



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente Termo de Referência pressupõe a realização de Análise de Viabilidade da contratação, bem como a elaboração da sua respectiva estratégia (de contratação), sendo identificáveis, nas passagens abaixo descritas, conforme a pertinência ao objeto licitado, todos os requisitos constantes dos artigos 11, 12, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa-MPOG nº 04, de 12 de novembro de 2014.

## **2. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa para fornecimento de solução de gestão de conteúdo de Portal de Intranet Corporativa, na modalidade Software as a Service (SaaS), incluindo *software* com licença de uso, hospedagem em *datacenter*, instalação, configuração, garantia, manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas, serviços de desenvolvimento e implantação de aplicativos para integração com os sistemas em uso no ambiente dos Conselhos Regionais de Medicina (CRMs), treinamento, capacitação dos usuários, e suporte técnico remoto pelo período de 36 (trinta e seis) meses, segundo demais especificações contidas neste documento.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

Diante do sucesso na implantação de seu novo Portal de Intranet Corporativa — parte fundamental da nova política de fortalecimento da comunicação institucional interna do Órgão — o Conselho Federal de Medicina (CFM) identificou a necessidade da implantação de solução tecnológica similar também nos Conselhos Regionais.

A solução tecnológica de Intranet Corporativa deverá ser baseada na plataforma Vindula, atualmente utilizada pelo CFM, visando manter a homogeneidade do ambiente tecnológico do Sistema Conselhos de Medicina (SCM) — composto pelos Conselhos Regionais e Federal.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

A contratação do fornecimento de Intranet Corporativa baseada na plataforma Vindula permitirá a integração entre os portais dos Conselhos Regionais de Medicina e do Federal, elevando o patamar de comunicação para o estabelecimento de uma futura *extranet*. O estabelecimento de uma *extranet* reduzirá os custos, a burocracia e os ruídos na comunicação entre esses Órgãos, fortalecendo a comunicação institucional em nível nacional.

Este Termo de Referência delinea a estratégia de contratação de empresa especializada no fornecimento de Intranet Corporativa baseada na plataforma Vindula, no formato SaaS, por meio de Pregão Eletrônico.

### 4. DO OBJETO

4.1 Contratação de empresa especializada em fornecimento de solução de gestão de conteúdo de Portal Corporativo Interno (Intranet) na modalidade SaaS (*software* como serviço), incluindo *software* com licença de uso, hospedagem em *datacenter*, instalação, configuração, garantia, manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas, serviços de desenvolvimento e implantação de aplicativos para integração com os sistemas em uso no ambiente do CFM, treinamento, capacitação dos usuários, e suporte técnico remoto pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme os requisitos e especificações a seguir.

4.1.2 A descrição dos serviços contidos no objeto deste Termo de Referência contempla:

4.1.2.1 Licença de uso do portal corporativo interno (*intranet*), compreendendo hospedagem, instalação, configuração, manutenções corretivas, atualizações e treinamento;

4.1.2.2 O portal e suas ferramentas deverão ser hospedados no *datacenter* da CONTRATADA, oferecendo assim, o produto no modelo de comercialização SaaS (*software* como serviço);

4.1.2.3 Todos os requisitos técnicos e funcionais necessários do portal corporativo interno estão detalhados no Anexo I deste Termo.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.1.3 A tabela abaixo define os quantitativos de licença e unidades de serviços técnicos especializados durante a prestação do objeto licitado, utilizados sob demanda, **de acordo com a faixa de uso das licenças:**

GRUPO		DESCRIÇÃO	SERVIÇO	FAIXA DE USUÁRIOS
ITEM 01	FAIXA 01	Assinatura/Licença de uso de solução de Intranet Corporativa, incluindo suporte técnico e manutenções corretivas por 36 meses.	Assinatura/Licença	1 a 1.000
	FAIXA 02	Assinatura/Licença de uso de solução de Intranet Corporativa, incluindo suporte técnico e manutenções corretivas por 36 meses.	Assinatura/Licença	1.001 a 2.000
	FAIXA 03	Assinatura/Licença de uso de solução de Intranet Corporativa, incluindo suporte técnico e manutenções corretivas por 36 meses.	Assinatura/Licença	2.001 a 3.000
	FAIXA 04	Assinatura/Licença de uso de solução de Intranet Corporativa, incluindo suporte técnico e manutenções corretivas por 36 meses.	Assinatura/Licença	3.001 a 3.500
	FAIXA 05	Assinatura/Licença de uso de solução de Intranet Corporativa, incluindo suporte técnico e manutenções corretivas por 36 meses.	Assinatura/Licença	3.501 a 4.000
ITEM 02		Implantação de solução de Intranet Corporativa.	Implantação	01
ITEM 03		Treinamento de solução de Intranet Corporativa.	Treinamento	02



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

### 4.2 Requisitos, funcionalidades e características mínimas do *software*

4.2.1 A solução deve permitir a personalização de páginas por meio da seleção ou remoção de funcionalidades, pelo próprio usuário, ou pelo administrador;

4.2.2 Permitir a inserção de imagens (vídeos e fotos) vinculadas aos textos a qualquer momento pelos usuários, seja por computadores *desktop*, *mobile* (celulares e *tablets*) de forma responsiva;

4.2.3 Permitir a administração e configuração por meio de navegador *web*. Visualização de acessos, estatísticas e atividades por usuário;

4.2.4 Controlar o acesso para inserção e edição; revisão, aprovação e publicação por usuário de acordo com o perfil cadastrado;

4.2.5 Permitir a integração do Portal Corporativo Interno (Intranet) com sistemas do CONTRATANTE, por meio de *webservices* e APIs;

4.2.6 Permitir customizações do Portal Corporativo Interno (Intranet), conforme necessidade do CONTRATANTE mediante a contratação adicional;

4.2.7 Permitir interação dos usuários via Portal Corporativo Interno (Intranet), tais como alternativas para comentar, pontuar e/ou recomendar conteúdos publicados; fórum de discussões; chat; mural e enquetes;

4.2.8 Permitir o acesso à ferramenta de gerenciamento de conteúdo de qualquer ponto que tenha conexão com a *internet*, de forma simples e ágil, seja por computadores *desktop*, *mobile* (celulares e *tablets*) de forma responsiva;

4.2.9 A solução deve ser uma aplicação *web* compatível com os navegadores Internet Explorer 11 ou superior, Firefox 3.5 ou superior, Google Chrome 15 ou superior e Safari 5.1 ou superior;

4.2.10 A solução deve ser acessível via *smartphones* e *tablets* com sistema operacional iOS 4 ou superior, *smartphones* e *tablets* com sistema operacional Android 7.0 ou superior;



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.2.11 Cadastro de Usuários: a ferramenta deve permitir a inclusão, exclusão e a consulta de usuários, possibilitando o controle por meio de *login* e senha fornecidos por perfil ou por grupo de acesso. Os dados de cadastro devem ser customizáveis, permitindo incluir, dentre outras informações, as pessoais, endereços, documentos, informações curriculares e informações sociais;

4.2.12 A solução deve ser integrada com o AD (Microsoft Active Directory) da CONTRATANTE por meio de um canal seguro, podendo utilizar *gateway* de acesso, se necessário, mas sem a necessidade de publicação do servidor de AD;

4.2.13 Comunicação Interna e Externa: a ferramenta deve permitir o envio de *e-mails* e *newsletters* (Enfoque Empresarial) para grupos de usuários e/ou usuários específicos;

4.2.14 A solução deve implementar mecanismo de busca que permita realizar a busca por cada funcionalidade disponibilizada pela solução;

4.2.15 A solução deve permitir a criação de páginas pessoais (perfis) pelos usuários da solução;

4.2.16 Solução deve permitir a inclusão de logomarca e estabelecer um padrão de cores para a área principal dentro da solução;

4.2.17 A solução deve possuir recursos para desenvolvimento da cultura da inovação, como por exemplo um espaço para o colaborador expor ideias; como um banco de ideias e aniversariantes;

4.2.18 A solução deve permitir a criação de fórum de debates por assunto que permitam anexar arquivos de tipos diversos e controlados por moderador;

4.2.19 A solução deve possibilitar a criação de comunidades de colaboração permitindo discussões e trocas de informações entre colaboradores;

4.2.20 A solução deve possibilitar a busca por marcadores (*tags*) na forma de lista ordenada e "nuvem de *tags*";



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

- 4.2.21 A solução deve possuir suporte à geração e consumo de *feeds* RSS, possibilitando o acompanhamento de atualizações de conteúdo;
- 4.2.22 A solução deve permitir a criação de agendas (mais de uma) para comunicação de eventos, reuniões, cursos, capacitação, lembretes e outros, e ainda permitir convidar usuários específicos enviando por *e-mail*;
- 4.2.23 A solução deve permitir a designação de tarefas com acompanhamento de prazos e outras informações, por projetos, com cronogramas e outras ferramentas de planejamento, ou *plug-ins* que executem a tarefa;
- 4.2.24 A solução deve disponibilizar nativamente recurso de recomendação automática de relacionamento com uma pessoa ou comunidade;
- 4.2.25 A solução deve permitir a comunicação a dois e em grupo na forma de *chat*.;
- 4.2.26 A solução deve possibilitar a criação de *wiki* público e privado para a comunidade;
- 4.2.27 A solução deve permitir a comparação de diferentes versões de páginas *wiki* e identificar o que foi modificado entre elas (histórico de alterações);
- 4.2.28 A solução deve permitir a personalização de páginas por meio da seleção ou remoção de funcionalidades, pelo próprio usuário, ou pelo administrador;
- 4.2.29 A solução deve permitir a criação, alteração e visualização do perfil do usuário; o perfil deve ser composto por uma lista de atributos customizáveis; cada atributo poderá ser de um dos seguintes tipos: data, número, texto, imagem;
- 4.2.30 Agenda: a ferramenta deve permitir o agendamento de compromissos para grupos de usuários e/ou usuários específicos presentes na base de dados. A ferramenta deve ainda, permitir todo o gerenciamento dos compromissos agendados com controle total do



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

envio, recebimento e confirmação de recebimento aos destinatários das mensagens;

4.2.31 Controle de Acesso: a ferramenta deve permitir que as funcionalidades do sistema sejam acessadas de acordo com a autorização de perfil em nível de inclusão, alteração, aprovação e consulta, permitindo o acesso a um usuário ou a um grupo de usuários;

4.2.32 Personalização: a ferramenta deve permitir que as informações padrões (categorias, abas, *links*) possam ser customizáveis e não sejam fixas no sistema, bem como configuração dos dados de e-mail e *layout* do sistema;

4.2.33 Cadastro de Categoria e Módulos: o Portal Corporativo Interno (Intranet) deve permitir a inclusão, alteração, exclusão e consulta das categorias e módulos (categorias, abas, *links*) e gerenciar o seu controle de acesso;

4.2.34 Cadastro de Conteúdos: o Portal Corporativo Interno (Intranet) deve permitir a inclusão, alteração, exclusão e consulta de conteúdos que podem ser publicados juntamente com imagens e vídeos. Além da gestão do cadastro, que deve ser feita pelo Portal Corporativo Interno, deve ser possível a interação de usuários com os conteúdos publicados e a publicar;

4.2.35 Portal Corporativo: o Portal Corporativo Interno (Intranet) deve permitir a publicação de conteúdos diversos, eventos, enquetes/pesquisas, fórum de discussão, base do conhecimento, busca de contatos e ramais/usuários, reservas de recursos, TV corporativa, diretório de arquivos e outros informativos, gerenciando e controlando o acesso a cada um;

4.2.36 Envio notícias, *newsletter*, *posts* (Enfoque Empresarial) e Mensagens: o Portal Corporativo Interno (Intranet) deve permitir a criação, inclusão, alteração, exclusão, consulta e envio de *newsletter* (Enfoque Empresarial) e mensagens por *e-mail* de forma personalizada





## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

e agrupada, gerenciando e controlando todo o envio, publicação e leitura;

4.2.37 Agenda e Compromissos: o Portal Corporativo Interno (Intranet) deve permitir o agendamento e organização das tarefas e compromissos de seus usuários, com possibilidade de avisos e envio de *e-mails* aos usuários envolvidos;

4.2.38 Relatórios e Indicadores de Desempenho: o Portal Corporativo Interno (Intranet) deve permitir a extração de relatórios e indicadores de acesso aos conteúdos e funcionalidades, permitindo o monitoramento e a visualização dos dados;

4.2.39 A Ferramenta deve possuir sistema de processo de *workflow*, para que a CONTRATANTE possa criar fluxos de trabalho e tramitar solicitações para grupos de trabalho ou pessoas, possibilitando aprovação ou reprovação por etapa do fluxo;

4.2.40 *Webservice*: o Portal Corporativo Interno deve permitir a integração com sistemas em uso no âmbito do CONTRATANTE por meio de importação e exportação de arquivos via *webservice*, conforme Ordem de Serviço acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

4.2.41 Integração AD: o Portal Corporativo Interno deve permitir a autenticação dos usuários do sistema com AD (Microsoft Active Directory).

### 4.3 Serviços técnicos para suporte (customizações)

A partir da implantação e funcionamento do Portal Corporativo Interno, a CONTRATADA, por meio de Ordem de Serviço, deverá fornecer serviços técnicos especializados para a melhoria do Portal Corporativo Interno sem custos adicionais ao CFM, conforme as especificações a seguir:

4.3.1 Desenvolvimento e/ou implementação de melhorias no Portal Corporativo Interno;

4.3.2 Atualização do Portal Corporativo hospedado na nuvem da CONTRATADA;

4.3.3 Suporte técnico corretivo e evolutivo;





## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.3.4 Manutenções nos módulos do *software*, sejam adaptativas e/ou implementativas, em decorrência de mudanças na legislação ou causas externas decorrentes de determinação governamental, informadas pelo CONTRATANTE em tempo hábil e que estejam dentro do escopo do *software* e acordadas previamente entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

4.3.5 Os serviços de manutenções adaptativas e/ou implementativas serão prestados sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço pelo gestor do contrato e acordadas previamente, no que tange à definição do escopo e esforço de horas, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE;

4.3.6 Os serviços de integração, por meio de *webservices*, do Portal Corporativo Interno com funcionalidades e módulos dos sistemas em uso no âmbito do CONTRATANTE, serão prestados sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço pelo gestor do contrato e acordadas previamente, no que tange à definição do escopo e esforço, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE;

4.3.7 Atualização do *software* em decorrência de novas versões, liberadas por motivos de evoluções ou melhorias de desempenho, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

4.3.8 As atualizações do *software* passarão a ser de propriedade exclusiva da CONTRATADA.

4.3.9 Requisitos Técnicos Mínimos Exigidos para Prestação dos Serviços pelo CONTRATANTE:

4.3.9.1 Disponibilizar recursos materiais e humanos, se necessário e previamente acordado entre as partes, para instalação do sistema licenciado, dentro de seu horário de expediente;

4.3.9.2 A prestação do serviço será realizada conforme níveis e prazos estabelecidos no SLA. As exceções serão previamente acordadas entre as partes;



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.3.9.3 As rotinas de *backups* para Banco de Dados e Arquivos de *software* devem ser realizadas no mínimo 01 (uma) vez ao dia, sendo responsabilidade da CONTRATADA, uma vez que a solução está sendo contratada no modelo SaaS (Software como Serviço).

### 4.4 Implantação

4.4.1 A CONTRATADA deverá apresentar um plano para implantação da nova intranet para a CONTRATANTE;

4.4.2 A CONTRATADA irá elaborar em comum acordo com a CONTRATANTE o cronograma de implantação devido, com prazos e responsabilidades das duas partes, sendo que o prazo máximo para implantação será de 60 (sessenta) dias corridos. E deverá contemplar as etapas mínimas:

**Levantamento de informações** — composto de: reunião de abertura, liberação dos acessos de suporte técnico, definição de identidade visual, temas e *layouts*.

**Configuração/homologação** — composto de criação dos ambientes de homologação e parametrização desse ambiente com as definições realizadas no levantamento de informações.

**Treinamento** — realização da etapa de treinamento conforme definido no item 3 da tabela de quantitativos, presente no Objeto deste termo de referência.

**Campanha de Lançamento** — apoiar a CONTRATANTE em uma campanha de lançamento da nova *intranet*, fornecendo materiais de mídia e *kits* com o objetivo de aumentar o engajamento dos colaboradores.

**Go-Live (produção)** — Configuração de todo o ambiente de produção, incluindo as informações de domínio, *hostname*, acessos de usuários e integrações com outros sistemas.

**Pós Go-Live (produção)** — Acompanhamento e início das atividades de suporte técnico.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

### 4.5 Treinamento

4.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, para a equipe do CONTRATANTE, capacitação/treinamento no uso da solução e customização para adequação visual e funcional às necessidades da CONTRATANTE;

4.5.2 O treinamento deverá dar apoio à equipe do CONTRATANTE no esclarecimento de dúvidas relativas a arquitetura das soluções e melhores práticas no uso e adoção da solução;

4.5.3 Deverá ser executado no mínimo 04 horas de treinamento, de forma remota, onde deverão ser abordados os módulos do sistema, suas parametrizações e usabilidade;

4.5.4 Deverá ser realizado treinamento com a equipe técnica da CONTRATANTE;

4.5.5 Apoio à equipe do CONTRATANTE na ajuda, posicionamento e utilização das tecnologias de forma a atenderem aos requisitos de negócio da organização, planejamento de comunidades e de funcionalidades;

4.5.6 O treinamento deverá ocorrer mediante prévio agendamento e definição do escopo em conjunto com a equipe do CONTRATANTE de forma remota;

4.5.7 A CONTRATADA deverá prover especialista da solução de forma remota, para a realização das atividades requisitadas;

4.5.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento *online* via *chat*, para sanar dúvidas dos administradores da plataforma.

### 4.6 Atualização, suporte técnico e manutenção

4.6.1 A Contratada deverá prestar serviços de suporte técnico remoto do produto fornecido e efetuar a evolução dos produtos por um período de 36 (trinta e seis) meses.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.6.2 Este serviço destina-se à prestação de suporte ao uso e à resolução de ocorrências relacionadas ao funcionamento inadequado ou inesperado do produto fornecido, de acordo com suas especificações técnicas.

4.6.3 O suporte técnico remoto poderá ser solicitado por meio de abertura de chamados, acesso a portais *web* de suporte da contratada, correio eletrônico (*e-mail*) e ligações telefônicas.

4.6.4 O serviço de suporte técnico remoto deverá estar disponível durante toda a vigência do contrato, ou seja, 36 (trinta e seis) meses durante o horário comercial (horário de Brasília).

4.6.5 O processo de prestação de garantia dos serviços de customização deverá se dar pelo mesmo canal de suporte/manutenção do produto base instalado.

4.6.6 Dispor do Manual de Referência do sistema para todas as funcionalidades após a implantação contemplando os ajustes realizados durante o projeto.

### **4.6.7 ATUALIZAÇÕES**

4.6.7.1 A instalação de correções e novas funcionalidades deverá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação e nem impedir ou interromper, por períodos prolongados, a rotina de trabalho de funcionários da CONTRATANTE;

4.6.7.2 No caso de necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou da rotina dos trabalhos de qualquer setor funcional em decorrência da instalação a ser efetuada, esta deverá estar devidamente planejada e ser acordada com antecedência junto ao CONTRATANTE.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

### **4.6.8 SLA OU ANS — ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

4.6.8.1 Durante a execução do serviço de Manutenção e Suporte, deverão ser observados pela CONTRATADA os níveis mínimos de serviço detalhados nos itens deste tópico.

4.6.8.2 Severidade 1 – Crítica: Considera-se crítica, quando do uso em produção do Portal Corporativo Interno o mesmo é paralisado ou fica severamente impactado, ou seja, a situação constitui uma emergência. Os problemas com severidade 1 incluem, sem se restringir, a ocorrência de erros nas funcionalidades do Portal Corporativo Interno desenhadas para o CONTRATANTE de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção dos processos. Objetivo: Eliminar a situação de emergência, por meio da correção do problema ou da tomada de ação que contorne a situação de exceção, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial do Portal Corporativo Interno, possibilitando a execução de suas funções principais, caso em que o problema poderá ter sua severidade alterada pelo CONTRATANTE. Tempo máximo para a CONTRATADA concluir o atendimento dos chamados abertos: até 2 (duas) horas úteis.

4.6.8.3 Severidade 2 – Alta: Considera-se alta, quando ocorre erro ou problema severo que causa uma grave perda do potencial operacional do Portal Corporativo Interno ou paralisa uma funcionalidade crítica totalmente em sua operação. Nestes casos, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução alternativa (*workaround*), a operação do Portal Corporativo Interno pode continuar de modo restrito. Objetivo: Correção do problema ou a tomada de ação que contorne a situação de exceção. Caso o problema não seja totalmente corrigido, o chamado poderá ter sua severidade alterada pelo CONTRATANTE. Tempo máximo para a CONTRATADA conclusão o atendimento dos chamados abertos: até 6 (seis) horas úteis.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.6.8.4 Severidade 3 – Média: Considera-se média, quando o problema correspondente ao nível de severidade 3 é, tipicamente, um erro detectado na operação de alguma funcionalidade do Portal Corporativo Interno. Tal problema causa dificuldade para efetuar o trabalho normal dos USUÁRIOS do Portal Corporativo Interno, embora existam alternativas disponíveis para efetuar o trabalho. Objetivo: correção do problema. Tempo máximo para a CONTRATADA conclusão o atendimento dos chamados abertos: até 8 (oito) horas úteis.

4.6.8.5 Severidade 4 – Baixa: Considera-se baixa, quando o problema não causa perda de funcionalidades do Portal Corporativo Interno, não impactando, portanto, em sua operação. São problemas de pequeno impacto e que não impedem o uso do Portal Corporativo Interno, mas que devem ser sanados. Objetivo: correção do problema. Tempo máximo para a CONTRATADA conclusão o atendimento dos chamados abertos: até 24 (vinte e quatro) horas úteis.

### **4.6.9 MANUTENÇÕES ADAPTATIVAS E/OU EVOLUTIVAS**

4.6.9.1 Considera-se manutenções Adaptativas a adequação do *software* a um novo ambiente e Manutenções Evolutivas, os incrementos e adicionamentos às funcionalidades ou aos módulos do Portal Corporativo Interno.

4.6.9.2 Tempo máximo: A CONTRATADA deverá responder informando o cronograma de atendimento aos chamados abertos para manutenções adaptativas e/ou evolutivas, em até 40 (quarenta) horas úteis. O cronograma não necessariamente será realizado em 40 (quarenta) horas e sim, será a resposta sobre o planejamento de esforço de horas e o prazo para execução dos serviços necessários à resolução da necessidade apresentada na abertura do chamado. Esse cronograma deverá ser aprovado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.6.9.3 Os relatórios da execução dos serviços realizados via OS, deverão constar o nome do serviço prestado, a quantidade de horas efetivamente trabalhadas e as datas da realização do serviço.

4.6.9.4 O tempo de atendimento deverá ser contado a partir do momento do registro do chamado em ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados, sendo que não será necessária a conclusão de eventual chamado anterior para a abertura de um novo chamado.

### **5. ORÇAMENTO DETALHADO E MODO DE LICITAÇÃO**

A dotação orçamentária necessária para realização do projeto, está prevista no item 36.03.03 - COINF/SEGER - AQUISIÇÃO DE SOFTWARES (BASE) DE DESENVOLVIMENTO E ADMINISTRATIVO.

### **6. MODELO DE REMUNERAÇÃO**

- 6.1 Os valores referentes aos serviços detalhados neste Termo, deverão ser pagos com a apresentação por parte da empresa prestadora dos serviços de sua Nota Fiscal, respectivo boleto bancário e Termo de Aceitação dos Serviços devidamente assinado pelo gestor do contrato;
- 6.2 O CFM disporá de 5 (cinco) dias úteis, após a apresentação da Nota Fiscal, para o “aceite” dos bens ou serviços. Caso seja detectado qualquer erro, vício, defeito ou qualquer divergência, o serviço não será aceito ou o bem devolvido, ficando a cargo do fornecedor a sua correção ou reposição, sendo susado o pagamento;
- 6.3 Nos contratos de execução continuada ou parcelada, a cada apresentação da Nota Fiscal para pagamento, a empresa deverá anexar à mesma, comprovação de regularidade para com a Seguridade Social;
- 6.4 O CFM exercerá, através da fiscalização do contrato, o acompanhamento dos serviços objeto deste contrato, sendo que a ação ou omissão total ou parcial





## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

da fiscalização do contrato não exime a contratada de quaisquer de suas responsabilidades perante o CFM ou terceiros;

- 6.5 A fiscalização do contrato estará à disposição da contratada para fornecer informações, necessárias ao desenvolvimento dos serviços contratados;
- 6.6 A fiscalização do contrato terá acesso a todos os locais onde os serviços se realizarem em plenos poderes para praticar atos, nos limites do presente contrato, que se destinem a acautelar e preservar todo e qualquer direito do CFM tais como:
  - 6.1.1. Recusar serviços que tenham sido executados em desacordo com as condições estabelecidas neste contrato;
  - 6.1.2. Solicitar a substituição de empregado cuja permanência na equipe seja considerada inconveniente;
  - 6.1.3. Proceder à verificação e à aprovação dos documentos de medição dos serviços objeto deste contrato encaminhado pela contratada;
  - 6.1.4. Sustar o pagamento de quaisquer faturas da contratada, no caso de inobservância de exigências da fiscalização do contrato amparadas em disposições contidas no contrato, até a regularização da situação. Tal procedimento será comunicado por escrito à contratada;
  - 6.1.5. Instruir a contratada quanto à prioridade dos serviços a serem executados;
  - 6.1.6. Emitir o “termo de encerramento contratual”.
- 6.7 O CFM, através da fiscalização do contrato, reserva-se no direito de exercer durante todo o período contratual uma rígida e constante fiscalização do contrato sobre os serviços, inclusive quanto ao pessoal da contratada no que se refere a seu comportamento, capacitação e apresentação.
- 6.8 A contratada declara aceitar os métodos e processos de acompanhamento, verificação e controle adotados pela fiscalização do contrato.

## 7. O CUSTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

7.1 O custo estimado da contratação, o valor máximo global estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço pode ser definido da seguinte forma:



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

7.1.1. Por meio de fundamentada pesquisa de preços praticados no mercado em contratações similares, ou ainda por meio da adoção de valores constantes (REFERENCIAL DO MENOR PREÇO apresentado na cotação de preços para formação do processo licitatório), indicadores setoriais, ou outros equivalentes;

7.1.2. Neste caso os custos foram levantados em pesquisa de preço no mercado e os valores estão demonstrado na tabela abaixo: **O CONTRATANTE NÃO PAGARÁ VALORES SUPERIORES AO MENOR VALOR APRESENTADO NA COTAÇÃO REALIZADA, CONFORME APRESENTADO ABAIXO:**

ASSINATURA/LICENÇA Serviços	VALOR MÉDIO POR FAIXAS DE USUÁRIOS (MENSAL)
De 1 a 1.000	R\$ 5.833,00
1.001 a 2.000	R\$ 7.000,00
2.001 a 3.000	R\$ 8.566,66
3.001 a 3.500	R\$ 7.150,00
3.501 a 4.000	R\$ 7.203,33
Implantação de solução de Intranet Corporativa.	R\$ 16.133,33
Treinamento de solução de Intranet Corporativa.	R\$ 11.333,33

## 8. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE E DOS PRAZOS

9.1 O prazo total da prestação dos serviços será de no mínimo, 36 (trinta e seis) meses contados da data de assinatura do futuro contrato;

9.2. Qualquer despesa decorrente da manutenção ou suporte, é de responsabilidade da empresa prestadora de serviços de manutenção.

## 9. NATUREZA DO SERVIÇO

Prestação de serviço continuado.

## 10. INEXIGIBILIDADE DA LICITAÇÃO

Não se aplica.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

### 11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A CONTRATADA deverá:

- 11.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 11.2 Assumir toda a responsabilidade pela execução dos serviços contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato e seus anexos;
- 11.3 Cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, verificando as observações técnicas deste Termo de Referência e seus anexos;
- 11.4 Comunicar ao Conselho Federal de Medicina, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução do contrato;
- 11.5 Submeter ao Conselho Federal de Medicina qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação do serviço;
- 11.6 Manter seus funcionários ou representantes credenciados devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço no Conselho Federal de Medicina, referente ao objeto contratado, observando as normas de segurança (interna e conduta);
- 11.7 Disponibilizar os meios de contato para atendimento ao cliente e comunicar a CONTRATANTE sempre que houver mudanças nesses canais.
- 11.8 Responder a quaisquer prejuízos que seus empregados e prepostos causem ao patrimônio do Conselho Federal de Medicina, ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
- 11.9 Assumir total responsabilidade pelo sigilo da informação que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados, respondendo pelos danos que eventual vazamento de informação, decorrentes de ação dolosa, imperícia ou imprudência, venha a ocasionar ao Conselho Federal de Medicina ou a terceiros;
  - 11.9.1 Todos os serviços e produtos contratados e seus documentos resultantes são de exclusiva propriedade do CFM e não poderão ser



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

utilizados fora do contrato, comprometendo-se a Contratada com o sigilo das informações a que tiver acesso;

11.10 Executar os serviços de acordo com instruções a serem dadas pelo Setor de Tecnologia da Informação ou por servidor designado para este fim. A realização dos serviços previstos será acompanhada por profissional designado pelo Setor da Tecnologia.

11.11 Permitir a realização de eventuais testes de Segurança da Informação realizados por iniciativa da CONTRATANTE.

11.11.1 Cooperar com a realização dos testes de Segurança da Informação, prestando todas as informações e providenciando recursos humanos, tecnológicos e quaisquer outros requeridos para sua plena execução.

11.12 Corrigir, diretamente ou por intermédio do fabricante do produto, quaisquer brechas de segurança detectadas, mediante testes ou pela ocorrência de incidentes, sem ônus à CONTRATANTE.

### 13. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

13.1. Os preços serão fixos e irredutíveis durante a vigência do contrato.

### 14. DA VIGÊNCIA E DA GARANTIA

14.1 O contrato terá sua vigência por 36 (trinta e seis) dias, a partir da sua assinatura.

### 15. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1 A fiscalização e acompanhamento da execução do presente contrato se dará por meio dos funcionários Sra. **ÉRIKA FERREIRA** como gestora titular e **GLEIDSON PORTO** como Gestor Substituto, especialmente designados, que anotarão em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados na forma do Artigo 67, da Lei nº 8.666, de 21.06.93.

### 16. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da contratação objeto desta Licitação, correrão à conta dos recursos orçamentários centro de custo 6.2.2.1.1.33.90.39.045 – AQUISIÇÃO DE SISTEMAS/PROGRAMAS (SOFTWARE) DE INFORMÁTICA.



## CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

### 17. DA RESCISÃO DO CONTRATO

17.1 - O presente contrato poderá ser rescindido, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba à CONTRATADA direito à indenização de qualquer espécie, nos casos previstos no Artigo 78, Incisos I a XVII, da Lei 8.666, de 21.06.93, observadas as disposições do Parágrafo 2º do Artigo 79 da mesma lei.

### 18. DO FORO E DOS CASOS OMISSOS

18.1 Fica eleito o Foro da Justiça Federal, em Brasília-DF, como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou ações oriundas do presente contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

18.2 Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar os impasses, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõe a Lei nº 8.666/1993, o Decreto-Lei nº 3.555/2000, a Lei nº 10.520/2002 e demais legislações aplicáveis.

E, por estarem assim ajustados e de acordo, as partes assinam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo nomeadas.

Brasília-DF, de de 2021.

### 19 GESTORES

#### 19.1 GESTORA TITULAR DO CONTRATO

**Nome:** Erika Jaqueline Ferreira

**Função:** Coordenadora Administrativa do CFM

**Matrícula:** 141

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

#### 19.2 GESTOR SUBSTITUTO DO CONTRATO

**Nome:** Gleidson Porto Batista

**Função:** Coordenador de TI

**Matrícula:** 251

**Assinatura:** \_\_\_\_\_