

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA UNIDADE REQUISITANTE

1.1 A Gerência de Tecnologia da Informação (GETINF), situada na edificação sede da Companhia Docas do Pará – CDP.

2. DO OBJETO

2.1. O presente objeto trata da contratação de serviços de acesso a uma solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem. Esta solução deverá incluir, mas não se limitar a, os seguintes componentes e serviços:

- **Fornecimento de licenças de uso:** software na modalidade SaaS (Software como Serviço);
- **Suporte Técnico:** Suporte contínuo para resolver quaisquer problemas técnicos que possam surgir, garantindo que todos os sistemas funcionem de maneira eficiente e sem interrupções. O suporte deve estar disponível 24/7 e incluir assistência remota e no local, conforme necessário.
- **Implantação:** Implementação completa da solução de nuvem, incluindo a configuração inicial, migração de dados existentes, e integração com os sistemas atuais da CDP. A implantação deve ser realizada por uma equipe especializada que garantirá uma transição suave e minimização de qualquer tempo de inatividade.
- **Treinamento:** Treinamento abrangente para todos os usuários finais e administradores do sistema, assegurando que todos saibam como utilizar as novas ferramentas e funcionalidades. O treinamento deve incluir sessões presenciais, webinars, e a disponibilização de materiais de apoio e documentação.

Esta solução visa atender às necessidades de comunicação via e-mail e integração de documentos na nuvem, promovendo uma maior eficiência, colaboração e segurança nas operações diárias da CDP.

2.2. O processo licitatório será realizado em lote único, conforme detalhado no quadro a seguir e nos itens 4, 5 e 6. Este lote único incluirá todos os componentes e serviços descritos, garantindo uma solução coesa e integrada. O quadro detalhado deve especificar todos os requisitos técnicos, critérios de avaliação e condições de fornecimento, assegurando transparência e competitividade no processo de licitação.

Adicionalmente, o processo licitatório deve observar as seguintes diretrizes:

- **Critérios de Avaliação:** Definição clara dos critérios de avaliação das propostas, incluindo a análise técnica e financeira, a capacidade de atendimento, experiência prévia, e conformidade com as especificações estabelecidas.

- **Prazo de Execução:** Estabelecimento de prazos claros para a execução dos serviços, desde a assinatura do contrato até a entrega final e aceitação da solução.
- **Garantias e Penalidades:** Inclusão de cláusulas que estabeleçam garantias de desempenho e penalidades por descumprimento dos prazos ou especificações, assegurando que os fornecedores cumpram com os compromissos assumidos.

Este processo visa garantir a seleção de um fornecedor qualificado, capaz de fornecer uma solução que atenda plenamente às necessidades da CDP, promovendo maior eficiência, segurança e colaboração em suas operações corporativas.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. ESTIMADA
1	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico. Correio eletrônico (e-mail); contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência com gravação; criação e publicação de portais/sites; armazenamento de arquivos (mínimo de 30GB) e serviços de treinamento da solução.	UND	350
2	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico. Correio eletrônico (e-mail); contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência com gravação; criação e publicação de portais/sites; armazenamento de arquivos (mínimo 1TB) e serviços de treinamento da solução.	UND	117
3	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico. Correio eletrônico (e-mail); contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência com gravação; criação e publicação de portais/sites; armazenamento de arquivos (mínimo 5TB) e serviços de treinamento da solução.	UND	33
4	Serviço de implantação da solução, compreendendo: o planejamento, configuração e integração; homologação e testes; migração de caixas postais, instalação e transferência de tecnologia.	UND	1
5	Serviço de treinamento presencial ou remoto da solução, para administradores do sistema.	UND	20

3. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Atualmente, a CDP utiliza a solução Google Workspace Standard. A manutenção e expansão das licenças desta solução visam atender às novas demandas da CDP, proporcionando um

conjunto mais amplo e robusto de funcionalidades. Entre as principais demandas estão a capacidade de realizar gravações de videoconferências, o que é crucial para a documentação e revisão de reuniões importantes. Além disso, a necessidade de aumento de armazenamento em nuvem é fundamental para suportar o crescimento contínuo dos dados corporativos, garantindo que todos os documentos, arquivos e comunicações possam ser armazenados e acessados de maneira segura e eficiente.

3.2. Outra funcionalidade importante é o eDiscovery, que permite a identificação, preservação e análise de informações eletrônicas, essencial para conformidade legal e investigações internas. Com a expansão das licenças do Google Workspace, a CDP poderá usufruir de uma plataforma integrada que melhora a colaboração, aumenta a produtividade e garante que a empresa esteja equipada para enfrentar os desafios atuais e futuros do ambiente digital. Além disso, essa expansão permitirá a implementação de medidas de segurança mais avançadas, protegendo os dados sensíveis da organização contra ameaças cibernéticas.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES

4.1. Os serviços de acesso à solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem devem incluir um suporte técnico abrangente, cobrindo os seguintes aspectos e funcionalidades:

4.1.1. Correio Eletrônico (E-mail)

- Sistema de e-mail corporativo que ofereça recursos avançados de segurança, filtragem de spam e integração com outras ferramentas de produtividade.
- Suporte a diferentes plataformas e dispositivos, garantindo acesso fácil e seguro aos e-mails de qualquer lugar.

4.1.2. Contatos e Grupos de Distribuição

- Gerenciamento centralizado de contatos e grupos de distribuição para facilitar a comunicação interna e externa.
- Ferramentas para criar, editar e organizar contatos e grupos, com suporte a sincronização entre dispositivos.

4.1.3. Calendário

- Calendário corporativo compartilhado com funcionalidades para agendamento de reuniões, eventos e lembretes.
- Integração com sistemas de e-mail e outras ferramentas de colaboração, permitindo a coordenação de atividades e disponibilidade de recursos.

4.1.4. Comunicação Instantânea

- Plataforma de mensagens instantâneas para comunicação rápida e eficiente entre os colaboradores.
- Suporte a chat individual e em grupo, com histórico de conversas e funcionalidades de busca.

4.1.5. Número Estimado de Contas: 500

- Suporte para até 500 contas de usuário, com a possibilidade de expansão conforme as necessidades da CDP.
- Cada conta deve ter acesso completo a todas as funcionalidades da solução.

4.1.6. Videoconferência, com Gravação limitada

- Solução de videoconferência de alta qualidade com suporte para múltiplos participantes.
- Capacidade de gravação limitada de videoconferências, com capacidade para gravação de, no mínimo, 04 horas, com armazenamento seguro e acessível das gravações.

4.1.7. Criação e Publicação de Portais/Sites

- Ferramentas para criação e publicação de portais e sites corporativos, facilitando a comunicação e a disseminação de informações.
- Suporte a customização e gestão de conteúdo, com opções de segurança e controle de acesso.

4.1.8. Armazenamento de Arquivos com capacidades variadas

- O serviço deverá permitir o uso das licenças de acordo com os perfis de uso, ou seja, 350 licenças com o perfil básico (mínimo de 30GB de armazenamento); 117 licenças com o perfil intermediário (mínimo de 1TB de armazenamento); e 33 com o perfil avançado (mínimo de 5TB de armazenamento).
- As capacidades de armazenamento podem incluir o compartilhamento de espaço com outras aplicações da solução.
- Solução deve oferecer funcionalidades de sincronização, backup automático e recuperação de dados.

4.1.9. Serviços de Implantação da Solução com a Rede da CDP, Incluindo Migração de Dados

- Implementação completa da solução na rede da CDP, garantindo a integração com os sistemas existentes.
- Migração de dados de 500 usuários, incluindo caixas postais, pastas particulares, agendas e outros dados relevantes.

- A equipe de implantação deve garantir uma transição suave, minimizando o impacto nas operações diárias.

4.1.10. Serviço de Treinamento

- Oferta de treinamento abrangente para os usuários finais e administradores do sistema.
- Dois grupos de treinamento, podendo ser realizados de forma presencial ou remota.
- Deverá ter um grupo de Treinamento funcional onde abrangerá todas as funcionalidades da solução, bem como melhores práticas de uso e segurança.
- E deverá ter um grupo de Treinamento Administrativo focado em conhecimentos administrativos da solução, capacitando a equipe para a gerência, administração, auditoria e suporte interno da solução.

5. DOS REQUISITOS DA SOLUÇÃO

5.1. Comunicação e Colaboração em Nuvem

5.1.1. A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), onde a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados será fornecida e mantida pela contratada. A CDP será responsável apenas por fornecer os meios de acesso à Internet para seus usuários. A solução deve ter uma arquitetura de rede redundante e ser hospedada em data centers dispersos geograficamente para lidar com interrupções não programadas. Os data centers devem funcionar como backups uns dos outros, de modo que, em caso de falha de um data center, os clientes afetados sejam transferidos para outro, minimizando a interrupção do serviço.

5.1.1.1. A CDP fornecerá os dispositivos de acesso para seus usuários, que incluirão sistemas operacionais atualizados e navegadores compatíveis. Além disso, será disponibilizado um sistema de diretório local para autenticação segura e acesso à Internet, garantindo que todos os dispositivos estejam configurados de acordo com as políticas de segurança e conformidade da organização.

5.1.1.2. Caso seja necessária a instalação de equipamentos e softwares adicionais para a prestação dos serviços, estes deverão ser fornecidos pela contratada. A contratada será responsável pela operação contínua desses equipamentos e softwares, incluindo a instalação inicial, as atualizações regulares, e a manutenção de programas clientes nos dispositivos utilizados, que podem incluir microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones. A contratada também deverá garantir que todos os softwares estejam sempre atualizados com as últimas versões e *patches* de segurança.

5.1.2. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para empresas, a contratada poderá subcontratar parte do objeto,

desde que mantenha todas as suas responsabilidades perante a CDP. Qualquer subcontratação deve seguir rigorosamente os critérios de qualidade e segurança estabelecidos pela CDP, e é vedada a subcontratação com empresas que tenham participado do procedimento licitatório. A contratada deve garantir que qualquer subcontratada atenda aos mesmos padrões de desempenho e conformidade exigidos no contrato principal.

5.1.3. A solução deverá garantir a disponibilidade, integridade e segurança de todas as informações da CDP que forem gerenciadas e armazenadas pela solução em nuvem. Isso inclui medidas de proteção contra perda de dados, acesso não autorizado, e outras ameaças cibernéticas. A contratada deverá implementar controles de segurança robustos, como criptografia de dados, autenticação multifator, e monitoramento contínuo de atividades suspeitas.

5.1.4. A solução deverá incluir um log de auditoria que registre todas as ações realizadas por administradores e usuários com privilégios elevados. Este log deve cobrir um período mínimo de 90 (noventa) dias e estar disponível para consulta pela equipe de TI sempre que necessário. Os registros de auditoria devem incluir informações detalhadas sobre quem realizou a ação, quando foi realizada, e qual foi a natureza da ação, permitindo uma rastreabilidade completa das atividades no sistema.

5.1.5. A solução deve atender a todos os requisitos estipulados no presente Termo de Referência. Isso inclui conformidade com as especificações técnicas, padrões de desempenho, e critérios de segurança estabelecidos. A contratada deverá fornecer evidências de conformidade e estar disposta a submeter a solução a testes e avaliações pela CDP para garantir que todos os requisitos sejam plenamente atendidos.

5.2. Disponibilidade

5.2.1. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo que os usuários da CDP tenham acesso ininterrupto aos recursos e funcionalidades da solução em nuvem.

5.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,7% do tempo contratado, assegurando um alto nível de confiabilidade e minimizando períodos de indisponibilidade que possam impactar as operações da CDP. A contratada deve implementar medidas de redundância e contingência para atingir esse nível de disponibilidade.

5.2.3. A contratada deverá disponibilizar à CDP, a qualquer momento, relatórios detalhados de disponibilidade dos serviços contratados. Esses relatórios devem fornecer uma visão clara e precisa do tempo de atividade e das eventuais interrupções dos serviços. O tempo de atividade para aferição do Acordo de Nível de Serviço (SLA) deverá ser calculado através da seguinte fórmula: $(\text{Número total de minutos em um mês} \times \text{Número total de usuários} - \text{Total de minutos de indisponibilidade experimentados por todos os usuários no mês em questão}) / (\text{Número total de minutos em um mês} \times \text{Número total de usuários})$. O "Tempo de Inatividade" para aferição do SLA é definido como qualquer período em que os usuários não consigam enviar ou receber e-mails através da interface de webmail por navegador. A contratada deve monitorar continuamente o desempenho dos serviços e registrar quaisquer incidentes de inatividade. Caso o SLA não seja atingido, o provedor da solução deverá conceder um Crédito de Serviço baseado no valor mensal

do mês em que o SLA não tenha sido cumprido. A tabela abaixo especifica os créditos aplicáveis em função do percentual de disponibilidade alcançado:

Percentual de Disponibilidade Alcançado	Crédito de Serviço (%)
99,7% ou superior	0%
99,5% a 99,69%	5%
99,0% a 99,49%	10%
98,0% a 98,99%	20%
Abaixo de 98,0%	30%

Os créditos de serviço serão aplicados como descontos na fatura subsequente, assegurando que a CDP seja compensada por quaisquer falhas no cumprimento do nível de serviço acordado.

5.2.4. Além disso, a contratada deverá garantir a comunicação proativa com a CDP em casos de manutenção programada ou emergencial, detalhando a natureza da intervenção, o impacto esperado nos serviços e a duração estimada da manutenção. Todos os esforços devem ser feitos para minimizar o impacto nas operações da CDP.

5.2.5. Não serão contabilizadas como períodos de indisponibilidade aquelas interrupções cujas causas sejam atribuídas diretamente à responsabilidade da CDP. Isso inclui: **Falhas na Infraestrutura da CDP, Erros de Configuração, Manutenção Local e Problemas com Conectividade Interna**

5.2.6. Interrupções previamente programadas pela contratada não serão incluídas no cálculo do período de indisponibilidade. Para garantir a transparência e permitir à CDP uma adequada preparação, a contratada deve **notificar de forma Antecipada** a CDP sobre qualquer interrupção programada com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis. A notificação deve ser feita por escrito e incluir detalhes como o motivo da interrupção, a data e o horário de início e término previstos, e a natureza das atividades planejadas.

5.3. Desempenho

5.3.1. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela CDP, sem queda do desempenho até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados pela CDP. A solução deve assegurar um tempo de resposta eficiente para operações críticas, garantindo que não haja latência significativa que comprometa a produtividade dos usuários.

5.4. Capacidade de Armazenamento

5.4.1. Cada usuário deverá possuir uma cota total de armazenamento, distribuída nos diferentes serviços da solução, garantindo espaço suficiente para armazenar e gerenciar documentos, e-mails, vídeos, backups e outros tipos de arquivos essenciais para as operações da CDP.

5.5. Integração com o Serviço de Diretório

5.5.1. Deverá ser feita a integração de usuários e senhas a partir do serviço de diretório da CDP para o serviço na nuvem, devendo a integração de usuários ser compatível com as tecnologias baseadas em LDAP, como Microsoft Active Directory.

5.5.2. A integração poderá ser realizada por meio de sincronização de usuários e senhas ou federação de acesso, garantindo que os usuários tenham uma experiência de login única e segura.

5.5.3. Caso adote a integração de usuários, a mesma deverá ser feita de maneira autônoma, no mínimo a cada 3 horas, bem como permitir sincronização manual sempre que necessário, assegurando que qualquer alteração ou adição de usuários seja rapidamente refletida no sistema.

5.5.4. O acesso aos serviços na nuvem deverá ser permitido somente para usuários autenticados no diretório da CDP ou no provedor do serviço, garantindo um alto nível de segurança e controle de acesso.

5.6. Sistemas Operacionais Suportados

5.6.1. O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, pelo menos, a partir dos seguintes sistemas operacionais:

- Família Windows: Windows XP, Windows Vista, Windows 7 e superiores;
- Família Linux: RedHat 5.5 e superiores;
- Dispositivos móveis: Sistemas operacionais Android, iOS e BlackBerry O.S. 10.0 e superiores.

5.7. Aplicativo Cliente

5.7.1. O acesso aos serviços deverá ocorrer a partir da última versão (ou na sua impossibilidade, na penúltima) dos navegadores abaixo, preferencialmente sem a instalação de aplicativos clientes: Internet Explorer, Firefox, Chrome e Safari.

5.7.2. O acesso deverá ser feito através de conexão segura (https), garantindo a integridade e confidencialidade dos dados transmitidos.

5.7.3. Deverá ser fornecida a opção de acesso ao serviço de e-mail, calendário, videoconferência e edição de documentos e planilhas através de aplicativos instalados em pelo menos dois dos seguintes dispositivos móveis: iOS, Android e Windows.

5.8. Ferramenta de Pesquisa

5.8.1. Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca), facilitando a recuperação rápida de informações.

5.8.2. Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento, otimizando a eficiência do trabalho diário.

5.8.3. Permitir que administradores realizem pesquisa em relatórios de auditoria em ações realizadas no painel administrativo, proporcionando um controle rigoroso das atividades realizadas no sistema.

5.8.4. A pesquisa por mensagem deverá permitir a utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo, aumentando a precisão e relevância dos resultados.

5.9. Políticas e Perfis de Uso

5.9.1. A solução deve possibilitar ao administrador limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de usuários (perfil), similar ao que segue:

5.9.1.1. Perfil Usuário: Permissões limitadas à sua área de trabalho.

5.9.1.2. Perfil Gerente: Permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes.

5.9.1.3. Perfil Administrador: Permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte.

5.9.1.4. Perfil Auditor: Permissão para acessar relatórios de todas as operações efetuadas por usuário, gerente e administrador.

5.9.1.5. Perfil Administrador de Grupos: Permissão para criar, editar e excluir os grupos e realizar o gerenciamento das permissões dos membros e funcionalidades gerais dos grupos.

5.9.1.6. Perfil Administrador de Serviços: Permissão para habilitar/desabilitar os serviços disponíveis na ferramenta.

5.9.1.7. Perfil Service Desk: Permissão para criar e redefinir senhas dos usuários do domínio.

5.9.1.8. Perfil Funções Personalizadas: Permitir que sejam criadas as funções personalizadas de gerenciamento da Console Administrativa, proporcionando flexibilidade para atender necessidades específicas.

5.9.2. Todos os perfis poderão alterar seus próprios dados pessoais e todas as operações deverão ficar registradas em log específico e acessível somente pelos Auditores, garantindo a rastreabilidade e segurança das ações.

5.10. Atualização da Solução

5.10.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato, garantindo que a solução esteja sempre em conformidade com as melhores práticas e tecnologias mais recentes, proporcionando um ambiente seguro e eficiente para a CDP.

6. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

6.1. Correio Eletrônico Corporativo (e-mail)

6.1.1. Os endereços eletrônicos das contas de e-mail deverão permitir que a CDP possa utilizar o seu domínio (por exemplo: alias@cdp.com.br e alias@cdp.gov.br).

6.1.1.1. O e-mail deverá permitir formas de conexão segura para envio e recebimento de e-mails através de clientes de e-mail, com pelo menos os padrões:

a) Protocolo IMAP com criptografia SSL/TLS habilitada, porta padrão 993.

- b) Protocolo POP com criptografia SSL/TLS habilitada, porta 995.
- c) Protocolo SMTP com criptografia SSL/TLS habilitada, porta 465 ou 587.
- 6.1.2 Deverá permitir operação off-line da caixa postal do usuário, incluindo a edição, leitura e comando de envio de mensagens quando não houver conexão ao serviço, sincronizando automaticamente quando a conexão for restabelecida.
- 6.1.2.1. Essa funcionalidade poderá ser atendida sem o uso do navegador de Internet.
- 6.1.2.2. Caso seja necessária a instalação de equipamentos e softwares adicionais para o atendimento a esse requisito, os mesmos deverão ser fornecidos e sua operação mantida pela contratada, inclusive a instalação e atualização de programas clientes nos microcomputadores utilizados.
- 6.1.3. A solução deve permitir a leitura dos tipos de arquivos de suíte de escritório mais utilizados no mercado.
- 6.1.4. A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário.
- 6.1.5. O limite de tamanho de anexos a serem enviados ou recebidos em uma mensagem deverá ser de, no máximo, 20MB.
- 6.1.6. Permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel.
- 6.1.7. Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal.
- 6.1.8. Verificar mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, AntiSpam, antiphishing, antispymware e antimalware atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas.
- 6.1.9. Permitir filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelo administrador, de modo a atender à política de segurança da informação da CDP.
- 6.1.9.1. Os filtros devem possibilitar a categorização dos anexos e a limitação, no mínimo, por tamanho, nome e extensão.
- 6.1.10. Permitir o gerenciamento de regras de organização de mensagens pelo próprio usuário.
- 6.1.11. Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens.
- 6.1.11.1. Permitir que o administrador cadastre listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio.
- 6.1.12. O correio eletrônico corporativo deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos:
 - a) Cada usuário poderá enviar até 800 mensagens por dia.
 - b) Usuários a serem indicados poderão enviar uma mensagem para todas as demais caixas postais cadastradas, pertencentes ao domínio da CDP.
 - c) Cada usuário poderá enviar até 30 (trinta) mensagens por minuto. Caso atinja o limite, o excedente ficará em fila e será enviado automaticamente no momento seguinte.
- 6.1.13. A solução deverá permitir a recuperação de caixas de correio que tenham sido apagadas. A caixa de correio recuperada deverá conter todos os e-mails que estavam armazenados nela no momento em que foi excluída. Os administradores do serviço de e-mail deverão ter até 5 (cinco) dias a partir da data de exclusão da caixa de correio para solicitar a recuperação.

6.1.14. Permitir que os usuários enviem notificações de atualização de reunião, quando um convite para reunião apresentar modificação na sala de reunião, recurso compartilhado e local.

6.1.15. Suporte à criação, ativação e desativação de regras de respostas automáticas.

6.1.16. Possibilitar a solicitação de leitura de e-mails.

6.2. Contatos e Grupos de Distribuição

6.2.1. Prover agenda de contatos com no mínimo as seguintes informações: nome, caixa postal, endereço, empresa, telefone, celular.

6.2.2. Permitir que o administrador crie e edite contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário.

6.2.3. Permitir ao administrador o gerenciamento de usuários agrupados em perfis (ex.: Gerentes, Coordenadores, todos, etc.).

6.2.4. Permitir que os usuários criem e editem contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades.

6.3. Calendário

6.3.1. Possuir calendário para agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões, etc.) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores, etc.).

6.3.2. Permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários da CDP.

6.3.3. Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários da CDP.

6.4. Comunicação Instantânea (mensageiro)

6.4.1. Fornecer serviço de envio de mensagens instantâneas entre usuários internos e usuários externos, utilizando o mesmo cliente.

6.4.2. Possuir lista de contatos integrada à solução, com sinalizador de conexão dos usuários aos serviços.

6.5. Videoconferência

6.5.1. Solução de videoconferência para reuniões online, devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa a pessoa e em grupo. Esta solução deverá também ser possível via smartphone com sistema operacional Android ou iOS.

6.5.2. A solução deve permitir Gravação de reuniões salvas em nuvem.

6.6. Criação e Publicação de Portais/Sites

6.6.1. Permitir a criação de portais/sites com a utilização de elementos como imagens, tabelas e vídeos.

6.6.2. Permitir ao administrador o controle e o gerenciamento dos acessos dos usuários aos sites.

6.6.3. Permitir que os usuários criem e gerenciem seus sites, sem necessidade de conhecimento de linguagem de codificação.

6.6.4. Poderá ser armazenado até 10GB neste serviço, adicionando a esta cota total mais 500MB por cada usuário criado.

6.7. Armazenamento de Arquivos e Colaboração

6.7.1. Permitir ao usuário compartilhar documentos e controlar as permissões de acessos em suas pastas e arquivos.

6.7.2. Suportar o armazenamento de arquivos de documentos nos padrões Microsoft Office e BR Office/LibreOffice.

6.7.3. Permitir a edição on-line de documentos, planilhas e apresentações armazenados na nuvem de forma colaborativa.

6.7.4. Cada usuário poderá armazenar até 30GB neste serviço, respeitada a utilização da sua cota total na solução.

7. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DO OBJETO

7.1. Licenças de contas incluindo Suporte Técnico (Itens 1, 2 e 3)

7.1.1. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação do itens 1, 2 e 3. A subcontratação deverá seguir todas as normativas e regulamentações vigentes, garantindo a qualidade e a continuidade do serviço prestado, além de assegurar que todas as responsabilidades contratuais e legais sejam devidamente cumpridas pela empresa subcontratada.

7.1.2. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada destina-se a:

7.1.2.1. Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada. Isso inclui o atendimento a incidentes e problemas reportados pelos usuários, bem como a prestação de suporte proativo para evitar possíveis falhas e otimizar o desempenho da solução. O suporte deve ser acessível por múltiplos canais, como telefone, e-mail e chat online, e deve estar disponível em regime de 24/7, a fim de garantir a continuidade das operações;

7.1.2.2. Manutenção e atualização de softwares e hardwares que compõem a solução ofertada. A manutenção preventiva e corretiva deve ser realizada de forma periódica, com o objetivo de garantir o bom funcionamento e a segurança da solução. As atualizações de software devem incluir a instalação de patches de segurança, melhorias de desempenho e novas funcionalidades, sempre respeitando as políticas de compatibilidade e integridade do sistema. Além disso, a substituição e atualização de hardwares devem ser planejadas para minimizar interrupções nos serviços, com garantias de continuidade operacional e backup de dados.

7.1.3. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da CDP mediante abertura de chamado junto à contratada, via chamada telefônica local, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7). O sistema de abertura e acompanhamento de chamados deve ser de fácil utilização e acessível a todos os membros da equipe técnica da CDP, proporcionando um fluxo contínuo e eficiente de comunicação entre a CDP e a contratada.

7.1.4. De acordo com as necessidades da CDP, os atendimentos poderão ser realizados de forma remota (por meio de Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, com o deslocamento de um técnico até as dependências da CDP, localizadas na capital do Estado.

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

7.1.4.2. A quantidade de atendimentos on-site será limitada a 30 chamados durante a vigência do contrato.

7.1.4.3. Para os serviços on-site, o início do atendimento será considerado a partir do momento da chegada do técnico nas dependências da CDP, para fins de apuração do respectivo prazo.

7.1.5. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade, com o objetivo de garantir uma resposta adequada e tempestiva conforme a gravidade e o impacto da ocorrência:

7.1.5.1. **Baixa:** Ocorrências que não interferem na disponibilidade ou performance dos serviços. Exemplos incluem solicitações de informações, consultas gerais, e pequenos ajustes que não afetam a operação contínua do sistema. Esses chamados devem ser resolvidos dentro de um prazo razoável, garantindo a satisfação do usuário sem comprometer as atividades principais.

7.1.5.2. **Normal:** Ocorrências que prejudicam os serviços sem interrompê-los. Isso inclui problemas que causam degradação de desempenho, falhas intermitentes, ou funcionalidades reduzidas que, embora não parem completamente os serviços, impactam negativamente a eficiência e a qualidade das operações. Chamados nesta categoria devem ser tratados com prioridade moderada, buscando minimizar o impacto e restaurar a plena funcionalidade o mais rápido possível.

7.1.5.3. **Alta:** Ocorrências que resultam na indisponibilidade dos serviços. Esta categoria abrange falhas críticas que causam a interrupção total dos serviços ou comprometem a segurança dos sistemas, exigindo uma resposta imediata para restabelecer a operação normal. Chamados de alta prioridade devem receber atenção urgente, com esforços concentrados para resolver o problema no menor tempo possível e reduzir o tempo de inatividade.

7.1.6. Na abertura do chamado, serão definidas a categoria de prioridade (baixa, normal e alta) e a forma de atendimento (remoto ou on-site). Esta classificação inicial é fundamental para garantir que o problema seja tratado com o nível de urgência apropriado e pelo método mais eficaz.

7.1.7. Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo, garantindo que todos os problemas sejam resolvidos dentro de um período aceitável, conforme a criticidade da ocorrência. Esses prazos foram estabelecidos para assegurar uma resposta rápida e eficiente, minimizando o impacto nas operações da CDP.

Categoria de Prioridade	Tempo de Primeira Resposta	Tempo de Resolução Estimado
Baixa	Não superior a 30 dias corridos	Não superior a 30 dias corridos
Alta	Até 24 horas	Até 3 dias úteis
Crítica	Até 1 hora	Até 24 horas

7.1.8. A contratada deverá informar o número do chamado no momento da sua abertura e disponibilizar um meio de acompanhamento do estado do chamado. Esse meio de acompanhamento pode ser um portal online, onde a equipe técnica da CDP poderá visualizar o status atualizado de todos os chamados abertos, verificar o progresso das soluções, e receber notificações automáticas sobre quaisquer mudanças no status do chamado. Além disso, deve haver a possibilidade de interação direta, como adicionar comentários ou anexar documentos relevantes.

7.1.9. Ao final de cada atendimento, a contratada deverá emitir um relatório técnico detalhado contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

7.2. Serviço de implantação da solução (Item 4)

7.2.1. A contratada deverá integrar o ambiente operacional da CDP ao serviço contratado, de modo que o acesso aos serviços ocorra de forma transparente para os usuários autenticados na rede da contratante. Esta integração deve garantir que todas as funcionalidades da solução sejam plenamente acessíveis, sem a necessidade de configurações adicionais por parte dos usuários finais. A experiência do usuário deve ser intuitiva e contínua, proporcionando um ambiente de trabalho eficiente e seguro.

7.2.2. Deverão ser fornecidos todos os equipamentos e aplicativos necessários para sincronizar os objetos e seus atributos da base de dados dos usuários (AD, LDAP) para as contas armazenadas na nuvem. A contratada deve garantir que a sincronização ocorra de maneira segura e eficiente, preservando a integridade e a consistência dos dados. Isso inclui a configuração inicial e a manutenção contínua do processo de sincronização, garantindo que as informações dos usuários estejam sempre atualizadas e sincronizadas entre os sistemas locais e a nuvem.

7.2.3. Sendo necessário o uso de serviço que possibilite open relay para atender aos envios de mensagens de aplicações internas (robôs) que não puderem realizar autenticação integrada, o mesmo deverá ser configurado e mantido pela contratada. Este serviço de open relay deve ser configurado com as devidas medidas de segurança para evitar abusos e garantir que apenas as aplicações internas autorizadas possam utilizá-lo. A contratada deve monitorar continuamente o serviço para detectar e mitigar quaisquer problemas de segurança ou performance.

7.2.4. O serviço de migração de dados prevê o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de correio eletrônico da CDP (Google Workspace). Este processo deve ser realizado para assegurar a integridade e a continuidade dos dados durante e após a migração.

7.2.4.1. Fazem parte da plataforma de correio eletrônico as mensagens armazenadas, contatos, agendas, calendários e pastas particulares, desde que gerenciadas de modo centralizado pela equipe técnica da CDP. A contratada deve garantir que todos esses elementos sejam transferidos corretamente para a nova solução, mantendo a estrutura original e a acessibilidade dos dados.

7.2.5. O serviço de migração deverá ser realizado presencialmente na sede da CDP, localizada na capital do Estado.

7.2.6. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para os usuários, a CDP poderá exigir que a execução da migração ocorra à noite e nos finais de semana. Esta abordagem tem como objetivo reduzir o impacto nas operações diárias da organização e assegurar que os serviços prestados aos usuários permaneçam ininterruptos. A equipe responsável pela migração deverá estar disponível para trabalhar em horários alternativos e garantir que todas as precauções necessárias sejam tomadas para evitar interrupções nos serviços.

7.3. Treinamento (Item 5)

7.3.1. O objetivo do treinamento é transmitir os conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CDP possa suportar o funcionamento da solução de maneira eficaz e eficiente, garantindo a continuidade dos serviços e a correta utilização das ferramentas implementadas.

7.3.2. O treinamento deverá ser realizado por meio de um workshop presencial ou remoto, com carga horária mínima de 08 (oito) horas. Este workshop deverá abranger todas as informações necessárias para a gerência, administração, auditoria e suporte interno da solução. Serão abordados tópicos como a configuração do sistema, resolução de problemas comuns, e práticas recomendadas para a manutenção e atualização da solução.

7.3.3. Cada turma de treinamento deverá incluir até 20 empregados da CDP, incluindo a equipe técnica. A formação de turmas menores visa garantir uma maior interatividade e atendimento personalizado, permitindo que os participantes possam tirar dúvidas específicas e obter um melhor entendimento dos conteúdos apresentados.

7.3.4. Além do treinamento destinado às equipes técnicas, a contratada deverá fornecer documentos e tutoriais (em português) necessários para a capacitação dos usuários finais da solução, abordando detalhadamente as funcionalidades da ferramenta. Estes materiais de apoio deverão ser claros e acessíveis, permitindo que os usuários finais possam operar a solução de forma autônoma e eficiente.

7.3.5. Ao término de cada turma, deverão ser emitidos certificados de participação, contendo, no mínimo, o nome do participante, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático. Estes certificados atestarão a conclusão do treinamento e a qualificação dos participantes para operar e gerenciar a solução.

7.4. Prazos e Condições

7.4.1. No prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do contrato, a contratada deverá realizar uma visita às dependências da CDP para a reunião inicial de gestão do contrato.

7.4.1.1. Deverão estar presentes na reunião o preposto da contratada e um integrante da equipe técnica da contratada.

7.4.1.2. A pauta da reunião deverá incluir o planejamento detalhado da implantação da solução contratada, além das condições contratuais. Este planejamento deverá abordar todas as etapas do processo de implantação, definir responsabilidades, e estabelecer um cronograma de atividades para garantir o cumprimento dos prazos acordados.

7.4.2. No prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da assinatura do contrato, a contratada deverá submeter à aprovação da equipe técnica da CDP o Plano Executivo de Implantação da Solução. Este plano deverá contemplar todos os serviços contratados (implantação, integração, migração, treinamento) e incluir o Plano de Continuidade de Negócios.

7.4.2.1. O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), a ser executado no caso de rescisão ou encerramento contratual, deverá ser aprovado pela equipe técnica da CDP e conter, no mínimo, as seguintes condições: a) A contratada deverá prover todas as ferramentas e suporte técnico necessários para a migração dos dados mantidos na nuvem para outra solução provida pela CDP ou por outro prestador de serviço; b) A migração deverá incluir todos os dados mantidos na nuvem, inclusive logs e backups; c) A migração dos dados deverá ser concluída no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a rescisão ou término contratual, exceto sob manifestação explícita da CDP.

7.4.3. A contratada deverá prover as condições necessárias para a execução do serviço de migração de dados, podendo, inclusive, adaptar o PCN em conjunto com a CDP.

7.4.4. A integração da solução contratada deverá ser concluída no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da aprovação do Plano Executivo pela equipe técnica da CDP.

7.4.5. A migração de dados, se contratada, deverá ser concluída no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da aprovação do Plano Executivo pela equipe técnica da CDP.

7.4.6. O treinamento deverá ser concluído no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da aprovação do Plano Executivo pela equipe técnica da CDP. A conclusão do treinamento dentro deste prazo é essencial para assegurar que a equipe esteja plenamente capacitada para operar a solução a partir do momento em que ela se torne ativa.

7.4.7. Para todos os efeitos, a conclusão dos serviços de implantação será dada pela entrega dos itens contratados pela CDP em pleno funcionamento, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e seus anexos. A verificação de conformidade e a validação do funcionamento correto dos itens contratados serão essenciais para a aceitação final dos serviços.

7.4.8. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data do termo de aceitação do serviço de implantação (item 4). Durante este período, a contratada deverá assegurar a prestação de serviços de suporte e manutenção conforme estipulado no contrato.

8. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

8.1. O licitante deverá iniciar a prestação do serviço, objeto desta licitação, em até 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da assinatura do contrato. Esse prazo é considerado essencial para garantir que a CDP possa contar com os serviços contratados de maneira rápida e eficiente, atendendo às suas necessidades operacionais e estratégicas.

8.2. Para assegurar o cumprimento desse prazo, a contratada deverá realizar todas as preparações necessárias antes da assinatura do contrato, incluindo a mobilização de recursos humanos e materiais, planejamento logístico e qualquer outra providência que se faça necessária para o início imediato dos trabalhos.

8.3. A contratada deverá comunicar oficialmente à CDP a data exata do início da prestação dos serviços, confirmando que todas as condições e recursos necessários estão disponíveis e prontos para uso. Esta comunicação deve ser feita por escrito, via e-mail ou outro meio oficial de comunicação definido no contrato, e deverá incluir um plano detalhado das atividades iniciais.

9. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.1. A prestação do serviço ocorrerá na sede da CDP, situada na Av. Presidente Vargas, nº 41, Bairro Reduto, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará. A sede da CDP é o local principal onde os serviços serão realizados e coordenados.

10. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Papéis e Responsabilidades

10.1.1. Indica-se para gestor do contrato o ocupante da função de Gerente de Tecnologia da Informação, pertencente à Companhia Docas do Pará. Em seus afastamentos e impedimentos legais, o seu substituto deverá assumir as responsabilidades, garantindo continuidade na gestão do contrato.

10.1.2. Indica-se para fiscal técnico do contrato o ocupante do cargo de Analista Portuário: Redes, pertencente à Companhia Docas do Pará. Nos seus afastamentos e impedimentos legais, o substituto designado deverá assumir suas funções, assegurando a fiscalização técnica adequada.

10.1.3. Indica-se para fiscal requisitante do contrato o ocupante do cargo de Analista Portuário: Suporte, pertencente à Companhia Docas do Pará. Em caso de afastamentos e impedimentos legais, seu substituto deverá ser designado para manter a fiscalização requisitante do contrato.

10.1.4. Indica-se para fiscal administrativo do contrato o ocupante do cargo de Técnico Portuário Administrativo, pertencente à Companhia Docas do Pará. Nos seus afastamentos e impedimentos legais, seu substituto deverá assumir as responsabilidades administrativas do contrato.

10.2. Deveres e Responsabilidades da CDP

10.2.1. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do contrato por representantes especialmente designados, conforme os termos da Lei 8.666/93, garantindo a conformidade com as cláusulas contratuais e os objetivos da CDP.

10.2.2. Rejeitar, justificadamente, no todo ou em parte, a execução do objeto que estiver em desacordo com este Termo de Referência, assegurando a qualidade e conformidade dos serviços prestados.

10.2.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre quaisquer imperfeições observadas durante a execução do objeto, estabelecendo prazos para correção, de modo a garantir a qualidade dos serviços.

10.2.4 Prestar informações e esclarecimentos que forem formalmente solicitados pela CONTRATADA, assegurando uma comunicação clara e eficiente.

10.2.5. Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais previstas neste Termo de Referência, instrumento contratual e na legislação pertinente, caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais.

10.2.6. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA conforme os prazos e formas estabelecidas, garantindo o cumprimento das obrigações financeiras do contrato.

10.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

10.3.1. Indicar um preposto para o contrato, que atuará como interlocutor junto à CDP para assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais e participação em reuniões de acompanhamento sempre que solicitado.

10.3.2. Cumprir a legislação e as Normas Técnicas da ABNT/ISO pertinentes à sua atividade, garantindo a conformidade com padrões de qualidade e segurança.

10.3.3. Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CDP, prontamente atendendo às reclamações e dúvidas apresentadas.

10.3.4. Contratar e treinar todo o pessoal necessário para a execução do objeto do contrato, garantindo a qualificação adequada dos profissionais envolvidos.

10.3.5. Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos e insumos necessários para a execução do objeto indicado neste Termo de Referência, incluindo aqueles referentes à proteção individual e coletiva.

10.3.6. Zelar pelo sigilo inerente à execução do objeto e pela confidencialidade dos dados e informações da CDP, empregando todos os meios necessários para garantir a segurança da informação.

10.3.7. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas e indiretas, tais como salários, transporte, alimentação, diárias, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e da ordem de classe, indenizações civis e quaisquer outras devidas a seus empregados no desempenho dos serviços, bem como despesas com eventuais terceirizações, eximindo a CDP de qualquer vínculo empregatício.

10.3.8. Não transferir a outrem os serviços avençados, garantindo que todas as atividades sejam realizadas pela própria CONTRATADA.

10.3.9. Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

10.3.10. Aceitar, na forma do art. 81 da Lei Federal 13.303/2016, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no valor inicial atualizado do contrato, até o limite de 25%.

10.3.11. A contratada responderá integralmente por perdas e danos que vier a causar à Companhia Docas do Pará ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua

ou de seus prepostos, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

10.4. Procedimentos de Gestão e Fiscalização do Contrato

10.4.1. O gestor do contrato, juntamente com a equipe técnica de TI, ficará responsável por:

10.4.1.1. Avaliar e aprovar o Plano Executivo de Implantação da Solução, assegurando que todas as etapas e atividades estejam de acordo com os requisitos contratuais.

10.4.1.2. Acompanhar a execução dos serviços de implantação, verificando a conformidade com os prazos e especificações estabelecidas.

10.4.1.3. Abrir e acompanhar os chamados de suporte técnico junto à CONTRATADA, garantindo que todas as solicitações de suporte sejam atendidas de forma eficiente.

10.4.1.4. Acompanhar, sempre que necessário, o(s) técnico(s) da CONTRATADA em suas visitas, assegurando que os serviços estejam sendo realizados conforme o contrato.

10.4.1.5. Informar ao fiscal do contrato qualquer irregularidade na execução do objeto ou descumprimento dos níveis de serviços contratados, tomando as medidas corretivas necessárias.

10.4.1.6. Assinar termos de aceite dos serviços executados, confirmando que os serviços foram realizados conforme os requisitos contratuais.

10.4.2. O Fiscal do contrato ficará responsável por:

10.4.2.1. Conferir o atendimento dos níveis de serviços contratados, garantindo que a qualidade dos serviços esteja conforme o contrato.

10.4.2.2. Relatar, por escrito, com a devida comprovação, as eventuais irregularidades na prestação de serviços, tomando as medidas necessárias para a correção.

10.4.2.3. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por qualquer outro motivo que justifique tal medida.

10.4.2.4. Verificar a conformidade do faturamento do objeto contratado, assegurando que os valores cobrados estejam corretos e conforme os serviços prestados.

10.5. Pagamento

10.5.1 O pagamento à contratada relativo aos itens 1, 2 e 3 será efetuado mensalmente até 18º dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de fatura e nota fiscal eletrônica atestada pela fiscalização da CDP. Além disso, deve compor o processo de pagamento a comprovação do recolhimento das contribuições sociais (INSS e FGTS) referentes ao mês da última competência; da Certidão Conjunta Negativa de Débitos da RFB/PGFN; da Certidão Negativa de Contribuições Previdenciárias; do Certificado de regularidade do FGTS e Certidões de regularidade Fiscal para com as fazendas Estadual e Municipal do domicílio fiscal da licitante, bem como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT);

10.5.1.2. O pagamento à contratada relativo ao item 4 será realizado após a verificação da execução do serviço de implantação nos termos contratuais, mediante a emissão de termo de aceite pela equipe técnica;

10.5.1.3. O pagamento à contratada relativo ao item 5 será realizado após a conclusão de cada turma e verificação de execução do treinamento nos termos contratuais, mediante a emissão de termo de aceite pela equipe técnica;

10.5.2. Os pagamentos previstos no “caput” deverão ser protocolados pela CONTRATADA, até o dia 05 do mês subsequente à prestação do serviço, no Sistema Eletrônico de Informações - SEI ou outro meio disponibilizado pela CONTRATANTE, a exemplo do e-mail "protocolo@cdp.com.br", para que seja iniciado e encaminhado o processo à fiscalização do contrato a fim de certificar a nota fiscal eletrônica/fatura, viabilizando, desse modo, o pagamento;

10.5.3. Caso a CONTRATADA não encaminhe a documentação completa no prazo estipulado, esta estará sujeita às penalidades dispostas no presente Termo de Referência, inclusive em relação ao cancelamento da Nota Fiscal e emissão de nova NF/Boleto para fins de recolhimento de impostos na mesma competência por parte da CONTRATANTE, bem como atualização da data de vencimento do boleto com a quantidade de dias correspondentes aos dias de atraso.

10.5.4. A CONTRATANTE efetuará o pagamento do preço por item registrado na proposta e em conformidade com este Termo de Referência, sendo o pagamento por meio de depósito bancário ou da fatura emitida.

10.5.5. Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado à Contratada, para verificação da situação desta, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

10.6. Cronograma Físico e Financeiro

10.6.1. O pagamento relativo aos itens 1, 2 e 3 serão realizados mensalmente, com base no número total de usuários contados para acesso à solução.

10.6.2. O pagamento relativo ao item 4 será realizado em uma única parcela após a assinatura do termo de aceite do serviço de implantação.

10.6.3. O pagamento relativo ao item 5 será realizado em uma única parcela após a assinatura do termo de aceite do treinamento.

10.6.4. Além das retenções legais, serão automaticamente descontados dos valores faturados os percentuais decorrentes da aplicação dos critérios de níveis de serviço.

10.7 Propriedade, Sigilo e Restrições

10.7.1. A empresa contratada se comprometerá a manter sigilo acerca das informações obtidas e geradas no decorrer do contrato, mediante assinatura de Termo de Compromisso com a Segurança da Informação, conforme modelo em anexo.

10.7.2. Pertencerão exclusivamente à CDP os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados durante a vigência do Contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o respectivo consentimento da CDP.

10.7.3. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar as Políticas de Controle de Acesso definidas pela CDP, garantindo a segurança e integridade das informações.

10.8. Mecanismos Formais de Comunicação

10.8.1. Sempre que necessário, o gestor do contrato poderá solicitar reunião com o preposto da CONTRATADA com o objetivo de discutir questões contratuais, assegurando uma comunicação eficaz e resolução de eventuais problemas.

10.8.2. Os serviços de suporte técnico deverão ser solicitados pela CDP mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local, e-mail ou internet, garantindo uma resposta rápida e eficiente às solicitações.

10.8.3. Demais questões contratuais, como faturamento dos serviços, poderão ser tratadas mediante e-mail ou telefone, assegurando uma comunicação clara e eficiente entre as partes.

11 DO VALOR MÁXIMO ESTIMADO

11.1. O orçamento para essa despesa será obtido pelo valor médio de proposta comercial obtida no mercado. O valor total máximo estimado que a CDP se propõe a pagar pelo fornecimento do objeto é de **R\$ 1.744.289,70** (Um milhão, setecentos e quarenta e quatro mil, duzentos e oitenta e nove reais e setenta centavos) durante a vigência contratual de 5 (cinco) anos. Este valor foi definido com base em uma análise detalhada das cotações de múltiplos fornecedores, garantindo que o valor estimado seja competitivo e reflita fielmente os custos reais de mercado, conforme detalhamento a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE.	Média Valor Unitário	Média Valor Global 5 anos
1	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico. Correio eletrônico (e-mail); contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência com gravação; criação e publicação de portais/sites; armazenamento de arquivos(30GB).	Contas	350	R\$ 37,415	R\$ 785.715,00
2	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico. Correio eletrônico (e-mail);		117	R\$ 91,435	R\$ 641.873,70

	contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência com gravação; criação e publicação de portais/sites; armazenamento de arquivos(2TB).				
3	Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico. Correio eletrônico (e-mail); contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência com gravação; criação e publicação de portais/sites; armazenamento de arquivos(5TB).		33	R\$ 159,95	R\$ 316.701,00
4	Serviço de implantação da solução, compreendendo: planejamento, configuração e integração; homologação e testes; migração de caixas postais, instalação e transferência de tecnologia.	Serviço	1		
5	Treinamento	TURMA	2		

11.2. Quantitativo de contas ativas inicialmente previsto pela CDP é de 500 (quinhentas) somando os itens 1, 2 e 3. A contratante poderá, a seu critério, ativar outras contas conforme necessário. Dessa forma, serão faturados mensalmente apenas os valores referentes à quantidade de contas ativas, conforme medido através de relatórios emitidos pela própria contratada (boletins de medição). Esses boletins devem ser detalhados e transparentes, permitindo à CDP verificar a utilização dos serviços e os custos associados com precisão.

11.3. Todo e qualquer serviço necessário para adequar a arquitetura atual da contratada à situação proposta no termo de referência deve ser previsto pelas empresas interessadas na prestação dos

serviços. Isso inclui, mas não se limita a ajustes de infraestrutura, configuração de sistemas e implementação de processos necessários para a plena operacionalidade da solução contratada. Caso haja necessidade de instalação de softwares locais para o funcionamento da solução, os mesmos devem ser fornecidos pela contratada sem custos adicionais de licenciamento além dos serviços em nuvem.

11.4 A contratada deverá garantir que todos os componentes necessários para a plena execução dos serviços estejam inclusos no orçamento estimado, evitando custos imprevistos para a CDP. Isso abrange não apenas a provisão de software e hardware, mas também treinamento, suporte técnico e quaisquer outras necessidades que possam surgir durante a vigência do contrato.

12. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1 O prazo de vigência do contrato resultante deste certame será de **5 (cinco) anos, pois se trata de prestação de serviços de natureza continuada**, com início a partir da data de sua assinatura, na forma estabelecida na Lei nº. 13.303/2016, em seu art. 71, bem como no art. 9, §5º e art. 128 e 129 do Regulamento de Regulamento de Licitações e Contratos da CDP.

13. REAJUSTE FINANCEIRO E ECONÔMICO DO CONTRATO

13.1. Para fins de reajuste do valor do contrato, deve-se respeitar o interregno mínimo 12 (doze) meses, bem como a renovação da previsão orçamentária, com início a partir da data de sua assinatura, na forma estabelecida na Lei nº 13.303/2016, em seu art. 71, assim como, do art. 128 c/c 129, e parágrafo único do Regulamento de Licitações e Contratos.

13.1.2. Caso haja Interesse público na prorrogação do contrato, o preço poderá ser reajustado com base na variação acumulada dos últimos 12 (doze) meses pelo IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IBGE), ou por outro índice que venha substituí-lo, após a confirmação pelo fiscal do contrato de que os preços continuam vantajosos para a Administração;

14. DAS SANÇÕES

14.1. Na hipótese de atraso na implantação da solução, conforme especificado no item 2, fica estabelecido um percentual de 1% sobre o respectivo valor adjudicado, a título de multa, por dia de atraso. O atraso superior a 30 dias poderá caracterizar a inexecução do objeto, podendo resultar na rescisão do contrato. A multa será aplicada automaticamente, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei ou no contrato. O valor das multas poderá ser descontado dos pagamentos devidos à contratada ou cobrado judicialmente, conforme o caso.

14.2. Na hipótese de indisponibilidade dos serviços, ficam estabelecidas as correções descritas no item 5.2.3 deste Termo de Referência. A indisponibilidade dos serviços compromete a eficiência e a continuidade das operações e será tratada com a máxima seriedade. A contratada deverá tomar todas as medidas necessárias para restabelecer a disponibilidade dos serviços no menor tempo possível, conforme os parâmetros de nível de serviço (SLA) acordados. As penalidades por indisponibilidade serão aplicadas de forma cumulativa às demais sanções previstas neste contrato.

14.3. Na hipótese de inexecução do objeto desta licitação, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber, ficará a contratada sujeita às seguintes sanções:

14.3.1. Multa correspondente a 15% sobre o valor total adjudicado. Esta multa visa compensar os prejuízos sofridos pela contratante em decorrência da inexecução do contrato e será aplicada independentemente de outras penalidades. A aplicação da multa não impede que a contratante busque indenização por perdas e danos, caso os prejuízos superem o valor da multa.

14.3.2. Suspensão, pelo prazo de até 2 (dois) anos, de licitar e contratar com esta CDP. A suspensão será comunicada oficialmente à contratada e publicada em meios oficiais de divulgação. Durante o período de suspensão, a contratada estará impedida de participar de qualquer licitação ou de celebrar novos contratos com a CDP. A suspensão visa assegurar que apenas fornecedores confiáveis e comprometidos com a qualidade e a eficiência dos serviços sejam contratados pela CDP.

15. METODOLOGIA

15.1. A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do TIPO MENOR PREÇO DO LOTE ÚNICO, conforme os dispositivos legais, notadamente as Leis 13.303/2016, e suas alterações, Decreto 10.024/2019, Decreto nº 7.174/2010 e demais legislações pertinentes.

15.1.1. A metodologia aplicada para a realização do trabalho será com base nas especificações técnicas dispostas no Termo de Referência que possibilitem a efetiva execução objeto da contratação.

16. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. Requisitos de Seleção do Fornecedor:

16.1.1. A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica emitidos por uma pessoa jurídica de direito público ou privado. Estes atestados devem comprovar a aptidão da licitante ou de sua subcontratada na prestação de serviços compatíveis com os da presente contratação, atendendo a um mínimo de 250 usuários. O atestado deve detalhar a natureza dos serviços prestados, a quantidade de usuários atendidos e a satisfação do cliente, evidenciando a experiência e a capacidade da licitante em gerir e executar projetos de escopo e complexidade semelhantes aos exigidos nesta licitação.

17 . PARCELAMENTO OU NÃO DO OBJETO

17.1. O parcelamento da solução não é recomendável, devendo optar-se pela via alternativa, por ser o ideal no caso em tela, do ponto de vista da eficiência técnica, haja vista que assim o gerenciamento dos serviços permanecerá sempre a cargo de um único contratado, resultando num maior nível de controle dos serviços por parte da administração, concentrando a responsabilidade e a garantia dos resultados numa única pessoa jurídica.

17.2. Observa-se também a economia de escala, viabilizando um menor valor a se alcançar na licitação.

17.3. Então, pelas razões expostas, recomendamos que a contratação não seja parcelada, por não ser vantajoso para a administração e por representar possível prejuízo ao conjunto do objeto a ser contratado.

17.4. Desse modo, a solução única para a Companhia Docas do Pará não restringe o mercado para o objeto a ser licitado, tendo o fim de buscar a economia em escala, que é a viabilidade de reduzir o custo médio do escopo pela diluição dos custos fixos em um número maior de unidades produzidas, sem perde a qualidade do objeto (economicidade x qualidade).

18 . JUSTIFICATIVA PARA AQUISIÇÃO DA SOLUÇÃO EM UM ÚNICO LOTE

18.1. O processo proposto contempla o fornecimento de uma solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, com gerenciamento centralizado em um único sistema. Nesse modelo, todos os componentes são interdependentes em termos de administração e operação. Dessa forma, a aquisição de uma solução de um único fabricante torna-se estratégica, reduzindo consideravelmente a complexidade do gerenciamento técnico. A unificação em um único pacote facilita o trabalho da equipe técnica da Companhia Docas do Pará (CDP), assegura a interoperabilidade entre os componentes e simplifica a manutenção, graças à uniformidade das configurações e práticas de gerenciamento.

18.2. A padronização em lote permite que o Termo de Referência incorpore protocolos adicionais de controle e comunicação compatíveis entre os componentes, desde que sejam do mesmo fabricante. Essa abordagem viabiliza a implementação de funcionalidades extras, aumenta a produtividade das equipes reduzidas de administração de TI da CDP e centraliza as operações. Como resultado, configurações em unidades remotas podem ser realizadas diretamente a partir do sistema central, simplificando significativamente os processos de gestão e configuração.

18.3. Além disso, a capacidade de gerenciamento remoto, acessada por meio de uma interface única, proporciona aos administradores uma visão em tempo real do sistema, permitindo o monitoramento do desempenho e a aplicação de correções de forma ágil e eficiente.

18.4. Outro benefício relevante é a entrega integrada da solução, que evita atrasos no fornecimento ou implementação de componentes individuais. Essa abordagem garante que possíveis problemas com fornecedores não comprometam o andamento do projeto como um todo.

18.5. A padronização dos serviços por meio de um único fornecedor capacitado assegura que as soluções sejam implementadas de acordo com as necessidades estratégicas previamente estabelecidas no planejamento da CDP.

18.6. Por fim, é importante ressaltar que a eficiência administrativa do setor público, um princípio constitucional, pode ser aprimorada com a otimização da gestão de contratos. Nesse contexto, a aquisição em lote unifica os contratos de manutenção e prestação de serviços, reduzindo custos operacionais e administrativos, ao mesmo tempo que fortalece o controle e a eficiência na execução das atividades.