

DEMANDA INICIAL

HOSPEDAGEM E MANUTENÇÃO DO SITE DO CRESS-MG

1. OBJETO

Contratação dos serviços especializados de **hospedagem, manutenção e atualização mensal do Site do CRESS-MG** em ambiente de nuvem ou dedicado, na modalidade de software como serviço continuado, incluindo suporte técnico remoto e telefônico e a possível migração dos dados atuais hospedados nos servidores externos em atendimento ao CRESS-MG.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Justifica-se a contratação dos serviços de **Hospedagem Online** para que o CRESS-MG possa manter disponível, na internet, seu sítio eletrônico e demais agregados, como possíveis hotsites, disponibilizando seus serviços, divulgando ações promovidas, publicações suas e as das demais entidades representativas do Serviço Social nos termos da Política Nacional de Comunicação (PNC) do Conjunto CFESS-CRESS e em atendimento às **Leis 131/2009 e 12.527/2011**. Além disso, para a proteção de dados da categoria profissional e também do Conselho, é importante o **Certificado SSL** que protege nossos dados e dificulta o roubo de informações compartilhadas, tais como senhas, logins, e-mails e CPFs.

2.2. Os sistemas utilizados pelo CRESS-MG necessitam de **atualização e manutenção periódicas**, considerando as demandas diárias do Setor de Comunicação que são dinâmicas e que se dão, em parte, de forma planejada, mas, também, em resposta a pedidos da gestão, manifestações da categoria profissional, assim como em atenção à própria conjuntura social.

2.3. É por meio do site que se publiciza parte significativa da materialização das diretrizes e estratégias apontadas pela PNC. Portanto, esta plataforma é elemento fundamental para a difusão das ações políticas e dos posicionamentos do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais (Conjunto CFESS-CRESS), o que, por sua vez, contribui para manter a categoria profissional informada e aproximar a relação destas e destes profissionais com suas entidades representativas.

2.4. Ao dar voz e visibilidade a pautas sociais alinhadas ao Serviço Social, o CRESS-MG, orientado pela PNC, contribui para a democratização da informação, importante instrumento de construção e de qualificação das relações sociais e das intervenções técnico-políticas da profissão de assistente social e, neste sentido, mais uma vez o site institucional é ferramenta essencial de comunicação com a categoria profissional, movimentos sociais e sociedade como um todo.

2.5. De acordo com este documento norteador, “o Conselho Federal e os Conselhos Regionais, como entidades de caráter público, têm a obrigação de disponibilizar para a categoria e para a sociedade, informações de suas atividades, investimentos e despesas. Sendo assim, as páginas devem conter algumas informações básicas, listadas a seguir:

SEDE:
(31) 3226-2083
cress@cress-mg.org.br
Rua Guajajaras, 410 - 11º andar.
Centro. Belo Horizonte - MG.
CEP 30180-912

SECCIONAL JUIZ DE FORA:
(32) 3217-9186
seccionaljuizdefora@cress-mg.org.br
Av. Barão do Rio Branco, 2.595 - sala
1.103. Centro. Juiz de Fora - MG.
CEP 36010-907

SECCIONAL MONTES CLAROS:
(38) 3221-9358
seccionalmontesclaros@cress-mg.org.br
Av. Coronel Prates, 376 - sala 301.
Centro. Montes Claros - MG.
CEP 39400-104

SECCIONAL UBERLÂNDIA:
(34) 3236-3024
seccionaluberlandia@cress-mg.org.br
Av. Afonso Pena, 547 - sala 101.
Centro. Uberlândia - MG.
CEP 38400-128

- 2.5.1.** Conforme a Lei de Acesso à Informação e a Resolução CFESS nº 650/2013, publicação de relatórios anuais, prestações de contas, processos licitatórios, estrutura organizacional, registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros e despesas e dados gerais para o acompanhamento de ações e respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;
- 2.5.2.** Divulgação da agenda anual da entidade, incluindo eventos, seminários, reuniões, etc.;
- 2.5.3.** Divulgação de notícias de interesse da categoria e da sociedade;
- 2.5.4.** Divulgação de endereços e formas de contato do CFESS e de todos os outros CRESS, além dos links para os sites das entidades;
- 2.5.5.** Divulgação de informações, conforme apontado no item informativo impresso;
- 2.5.6.** Divulgação de material teórico-político produzido, como livros, cartilhas, manuais, etc.;
- 2.5.7.** Divulgação do link para sistema de cadastro de assistentes sociais (SISCAWF)."

3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 3.1.** Os serviços serão prestados de acordo com os sistemas que foram desenvolvidos em linguagem compatível com painel de controle, memória, processamento e espaço em disco dimensionáveis.
- 3.2.** Fornecer suporte técnico, em português, com manutenção das rotinas de segurança, infraestrutura, rede e conexão com internet; bloqueio e liberação de IP e porta Firewall; rotinas de backup diário da base de dados do site, atualização ilimitada por site FTP.
- 3.3.** A **configuração mínima** deverá ser de: **4GB** de RAM, 2 VCPU, **300 GB** de Disco.
- 3.4.** Certificado SSL (Secure Sockets Layer) de Validação de Domínio para um domínio. Acesso ao Painel do Controle por meio de senha.
- 3.5.** O prazo para atendimento, de qualquer das solicitações, deverá ser de no **máximo 48h**, sendo estas contadas a partir da solicitação de atendimento por telefone e/ou e-mail, fornecidos pela contratada.
- 3.6.** Em situações de extrema urgência, como site fora do ar e/ou ataque ao servidor, o prazo para atendimento deverá ser no mesmo dia.
- 3.7.** Realizar reunião de alinhamento em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, entre a Assessoria de Comunicação (Ascom), Coordenação Administrativa e o Responsável Técnico da Contratada, para os devidos preparativos para o início dos serviços, devendo ser assinada uma ata a ser anexada ao processo. Nessa reunião, deverão ser alinhados os procedimentos de abertura, agendamento de chamados, encerramento, modelos de documentação e relatórios de atendimento, termos de confidencialidade e política de segurança, além de procedimentos a serem adotados para viabilizar os acessos remotos.

3.8. Realizar Análise do Ambiente envolvendo as equipes técnicas da Contratada e Contratante que poderá ser executada de forma remota ou presencial. Deverá ser acordado entre as partes:

3.8.1 Relatório detalhado das pendências e necessidades de ajustes atuais a serem feitos;

3.8.2 Planejamento prévio das demais atividades necessárias de implementação de melhorias, atualizações e configurações;

3.8.3 Estabelecimento de canais de comunicação com possibilidade de abertura, agendamento e controle de chamados, documentação, relatórios de atendimento etc.;

3.8.4 Definição de termos/procedimentos de confidencialidade e segurança, além de procedimentos a serem adotados para viabilizar os acessos remotos.

3.9. Detalhamento dos serviços de Suporte, Manutenção, Desenvolvimento e Criação:

3.9.1. Os serviços devem estar disponíveis para acionamento 24h por dia, 07 dias por semana, de segunda a sexta-feira, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;

3.9.2. Garantia de bom funcionamento das plataformas como um todo;

3.9.3. Monitoramento e análise de performance;

3.9.4. Manutenções sob demanda;

3.9.5. Criação e/ou correção de funcionalidades dentro do sistema Wordpress, incluindo novos menus, novas categorias, tabelas, formulários, etc;

3.9.6. Criação e/ou correção de layout, funcionalidades, formulários, tabelas e quaisquer elementos do site.

3.10. Antecipação de problemas.

3.11. Atualização/implementação de componentes e funcionalidades, atualização de tecnologias, plug-ins, módulos versões de linguagem de programação e versões de banco de dados, quando necessário.

3.12. Procedimentos para garantir a segurança completa do site e servidor.

3.13. Sugestões de melhorias.

3.14. Eliminação de vírus.

3.15. Explicações pontuais sobre ajustes e implementações realizadas.

3.16. Modificações, ajustes e auxílio para utilização do painel de controle.

3.17. Tratamento de memória cachê para melhor velocidade de carregamento.

3.18. Otimização de banco de dados.

3.19. Adaptações nos websites, em caso de mudanças no ambiente de hospedagem, visto que os servidores alteram suas configurações constantemente, o que pode acarretar mau funcionamento de componentes.

3.20. Utilizar boas práticas de programação e ajustes que irão contribuir para a escalada do ambiente digital nos principais buscadores (Google, Bing, Yahoo).

3.21. Solicitação dos serviços:



3.21.1. Os serviços serão solicitados pela contratante à contratada por meio da abertura de chamados de suporte técnico, que poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos;

3.21.2. Os chamados serão feitos via telefone, e-mail, chat, whatsapp ou via sistema de gerenciamento de chamados a ser definido e acordado entre as partes;

3.21.3. Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte à contratada e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros estabelecidos para execução dos serviços;

3.21.4 Todas as solicitações devem ser registradas e catalogadas em planilhas eletrônicas (ou algum outro sistema a ser acordado entre as partes), uma para cada portal, contendo data de ocorrência, descrição do serviço a ser feito, o seu grau de prioridade e outras informações pertinentes;

3.21.5 A contratante poderá, ainda, anexar ao chamado, documentos ou imagens que auxiliem na identificação do problema, sugerir o perfil profissional adequado para a execução do serviço e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento;

3.21.6 À contratada cabe a avaliação de cada solicitação no mesmo dia da ocorrência do chamado, desde que feita até um horário predeterminado entre ambas as partes, à exceção de situações de urgência, detalhando na mesma planilha as informações necessárias à correta execução dos serviços à contratante, incluindo a quantidade de horas necessárias à conclusão da solicitação, bem como a data final de entrega do serviço concluído;

3.21.7. Os chamados que demandam maior tempo para execução devem conter em sua documentação um campo descritivo com justificativa e explicação a respeito dos passos e prazos que envolvem a conclusão do mesmo.

3.22. Os chamados de suporte técnico serão classificados por níveis de severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao Conselho, segundo a classificação:

3.22.1. ALTA: Chamado para restabelecer serviços dos sites ou newsletter parado(s) que impactam o andamento do Conselho. Nestes casos, a parada do serviço afeta diretamente a continuidade de uma determinada operação da instituição como um todo;

3.22.2. MÉDIA: Chamado para restabelecer serviços que não estejam operando corretamente, apresentem problemas de desempenho ou estejam sob risco de parada. Nestas situações, há perda de qualidade em determinado processo ou serviço chave;

3.22.3. BAIXA: Chamados executados por meio de ordens de serviço que são destinados a esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente, elaboração de diagnóstico, avaliação do ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos, implementação de procedimentos de evolução de versão de produto, aplicação de melhorias e correções, manutenção programada em serviços ou servidores.

3.23. Ressalta-se que os chamados de Severidade ALTA, que colocam em risco e/ou paralisam alguma atividade essencial ou serviço oferecido através do site - devem ser concluídos por parte da contratada com urgência e no mesmo dia da ocorrência. Caso não seja possível sanar o problema no mesmo dia, por questões de inviabilidade

técnica, a contratada deverá justificar-se e procurar todos os meios cabíveis para que a solicitação seja atendida o mais rapidamente possível.

3.24. A provedora da solução será responsável por migrar o conteúdo do atual espaço de armazenamento para o novo, realizar testes de usabilidade e publicação adequada do novo espaço sem custos adicionais.

3.25. O serviço de manutenção (suporte técnico) deverá ser realizado sem limite de horas técnicas, e consistirá em:

3.25.1. Manutenção corretiva - Alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento;

3.25.2. Manutenção adaptativa - Adaptações por mudanças externas (legislação, ambiente operacional etc.);

3.25.3. Manutenção preventiva - Reengenharia visando à melhoria de desempenho através da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras correções, adaptações e evoluções;

3.25.4. Manutenção evolutiva – Evolução com a inclusão de novas características ou funcionalidades no portal já existente. Por exemplo, algum novo link necessário à estrutura do Conselho, mudança de local e dimensão de banners ou alterações no visual das páginas.

3.26. Criar para o site, novos recursos, ferramentas e funcionalidades que respondam às necessidades da instituição. São exemplos, um novo sistema para recebimento de artigos para periódicos ou eventos organizados pelo CRESS-MG. A solicitação deverá ser feita com antecedência e os prazos previamente combinados com a contratada.

3.27. Todo o conteúdo do portal deverá ser atualizado através da solução de administração de conteúdo. Este gerenciador permitirá que a Ascom possa, de forma autônoma, realizar a inclusão, edição e exclusão dos conteúdos, com opções de formatação de textos, de inserção de imagens, de galerias de fotos, incorporação de links e vídeos, de documentos em word (com restrição de edição), PDF, assim como de documentos para download e integração com todas as ferramentas disponíveis no portal.

3.28. Funcionamento adequado nos diferentes navegadores (Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari e Opera, em suas versões mais recentes).

3.29. A manutenção e atualização, de acordo com as novas tecnologias, da versão mobile do site e de seus agregados, como possíveis hotspots, também é de responsabilidade da contratada.

3.30. A Contratada deverá entregar ao Contratado todos os arquivos e informações de banco de dados do Contratante quando solicitado.

Belo Horizonte, 30 de janeiro de 2025.

Marcela Viana
Assessora de Comunicação
CRESS MG

Shirley Morais
Assistente de Informática
CRESS MG