pagamentos referentes aos serviços de hospedagem na plataforma contratada (item 2), manutenção contínua e suporte (item 3), e assinatura de ferramenta SEO (item 4) serão efetuados mensalmente após o recebimento definitivo da Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento.

10.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento respectivo.

10.5. Cronograma Físico-Financeiro

A tabela a seguir detalha os pagamentos e o prazo de execução conforme as fases do projeto.

Etapas previstas para o projeto					
Item	Etapa		Entregas	Pagamento	Prazo de execução
1	1	Planejamento: Sitemap + Wireframe	· Benchmarking. · Definição de Arquitetura e Conteúdo. · Criação do Sitemap. · A construção da arquitetura das páginas deverá estar atrelada ao conteúdo, para que sejam desenvolvidas páginas personalizadas.	10%	Máximo 30 Dias
	2	Design: UX Design mobile e desktop	· Criação das telas navegáveis desktop e mobile. · Criação de elementos visuais, como banners, vitrine, dentre outros.	10%	Máximo 20 Dias
	3	Desenvolvimento: Front & Backend	· Desenvolvimento em WordPress. · Design Responsivo compatível com os principais dispositivos e navegadores Mobile. · Três Ambientes: Desenvolvimento, Homologação e Produção. · Testes de Funcionamento.	15%	Máximo 60 Dias
	4	Conteúdo: Inserção de Conteúdo	· Criação de textos para o site em Inglês e Português. · Inserção de conteúdo no site. · Otimização SEO OnPage validada pelo SEMRUSH. · Ajustes finos de adaptação de conteúdo ao Design.	15%	Máximo 30 Dias
	5	Lançamento: Testes e publicação	· Testes Finais e eventuais ajustes. · Tratativas de redirecionamento de Publicação no servidor final. · Otimizações de Performance e Velocidade. · Implementação de SSL. · Site concluído e implantado.	50%	Máximo 20 Dias
	6	Garantia: Correções necessárias caso a aplicação não esteja de acordo com o escopo	· Suporte Gratuito envolvendo: · Retirada de dúvidas; e · Correções de eventuais bugs após a publicação do projeto.	Pagamento incluso na implementação	Mínimo 90 Dias
2	7	Hospedagem:	· Hospedagem em nuvem	Mensal	Contínuo
3	8	Suporte: Sustentação 24 x 7 e Manutenção	· Serviço de suporte e sustentação na modalidade 24x7; · Serviço contínuo, por 36 meses, para melhorias, publicações e implementação de novas funcionalidades.	Mensal	Contínuo (mínimo 12 horas mensais)
4	9	Otimizações:	· Otimização para motores de busca - Search Engine Optimization (SEO).	Mensal	Contínuo

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.1.1. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que o sítio eletrônico do Conselho Federal de Química deve estar sempre disponível para a sociedade, necessitando de manutenção periódica, sustentação, otimização, implementação de novas funcionalidades e hospedagem contínuas.

11.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

12.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL por grupo. De acordo com o art. 25, parágrafo único da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, é obrigatória a utilização da modalidade Pregão para as contratações de que trata esta Instrução Normativa sempre que a solução de TIC for enquadrada como bem ou serviço comum.

12.2. A fundamentação pauta-se no fato de que os serviços da contratação em tela possuem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado.

Regime de execução

12.3. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço unitário.

Da Aplicação da Margem de Preferência

12.4. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de Habilitação

12.5. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica

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

12.7. 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>;

12.8. 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;

12.9. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta

Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

12.11. 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

12.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

12.15. 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.

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

12.17. 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;

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

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

12.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou 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.

12.21. 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 Econômico-Financeira

12.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

12.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

12.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

12.24.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

12.24.2. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

12.24.3. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

12.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

12.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

12.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

12.28. Declaração de que executará os serviços com ao menos os profissionais descritos no item 4.12, cuja comprovação será obrigatória na fase de contratação:

12.28.1. Administrador de serviços de nuvem; e,

12.28.2. Web designer.

12.31. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

12.32. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

12.32.1. Serviços de web designer.

12.32.2. Serviços de Cloud IaaS e DBaaS (Nuvem, Infraestrutura e Banco de Dados como Serviço) em nuvem;

12.32.3. Serviços de segurança de aplicação utilizando Firewall de Aplicação WAF, fazendo menção ao fabricante e modelo utilizado; e

12.32.4. Serviços de suporte técnico 24x7.

12.33. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

12.35. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

- 12.36. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 12.37. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 12.37.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- 12.37.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 12.37.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 12.37.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 12.37.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- 12.37.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- 12.37.7 A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1 Conforme o § 6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Weverton Borges do Nascimento de Sousa Chefe de Gabinete	Izaías Batista dos Santos Analista de TI	Andressa Pereira Giacomazzo Analista Administrativa

Autoridade Máxima da Área de TIC
Henrique Selvero Menezes Cardoso Gerente de TI

Aprovo,

Autoridade Competente
Renato de Melo Teixeira Gerente-Executivo do CFQ José de Ribamar Oliveira Filho Presidente do CFQ

ANEXO I – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO
Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Brasília-DF, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
	Matrícula:

TESTEMUNHAS	

ANEXO II – TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº			
OBJETO			
CONTRATADA		CNPJ	
PREPOSTO			
GESTOR DO CONTRATO		MATR.	

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada

Nome	Matrícula	Assinatura

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DOS TERMOS DA IN GSI/PR Nº 5/2021

A/C CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA

Ref.: Pregão Eletrônico nº 01/2024-CFQ

A empresa **RAZÃO SOCIAL**, inscrita no CNPJ sob o n.º NÚMERO DO CNPJ, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). NOME DO REPRESENTANTE, portador(a) da Carteira de Identidade n.º NÚMERO DO RG e do CPF n.º NÚMERO DO CPF, **DECLARA**, que cumpre com o descrito nos artigos 10º ao 18º da Instrução Normativa nº 05 de 30 de Agosto de 2021, emitida pelo GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, em especial ter conhecimento e cumprir o artigo 19º, nos seguintes termos:

Art. 19. O instrumento contratual a ser firmado com um provedor de serviço de nuvem para a prestação do serviço de computação em nuvem deve conter dispositivos que tratem dos requisitos estabelecidos nos art. 10 a art. 18 além de, no mínimo, os seguintes procedimentos de segurança:

I - termo de confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros;

II - garantia da exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança;

III - proibição do uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não autorizado;

IV - conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira;

V - devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato;

VI - eliminação, por parte do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, de qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados; e,

VII - garantia do direito ao esquecimento para dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.

Cidade/UF, xx de xxxx de 2023.

RAZÃO SOCIAL

Cargo do Responsável - Nome do Responsável

Número do CPF do Responsável



Documento assinado eletronicamente por **Andressa Pereira Giacomazzo, Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento**, em 05/02/2024, às 09:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Izaías Batista dos Santos, Integrante Técnico da Equipe de Planejamento**, em 05/02/2024, às 10:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Selvero Menezes Cardoso, Gerente**, em 05/02/2024, às 10:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Renato de Melo Teixeira, Gerente**, em 09/02/2024, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Weverton Borges do Nascimento de Sousa, Chefe de Gabinete**, em 20/02/2024, às 18:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **José de Ribamar Oliveira Filho, Presidente**, em 01/03/2024, às 11:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfq.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0044186** e o código CRC **3A2C1137**.