

**Conselho Regional de Administração do Espírito Santo**

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do  
profissional de Administração, contribuindo  
com o desenvolvimento do país.



Compras e Contratos  
Rua Aluísio Simões 172 - Bairro Bento Ferreira - Vitória-ES - CEP 29050-632  
Telefone: (27) 2121-0500 - [www.craes.org.br](http://www.craes.org.br)

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 25/2026/CRA-ES**

PROCESSO Nº 476913.001780/2025-29

**TERMO DE REFERÊNCIA**

Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto nos arts. 6º, XXIII, e 40, § 1º da Lei 14.133/2021; art. 14 do Decreto nº 10.024/19.

**1. DO OBJETO**

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços contínuos por meio de empresa especializada para a fornecimento de licenças, bem como a prestação de serviços de suporte, manutenção e hospedagem, com a finalidade de garantir a continuidade das operações tecnológicas do Conselho Regional de Administração do Espírito Santo (CRA-ES). A contratação será composta por dois lotes distintos, abrangendo licenciamento de soluções corporativas em nuvem e serviços de suporte técnico integral à infraestrutura tecnológica existente.

**2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

2.1. **Lote 01** - Fornecimento de licenças Microsoft 365 Business Standard, Copilot, Power BI, solução de backup em nuvem para servidores físicos, aplicações e dados institucionais, serviços de hospedagem do site institucional com envio de e-mails em massa via servidor SMTP exclusivo.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Estimado
01	Fornecimento de licença de software Microsoft 365 Business Standard, por usuário, pelo período de 12 (doze) meses.	Mensal	Até 50, considerando o quantitativo mínimo de 40	R\$ 88.095,00
02	Fornecimento de licença de software do Microsoft Copilot Pro, para Microsoft 365 Business, por usuário, pelo período de 12 (doze) meses (complemento).	Mensal	12	R\$ 53.542,80
03	Fornecimento de licença de software do Power BI Pro, para Microsoft 365 Business, por usuário, pelo período de 12 (doze) meses (complemento).	Mensal	01	R\$ 18.254,10

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Estimado
04	Solução de Backup em Nuvem, em plataforma Microsoft, pelo período de 12 (doze) meses, contemplando licenças de software necessárias para o completo funcionamento da política de backup para backup dos servidores físicos e backup de aplicações hospedadas nos servidores físicos e backup de qualquer formato de dados digitais produzidos pelo CRA-ES.	Mensal	01	R\$ 11.839,20
05	Serviços tecnológicos especializados em plataforma Microsoft para hospedagem do site institucional do CRA-ES pelo período de 12 (doze) meses. Incluindo licença de e-mail em lote para o e-mail <a href="mailto:contato@craes.org.br">contato@craes.org.br</a> ; contemplando envio de e-mails em lote com servidor SMTP independente e exclusivo, para até 50.000 e-mails/mês, com limite de 1.000 e-mails/hora, para garantir a conformidade com as regras de spam, será mantida uma fila de envio, assegurando a correta entrega das mensagens aos destinatários. O serviço deve oferecer: suporte completo para envio de e-mails transacionais e de marketing, garantindo flexibilidade para diferentes necessidades de comunicação através de contas de e-mail separadas para cada tipo de envio; Alta confiabilidade, com suporte a SMTP + API; Envio de anexos de até 50 MB; Configurações avançadas de segurança: DNS reverso, SPF, DKIM e DMARC; Conformidade com a LGPD e práticas de ESG.	Mensal	01	R\$ 17.910,00
06	Migração de File Server para sharepoint on-line, configuração, instalação e Migração de dados das soluções de Backup e hospedagem de Site e Treinamento sobre as funcionalidades dos aplicativos do Office 365.	Serviço	01	R\$ 26.497,50
<b>Valor total Lote 01</b>				<b>R\$ 216.138,60</b>

2.2. **Lote 02** - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de computadores, servidores e rede, configuração, instalação e atualização de softwares, serviços de firewall, suporte técnico remoto e presencial e atendimento a incidentes, bem como a recuperação, restauração e manutenção dos produtos Microsoft adquiridos por meio do Lote 01, garantindo pleno funcionamento, segurança e continuidade dos serviços tecnológicos do CRA-ES.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Estimado
01	Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de computadores, servidores e rede, configuração, instalação e atualização de softwares, serviços de firewall, suporte técnico remoto e presencial e atendimento a incidentes, bem como a recuperação, restauração e manutenção dos produtos Microsoft adquiridos por meio do lote 01	Mensal	01	R\$ 48.702,00
Valor total Lote 02				R\$ 48.702,00

### 3. DA JUSTIFICATIVA

A contratação se justifica pela necessidade de garantir a continuidade e a eficiência das operações tecnológicas do CRA-ES, assegurando disponibilidade, segurança, governança da informação e cumprimento das normativas do Sistema CFA/CRA's. A renovação das licenças Microsoft 365 e demais serviços correlatos mantém a padronização já consolidada na Autarquia, preservando a integração com os sistemas existentes, a rastreabilidade de dados, a interoperabilidade entre usuários internos e a continuidade de serviços essenciais. Evita ainda gastos adicionais com transição tecnológica, treinamentos e riscos de incompatibilidade.

A contratação dos serviços de hospedagem e suporte técnico assegura o funcionamento estável do site institucional, do sistema de e-mails, do backup em nuvem e da comunicação interna, garantindo maior resiliência e redução de vulnerabilidades. A atuação preventiva e corretiva de manutenção da infraestrutura de TI contribui para o prolongamento da vida útil dos equipamentos, redução de interrupções operacionais, mitigação de falhas críticas e conformidade com boas práticas de gestão de ativos tecnológicos.

Soma-se a isso a necessidade de ampliação de recursos para atender às demandas atuais de transformação digital, com apoio de ferramentas de business intelligence, automação de rotinas e inteligência artificial embarcada, como as soluções integradas ao Microsoft 365 e ao Power BI. Essa modernização promove ganho de produtividade, análise estratégica de dados administrativos e suporte à tomada de decisão baseada em evidências.

Portanto, a contratação representa medida essencial para dar continuidade às atividades finalísticas e administrativas do CRA-ES, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços prestados aos profissionais de Administração e à sociedade capixaba.

#### **4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

##### **4.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO LOTE 01**

##### **4.1.1. Fornecimento de licenças de uso do software Microsoft Office 365 Business Standard.**

Detalhes técnicos do produto e seus recursos disponíveis podem ser encontrados no site <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/business/>.

O Microsoft 365 Business Standard oferece aplicativos completos em versão desktop e online, incluindo Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access (somente para PC) e Publisher (somente para PC), além de serviços em nuvem integrados como Microsoft Teams, Exchange Online (e-mail corporativo com caixa de 50 GB por usuário), OneDrive for Business (1 TB por usuário), SharePoint Online, Forms, Planner e Bookings. Conta com 1 TB de armazenamento individual no OneDrive, permitindo compartilhamento seguro de arquivos e colaboração em tempo real. Possui recursos de segurança e conformidade, como proteção contra ameaças, políticas de retenção de dados, autenticação multifator (MFA) e criptografia de dados em trânsito e em repouso. As atualizações dos aplicativos são automáticas, garantindo acesso às versões mais recentes, correções de segurança e melhorias contínuas sem custos adicionais. É compatível com Windows, macOS, iOS e Android, permitindo uso em até 5 dispositivos por usuário (PC, tablet ou smartphone). Dispõe ainda de gestão centralizada por meio do console administrativo para gerenciamento de usuários, licenças, dispositivos e políticas de segurança, com licenciamento por assinatura mensal ou anual, vinculado ao usuário.

O serviço de atualização das licenças será prestado dentro do período de vigência do contrato e consiste no fornecimento para o CRA-ES de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter a solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados sem custo adicional para o CRA-ES.

O quantitativo estimado para a contratação será de 40 (quarenta) licenças, sendo admitida a variação quantitativa até o limite máximo de 50 (cinquenta) licenças, conforme a demanda da Administração, devidamente justificada nos autos.

A contratação não obriga a Administração à aquisição do quantitativo máximo previsto.

##### **4.1.2. Fornecimento de licença de software do Microsoft Copilot Pro, para Microsoft 365 Business, por usuário, pelo período de 12 meses (complemento).**

Detalhes técnicos do produto e seus recursos disponíveis podem ser encontrados no site <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/enterprise/>

O serviço de atualização das licenças será prestado dentro do período de vigência do contrato e consiste no fornecimento para o CRA-ES de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter a solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados sem custo adicional para o CRA-ES.

##### **4.1.3. Fornecimento de licença de software do Power BI Pro, para Microsoft 365 Business, por usuário, pelo período de 12 meses (complemento) .**

Detalhes técnicos do produto e seus recursos disponíveis podem ser encontrados no site <https://www.microsoft.com/pt-br/power-platform/products/power-bi>

O serviço de atualização das licenças será prestado dentro do período de vigência do contrato e consiste no fornecimento para o CRA-ES de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter a solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados sem custo adicional para o CRA-ES.

**4.1.4. Solução de Backup em Nuvem, em plataforma Microsoft, contemplando licenças de software necessárias para o completo funcionamento da política de backup para backup dos servidores físicos e backup de aplicações hospedadas nos servidores físicos e backup de qualquer formato de dados digitais produzidos pelo CRA-ES.**

Serviço de Cloud Computing (Computação em Nuvem) na modalidade de Software as a Service (SAAS) em Datacenter localizado em território nacional para solução de backup.

A Solução de Backup deve garantir: Confidencialidade; Autenticidade; Integridade; Privacidade; Auditabilidade; Legalidade; Que todos os dados sejam transmitidos por canal seguro de comunicação; Deve possuir proteção contra vírus, malware, Violações; Deve possuir proteção vulnerabilidades e ataques conhecidos;

O espaço disponibilizado para backup em nuvem deverá ser de até 1 TB (sem limite de transferência e sem cobrança por restauração);

A solução de backup deverá ser capaz de realizar backups automáticos de acordo com o agendamento determinado.

Entre as tecnologias suportadas, a solução deverá ser capaz de trabalhar nativamente com: a) Microsoft Windows b) Microsoft Windows Server e HYPER-V Server; c) Linux Debian, Ubuntu, Centos. d) MySQL e) SQL Server f) VMware g) Bare-Metal

Deverá possuir um console de administração WEB, a ser disponibilizado fora da infraestrutura da CONTRATANTE, com informações sobre o ambiente de backup, status das tarefas, status da área de armazenamento, e outros. Todo o acesso da ferramenta e transferência dos dados deve acontecer através de uma conexão segura criptografada.

Os dados devem ser armazenados criptografados e possuir uma chave de pelo menos 128 bits que garanta que somente o CONTRATANTE poderá ter acessos a eles. A chave de criptografia deverá ser criada pelo próprio CONTRANTE durante a ativação dos serviços.

A ferramenta deverá permitir, adicionalmente ao backup em nuvem, configurar um destino para um backup local, que poderá ser um HD Externo, FITA ou compartilhamento de rede que manterá uma cópia idêntica dos dados que estão sendo enviados para nuvem.

A ferramenta deverá ter tecnologia para suportar backup full sintético por todo prazo do contrato, de maneira que o único backup full que será executado é o primeiro. Após este primeiro backup, todos os demais devem ser incrementais que gerarão um full sintético do ambiente do CONTRATANTE.

Deverá possuir monitoramento com notificação diária através de e-mail sobre a execução de backups.

A ferramenta deverá aceitar a configuração de vários agendamentos de backup e ainda determinar o horário de início.

A ferramenta de backup deverá funcionar em escala de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A CONTRATADA deverá possuir atendimento em de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para atendimento de demandas críticas da CONTRATANTE.

A ferramenta deverá fornecer 30 (dias) dias de retenção dos dados de backup diário. O Backup semanal e mensal deverão ser armazenados por no mínimo 06 meses.

A recuperação de dados deverá ser granular em nível de arquivo, sendo possível recuperar um único arquivo, um conjunto de arquivos, uma única pasta, um conjunto de pastas, ou o servidor completo.

O valor cobrado mensalmente pela solução deverá incluir o custo de eventuais licenças do software, não sendo admitidas cobranças adicionais durante ou após o término do contrato.

**4.1.5. Serviços tecnológicos especializados em plataforma Microsoft para hospedagem do site institucional do CRA-ES, com envio de e-mails em lote (servidor SMTP independente e exclusivo) –**

**plano de envio em lote de 50.000 emails/mês + Licença para o email contato.s@craes.org.br: NCE - Exchange Online Archiving for Exchange Online.**

O site deve ser hospedado em servidor dedicado com endereço de IP dedicado e fixo; Deve garantir hospedagem e gerência de no mínimo dois domínio e subdomínios ilimitados; O ambiente deve fornecer no mínimo suporte a múltiplas versões do PHP 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6; O ambiente deve fornecer no mínimo suporte ao banco de dados MySQL 5.6 ou superior com acesso via phpMyAdmin; Deve fornecer certificado SSL para conexão segura via HTTPS. (<https://www.craes.org.br>); Deve possuir tráfego de dados ilimitado; Deve possuir armazenamento em disco de 500GB no mínimo; Deve realizar backup diário dos arquivos e banco de dados e fornecer ferramenta para eventuais recovery; Garantia de Uptime de 99,9%; Deve possuir painel de controle web; Deve possuir painel de gerenciamento de DNS; Deve possuir gerenciador de arquivos web; Deve possuir cronjob e agendador de tarefas HTTP; Deve possuir configurações de PHP personalizáveis; Deve possuir suporte à WordPress; Deve possuir Contas FTP ilimitadas; Deve possuir proteção contra vírus, malware, SQL Injection, Violações do protocolo HTTP, CrossSite Scripting (XSS), Buffer Overflow, OS Command Execution, Remote Code Inclusion, Server Side Includes (SSI) Injection, Worms e Web Shell Backdoors; Deve possuir proteção vulnerabilidades e ataques conhecidos; Deve possuir proteção contra DDOS (Distributed Denial of Service) - ataque distribuído de negação de serviço; Deve possuir WAF - Web Application Firewall; Emissão de relatórios estatísticos contendo principalmente: números de acessos por visitante, por página, tempo médio no site e por página Deve possuir Suporte 24/7.

O valor cobrado mensalmente pela solução deverá incluir o custo de eventuais licenças do software, não sendo admitidas cobranças adicionais durante ou após o término do contrato.

**4.1.6. Migração de File Server para sharepoint on-line, configuração, instalação e Migração de dados das soluções de Backup e hospedagem de Site e Treinamento sobre as funcionalidades dos aplicativos do Office 365.**

Caso seja necessário algum ajuste na solução estrutura atual do CRA-ES, a CONTRATADA deverá realizar o serviço de instalação e configuração da rotina de backup e hospedagem do site, conforme melhores práticas do fabricante, prevendo no mínimo:

- Reunião inicial para alinhamento com levantamento dos requisitos;
- Serviço especializado de planejamento e execução da migração de arquivos atualmente armazenados em servidor de arquivos local (File Server) para o ambiente do SharePoint Online, integrante do Microsoft 365. O serviço compreende o levantamento da estrutura existente de pastas e permissões, definição da arquitetura de bibliotecas no SharePoint, organização e padronização dos dados, bem como a transferência segura dos arquivos, preservando integridade, versões e níveis de acesso. Inclui ainda a configuração de permissões conforme perfis de usuários, validação pós-migração, testes de acesso, orientações básicas aos usuários finais e suporte inicial para garantir a continuidade das atividades, promovendo maior colaboração, segurança, disponibilidade e acesso remoto às informações institucionais.
- Definição da política de Backup e Restore e Realizar de testes de Backup e Restore em cima da solução apresentada com a equipe técnica;
- Migrar, sem prejuízo de conteúdo os sites e bancos de dados hospedados na plataforma utilizada atualmente.
- A transferência de conhecimento sobre o processo de atualização e manutenção dos sistemas aos profissionais envolvidos na rotina de aplicação.
- Entregar relatório da implementação conforme realizada incluindo documentação, licenças e senhas de acesso;
- Transferir conhecimento à equipe técnica, para que esta possa compreender as particularidades técnicas da plataforma e prestar assessoramento aos usuários finais;

A CONTRATADA deverá capacitar a equipe do CRA-ES sobre as funcionalidades dos aplicativos do Office 365:

- Treinamento para equipe deverá realizado em até 30(trinta) dias após assinatura do contrato, com carga horária total mínima de 20(vinte) horas presenciais nas dependências do CRA-ES ou através de vídeo conferência, dividida em dias distintos, que deverá abordar informações necessárias de utilização dos recursos dos aplicativos.
- O Treinamento deverá ser ministrado por profissional capacitado que possua conhecimento sobre as ferramentas Microsoft. Não serão aceitos vídeos prontos disponibilizados em sites.
- Será dividido em 02 etapas, sendo: uma para toda a equipe onde será feita uma abordagem geral dos recursos disponibilizados e outra para a equipe gerencial sobre as aplicações e funcionalidades dos principais aplicativos do Office 365.
- O CRA-ES fornecerá o espaço físico e os recursos áudio visuais necessários à execução dos treinamentos;
- No caso de treinamento presencial os custos com deslocamento do instrutor serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 

#### 4.1.7. **Garantias e Obrigações da Contratada**

Os serviços prestados pela CONTRATADA terão garantia durante toda a vigência da contratação.

Além das garantias contratuais previstas em lei, dos serviços e licenças fornecidos, é de responsabilidade da CONTRATADA garantir ao CONTRATANTE que os softwares licenciados e/ou eventuais customizações não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos de negócios.

A CONTRATADA obriga-se a efetuar a entrega do produto e/ou serviço de acordo com o disposto neste termo de referência, no prazo e quantidade estabelecidos.

Os dados armazenados na nuvem da Microsoft devem estar armazenados em Data Center no Brasil. Não é autorizado o armazenamento das informações da CONTRATANTE em Data Centers fora do território brasileiro.

Caso as condições de licenciamento do produto sejam alteradas pelo fabricante, as funcionalidades dos softwares deste Termo de Referência e os quantitativos definidos não poderão ser prejudicados.

Caso a alteração de licenciamento do produto impliquem em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas ao CONTRATANTE sem custo adicional.

Fornecer suporte técnico e manutenção durante a vigência contratual por telefone e e-mail de modo a assegurar o perfeito funcionamento do ambiente, sem limitação do número de ocorrências.

Deverá disponibilizar para a CONTRATANTE um site de gerenciamento das licenças, bem como download gratuito dos produtos e acesso às chaves de instalação e/ou licenças de uso.

Garantir a disponibilidade, integridade e inviolabilidade dos dados da CONTRATANTE armazenados em seus serviços.

Transferir conhecimento à equipe do CRA-ES, para que esta possa compreender as particularidades técnicas da plataforma e prestar assessoramento aos usuários finais.

Deverá treinar a equipe de tecnologia da informação da CONTRATANTE, para realizar abertura de chamados junto a Microsoft, sobre problemas que venham a acontecer nas licenças fornecidas.

#### 4.1.8. **Transição Contratual**

Ao término da vigência contratual, com o objetivo de evitar a descontinuidade das atividades institucionais do CRA-ES e assegurar a continuidade dos serviços de tecnologia da informação, a

CONTRATADA deverá prestar apoio à transição contratual, colaborando com a transferência ordenada dos serviços, informações, dados e configurações necessárias à continuidade da operação.

Para esse fim, a CONTRATADA deverá viabilizar a transição dos serviços para a eventual nova empresa contratada ou para a própria CONTRATANTE, observando cronograma de transição previamente definido pela Administração.

A transferência deverá contemplar, no que couber, documentações técnicas, acessos administrativos, configurações de sistemas, bases de dados, backups, registros operacionais, manuais e demais informações necessárias à continuidade dos serviços.

O processo de transição deverá ocorrer sem prejuízo à disponibilidade dos serviços e deverá ser concluído no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da comunicação formal da CONTRATANTE.

Durante esse período, a CONTRATADA deverá prestar todo o suporte técnico necessário à transferência do conhecimento e à migração das informações, sem ônus adicional para a Administração, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados institucionais.

#### 4.1.9. Prazos de Fornecimento

A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a autorização de fornecimento de licenças e serviços referente ao LOTE 1.

O prazo para disponibilização das licenças de software previstas neste Termo de Referência é de até 15 (quinze) dias, após o recebimento da autorização de fornecimento pela empresa CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá providenciar a entrega de documento formal de que as licenças adquiridas estão ativas e devidamente licenciadas em nome da CONTRATANTE.

O prazo de utilização das licenças de software iniciará a partir da data de disponibilização dessas licenças.

O serviço de atualização das licenças será prestado dentro do período de vigência do contrato e consiste no fornecimento para o CRA-ES de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter a solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados sem custo adicional para o CRA-ES.

#### 4.1.10. Condições para Habilitação

A licitante deverá comprovar, mediante consulta oficial no Microsoft Partner Center ou no Microsoft Find a Partner Directory, que possui registro ativo no Microsoft AI Cloud Partner Program e que está habilitada como revendedora indireta do Programa Cloud Solution Provider (CSP) na região do contrato.

Deverá, ainda, apresentar comprovação de atuação comprovada em serviços Microsoft, com evidências de experiência em Partner Expertise, contemplando no mínimo:

- Serviços: Consultoria, Implantação ou Migração e Licenciamento de Soluções Microsoft
- Categoria de Solução: Integração de Aplicações
- Setores atendidos: Administração Pública e Serviços Profissionais
- Produtos Microsoft: Azure, Microsoft 365, Exchange, Windows e Office 365

Fica estabelecido que a licitante deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado e devidamente assinados, que comprovem sua aptidão para o fornecimento de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

Serão considerados compatíveis os atestados que comprovem que a licitante fornece ou forneceu serviços equivalentes, com quantidade mínima e escopo definidos no edital, assegurando a capacidade



operacional necessária à execução do contrato.

Pelo menos um dos atestados deverá ser emitido por órgão ou entidade da Administração Pública, comprovando experiência prévia em atendimento ao setor governamental.

Os atestados deverão demonstrar que os serviços foram prestados de forma satisfatória, sem impedimentos ou restrições, e compatíveis com as exigências desta licitação.

#### 4.2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO LOTE 02

**4.2.1. Prestação de serviços de manutenção preventiva mensal e corretiva, quando necessária, de computadores, servidores e rede, bem como configuração, instalação, atualização de softwares, serviços de firewall ou hardwares, suporte técnico remoto e presencial e recuperação e restauração de sistemas, bem como, ao conjunto de produtos Microsoft adquiridos no Lote 1 supracitado.**

Prestação de serviços de Service Desk com registro, análise e acompanhamento do atendimento e da resolução dos problemas relacionados ao atendimento, mapeando os dados e informações do atendimento, da prestação ao cliente e um feedback para análise e registro final. Fornecer estatísticas de consumo do hardware disponível, bem como planejar junto ao CRA-ES aquisição prévia de equipamentos que supram esta necessidade.

Suporte técnico remoto ou presencial, quando necessário e conforme o caso exigir, a Desktops, Notebooks e Servidores de rede (Microsoft, Linux) e de internet Microsoft/Linux - Web, Mail, DNS, Proxis, Firewall/VPN, com conhecimento especializado em servidor de aplicação, servidores virtualizados, storage, servidores de banco de dados e produtos de conectividade (Routers Dados, Voz e Imagem).

A contratação inclui o fornecimento, pela CONTRATADA, de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência.

#### 4.2.2. Especificações dos Serviços

**HARDWARE** - Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração) relacionadas aos servidores; Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração), relacionadas à Storage Dell MD3220i ou outro que venha a substituí-lo; Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração) relacionadas

à No-Break EATON; Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração) relacionadas às estações de trabalho e notebooks; Outras atividades correlacionadas.

**SOFTWARE** - Instalação de servidores Windows na estrutura existente ou em futuras estruturas; Manutenção lógica dos servidores Windows existentes ou futuras instalações; Gerenciamento de estações na estrutura existente ou em futuras estruturas; Atualização das estações na estrutura existente ou em futuras estruturas; Gerenciamento do controle de acesso dos usuários na estrutura existente ou em futuras estruturas; Gerenciamento das permissões de usuários em suas respectivas funções no Active Directory, mantendo atualizada também a base de usuários; Serviços Microsoft são relacionados à servidores, notebooks e estações de trabalho;

**SERVIÇOS DE ANTIVÍRUS** - Acompanhamento, manutenção, configuração das políticas de segurança dos clientes do antivírus; Instalação dos clientes do antivírus nas estações; Implantação de rotinas de varreduras por vírus em horários previamente combinados com a CRA-ES, manualmente ou automaticamente; Outras atividades correlacionadas.

**SERVIÇOS DE BACKUP** - Prover o monitoramento remoto e proativo das rotinas de backup; Prover e encaminhar relatórios periódicos com o status das rotinas de backup; Informar e corrigir qualquer rotina malsucedida de backup; Manutenção das tarefas de backups; Atualização/ Instalação de novas versões de software de backup existente; Planejamento e criação de tarefas de backup (diárias, semanais e mensais) que garantam o salvaguardo das informações do CRA-ES, mantendo a transparência dos procedimentos

executados; Planejamento de uso da capacidade de armazenamento existente, informando com antecedência a necessidade aquisição de hardware/software para atender à demanda; Restauração dos dados do backup; Backup de máquinas virtuais existentes na estrutura do Vmware; Restauração das máquinas virtuais caso necessário; Consultoria para indicação e/ou fornecimento de novas tecnologias de backup; Rotina de teste de backup e restauração mensalmente; Outras atividades correlacionadas.

**SERVIÇOS DE VIRTUALIZAÇÃO** - Adição de novos hosts à estrutura existente; Manutenção da estrutura de cluster existente; Instalação de máquinas virtuais na estrutura de cluster; Migração de máquinas virtuais de hosts via VMotion; Atualização de software quando necessário; Manutenção do Vmware Data Recovery; Migração / atualização da estrutura existente para novas versões do VmWare; Criação de nova estrutura de cluster com a ativação de HA e VMotion caso necessário; Outras atividades correlacionadas.

**SERVIÇO DE FIREWALL (SONICWALL ou outro que venha a substituí-lo)** - Ativação de link de internet; Ativação de redundância de link de internet; Criação de redes diferentes com regras distintas para cada uma; Manutenção / configuração de regras para acesso a dispositivos internos (NAT); Manutenção / configuração de regras de acesso externo vinculados a usuários / grupos do AD do domínio; Manutenção / configuração de autenticação SSO via AD do domínio; Manutenção / configuração do controle de conteúdo por usuário / grupos do AD do domínio; Manutenção / configuração de VPN; Criação de redes wireless com SSID diferentes; Manutenção / configuração de regras de acesso para de redes wireless com SSID diferentes; Manutenção / configuração de controle de acesso via Application Control; Manutenção / configuração do Filtro de Conteúdo ( Content Filter ); Manutenção / configuração do Gateway Antivírus; Manutenção / configuração do IPS; Manutenção / configuração do Software Analyzer; Geração de relatório de consumo de internet por usuário em tempo real, incluído os registros de acessos; Liberação/bloqueio de sites e portas com ferramenta que possibilite este trabalho também ao CRA-ES; Fornecimento de relatórios de quedas dos links de internet, bem como acompanhamento da solução dos casos, desde a abertura do chamado do CRA-ES até a definitiva solução do problema;

Instalação de equipamento de firewall e softwares quando necessário; Outras atividades correlacionadas.

**GERÊNCIA DE ATIVOS DE REDE** - Configuração de switches gerenciáveis de modo a atender às necessidades do CRA-ES; Configuração de modems/roteadores de modo a atender às necessidades do CRA-ES; Manuseio do firewall SonicWall ou outro que venha a substituí-lo, estabelecendo bloqueios, liberações, relatórios de acesso, relatórios de disponibilidade e outras funções do equipamento; Outras atividades correlacionadas.

**MICROSOFT** - Instalação de servidores Windows na estrutura existente ou em futuras estruturas; Manutenção lógica dos servidores Windows existentes ou futuras instalações; Gerenciamento de estações na estrutura existente ou em futuras estruturas; Atualização das estações via WSUS na estrutura existente ou em futuras estruturas; Gerenciamento do controle de acesso dos usuários na estrutura existente ou em futuras estruturas; Gerenciamento das permissões de usuários em suas respectivas funções no Active Directory, mantendo atualizada também a base de usuários; Serviços Microsoft são relacionados à servidores, notebooks e estações de trabalho; - Instalação, atualização e manutenção em Banco de Dados; Criação de Banco de dados para os Sistemas de Informação; Configuração de Backup diários e executar tarefas de Restore; Outras atividades correlacionadas.

**OFFICE 365** - Instalação, atualização e configuração relacionadas as ferramentas do pacote; Orientações aos usuários sobre as funcionalidades; outras atividades correlacionadas.

**MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS** - Manutenção preventiva mensal e corretiva de computadores, servidores e rede do CRA-ES.

**ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES** - Fornecimento de Sistema WEB de gestão de solicitações, bem como manual e senha de acesso para utilização; Fornecimento de relatórios mensais de solicitações; Atendimento de chamados dentro dos prazos pré-estabelecidos.

#### 4.2.3. Obrigações da Contratada

Executar os serviços com excelentes padrões de qualidade, por meio de profissionais qualificados, atendendo as especificações dos serviços e exigências do Termo de Referência e responsabilizando-se por

eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição estabelecida em contrato.

Todas as manutenções preventivas e/ou corretivas, ou ainda quaisquer outros tipos de intervenções por parte da CONTRATADA, de forma presencial ou à distância, deverão ser realizadas em dia útil e dentro do horário de expediente do CRA-ES, das 08h às 17h, sendo permitido em caso de necessidade qualquer outro horário à combinar entre as partes, mediante solicitação ou aviso prévio.

Fornecer sem ônus ao CRA-ES um Sistema WEB de gestão de solicitações de serviços ou chamadas para atendimentos, bem como manual e senha de acesso para utilização, a fim de que o CRA-ES possa abrir os chamados de manutenção corretiva ou emergencial.

Realizar manutenção de cunho preventivo mensalmente nos computadores, servidores e rede, por meio de visita presencial, em dia e hora acordados com o CRA-ES. Esta manutenção completará varredura em busca de vírus, malwares, spywares, trojans e afins, limpeza de registros inválidos dos Windows, limpeza de arquivos temporários e/ou caches do sistema operacional. O tempo a ser gasto e a ordem de escolha de máquinas será planejado localmente junto ao Administrador do Sistema do CRA-ES.

Apresentar ao Administrador do Sistema anexa a nota fiscal o relatório mensal de manutenção preventiva, corretivas e emergenciais, assinado pelo técnico responsável da CONTRATADA, contendo descrição dos serviços realizados e diagnóstico de capacidade, paradas, backup e outras informações essenciais.

Orientar o Administrador do Sistema do CRA-ES a emitir relatórios do Sistema Web de gestão de solicitações e outros que se fizerem necessários.

Nos casos específicos de parada de funcionamento de servidores e/ou estações de trabalho que desempenham funções vitais para o CRA-ES, o técnico da CONTRATADA deverá realizar as manutenções corretivas em até 02 (duas) horas por meio de atendimento remoto ou até 04 (quatro) horas por meio de atendimento local, a contar do registro do chamado do CRA-ES no sistema WEB de gestão de solicitações da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá possuir ou deverá providenciar estrutura de atendimento técnico presencial no Estado do Espírito Santo, seja por meio de sede, filial, escritório ou posto de atendimento técnico, com capacidade para atendimento às demandas presenciais da CONTRATANTE, de modo a assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos neste edital para suporte técnico presencial.

Caso a empresa vencedora do certame não possua estrutura instalada no Estado do Espírito Santo, deverá providenciar sua instalação no prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, garantindo condições adequadas para atendimento presencial às demandas da CONTRATANTE.

A exigência tem por finalidade assegurar a celeridade no atendimento, a continuidade dos serviços e o adequado suporte técnico à infraestrutura de tecnologia da informação do CRA-ES, não configurando restrição à competitividade, uma vez que a comprovação da estrutura poderá ocorrer após a adjudicação do objeto e antes do início da execução contratual.

Quando necessária manutenção corretiva dos computadores, servidores e rede, a CONTRATADA deverá fornecer Laudo Técnico, apresentando os sintomas detectados, a causa e a solução sugerida para consertar os equipamentos, devidamente assinado pelo seu técnico responsável e recebido pelo Administrador do Sistema do CRA-ES.

Quando necessária substituição de peças ou outros equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos computadores, servidores e rede, caberá à CONTRATADA indicar imediatamente ao CRA-ES no mínimo 03 (três) empresas para cotação e aquisição dos produtos, para posterior realização dos serviços de manutenção corretiva pela CONTRATADA.

Em caso de necessidade de substituição de peças ou equipamentos, o técnico da CONTRATADA deverá comparecer à sede do CRA-ES e realizar as manutenções corretivas nos computadores, servidores e rede, em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da chegada do produto adquirido, que será comunicada pelo CRA-ES por meio do sistema WEB de gestão de solicitação da CONTRATADA.

Ocorrendo avarias ou desgastes dos equipamentos, cuja substituição das peças ou conserto dos equipamentos necessitam ser realizados fora da sede do CRA-ES, os equipamentos deverão ser retirados pela CONTRATADA, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade, e devolvidos em perfeitas condições de funcionamento, dentro do prazo máximo estipulado para manutenção corretiva, ou, outro prazo acordado com o CRA-ES, devidamente justificado pela CONTRATADA.

A CONTRATADA se comprometerá a não realizar nenhuma substituição de peças nos equipamentos, bem como conserto delas sem a autorização do CRA-ES.

Antes de fazer retirada de alguma peça defeituosa dos computadores e servidores, verificar com o CRA-ES se eles ainda estão em garantia. Caso estejam, a CONTRATADA não poderá fazer as manutenções corretivas e deverá apresentar relatório fundamentado pelo técnico responsável para que o Conselho apresente ao fornecedor para a substituição dela. Neste caso, cabe ao técnico da CONTRATADA interagir com o fabricante do equipamento e auxiliar no processo de reposição da(s) peça(s).

Configurar, instalar e atualizar softwares e páginas da WEB ou hardwares, se necessário, em desktops e notebooks do CRA-ES.

Prestar suporte técnico a componentes de rede e periféricos, sempre que necessário. Promover a recuperação e restauração de sistemas, quando necessário.

Manter sigilo de todas as informações que tiver acesso no CRA-ES.

Em nenhuma hipótese, manter cópia não autorizada dos dados do CRA-ES.

Manter números de telefone e endereços de e-mail atualizados para solicitação dos serviços. Auxiliar na elaboração de propostas para melhoria de equipamentos.

Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo ceder ou transferir a outras empresas as responsabilidades estabelecidas em contrato, parcial ou totalmente, ou ainda negociar direitos deles derivados, sem o expresse consentimento do CRA-ES.

Solicitar ao CRA-ES, em tempo hábil, quaisquer informações ou esclarecimentos que julgar necessários, que possam vir a comprometer a execução do objeto contratual.

Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

Responsabilizar-se pelas possíveis perdas e danos decorrentes da demora na execução, caso haja necessidade de modificação ou adequação dos serviços, devido à impossibilidade de execução conforme o contratado, sem qualquer custo adicional ao CRA-ES.

Responsabilizar-se por qualquer dano causado ao CRA-ES, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CRA-ES, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando o CRA-ES autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos.

São de inteira responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à efetiva execução dos serviços contratados, não sendo admitido nenhum acréscimo na proposta, tais como despesas com pessoal, seja de mão de obra própria ou locada, salários, diárias, hospedagem, alimentação, transportes, fretes, tributos em geral, incidências fiscais, comerciais, taxas e contribuições de qualquer natureza ou espécie, emolumentos em geral, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, não cabendo à proponente qualquer reclamação posterior.

Iniciar os serviços a partir da data de assinatura do contrato.

A CONTRATADA estará sujeita a penalidades, caso ocorra atrasos sem justificativas aceitas pelo CRA-ES para entrega da solução.

#### 4.2.4. Condições para Habilitação

Fica estabelecido que a licitante deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado e devidamente assinados, que comprovem sua aptidão para o fornecimento de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

Serão considerados compatíveis os atestados que comprovem que a licitante fornece ou forneceu serviços equivalentes, com quantidade mínima e escopo definidos neste edital, assegurando a capacidade operacional necessária à execução do contrato.

Pelo menos um dos atestados deverá ser emitido por órgão ou entidade da Administração Pública, comprovando experiência prévia em atendimento ao setor governamental.

Os atestados deverão demonstrar que os serviços foram prestados de forma satisfatória, sem impedimentos ou restrições, e compatíveis com as exigências desta licitação.

#### 4.2.5. Descrição da Estrutura de Tecnologia da Informação Atual do CRA-ES

##### I - ESTAÇÕES (39 unidades)

QNTD	DISCO	MARCA/MODELO	SO	MEMÓRIA	PROCESSADOR
1 DESKTOP	SSD 240 GB	DELL OPTIPLEX 390	WIN10PRO 64X	4GB	I5 2400
01 DESKTOP	SSD 480 GB	MONTADO	WIN10PRO 64X	16GB	I7 4790
02 NOTEBOOK	SSD 240 GB	POSITIVO DN50E-140H	WIN10PRO 64X	8 GB	I3 1215u
22 NOTEBOOK	SSD 256 GB	DELL INSPIRON 3501	WIN10PRO 64X	8GB	I5 1035G1
12 NOTEBOOK	SSD 512 GB	DELL LATITUDE 5430	WIN10PRO 64X	16GB	I5 1245U
01 NOTEBOOK	SSD 240 GB	ACER ASPIRE 5	WIN10PRO 64X	8GB	I7 7500

##### II - SERVIDORES (3 VIRTUAIS)

NOME	FUNÇÃO	MARCA/MODELO	TIPO	SO
SRV-VM-01	HOST DE VIRTUALIZAÇÃO	POWEREDGE R550	FISICO	WSERVER 2025 STAND
SRV-AD-01	DOMAIN CONTROLER	N/A	VIRTUAL	WSERVER 2016 STAND
SRV-APL-01	APLICAÇÃO/FILE SERVER	N/A	VIRTUAL	WSERVER 2016 STAND
SRV-SQL-01	BANCO DE DADOS	N/A	VIRTUAL	WSERVER 2016 STAND

##### III - ATIVOS DE REDE

QNTD	ATIVO	MARCA/MODELO	FUNÇÃO
01	FIREWALL	SONICWALL TZ470	FIREWALL
03	ACCESS POINT	UBIQUITI AC LR	RADIO WI FI
01	ACCESS POINT	UBIQUITI AC PRO	RADIO WI FI
07	ACCESS POINT	UBIQUITI U6 ENTERPRISE	RADIO WI FI
02	NOBREAK	APC 600VA	PROTEÇÃO ELÉTRICA
01	NOBREAK	APC PRO-1500	PROTEÇÃO ELÉTRICA
01	STORAGE	DELL POWERVAULT MD3220I	STORAGE 24 DISCOS
05	SWITCH	UBIQUITI USW PRO 48 POE	SWITCH REDE
02	NOBREAK	EATON 9PX3000	PROTEÇÃO ELÉTRICA

## IV - LICENÇAS

QNTD	LICENÇA
41	ANTIVIRUS BITDEFENDER BUSINESS SECURITY ENTERPRISE
01	BACKUP MICROSOFT AZURE ATÉ 500GB / ATÉ 2 INSTANCIAS
01	SONICWALL SSC TZ470 3 ANOS
01	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2016
01	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2025
40	MICROSOFT WINDOWS 10 PRO
40	MICROSOFT OFFICE 365
01	PHOTOSHOP CS6
01	REGISTRO DE DOMINIO (HOSPEDAGEM/E-MAIL LOTE)

## 5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. A contratação deverá observar os **requisitos de habilitação** indicados neste **Termo de Referência**, conforme disposições da **Lei nº 14.133/2021** e demais normativos aplicáveis.

5.2. **Requisitos Técnicos Gerais:**

A contratada deverá fornecer produtos e serviços totalmente compatíveis com o ambiente tecnológico do CRA-ES, garantindo segurança, disponibilidade, integridade, confidencialidade e continuidade operacional. Todos os softwares devem ser licenciados, atualizados e homologados pelo fabricante, com suporte oficial e aderência às boas práticas de governança digital e segurança da informação. As soluções deverão possibilitar integração plena com a plataforma Microsoft já consolidada na Autarquia, incluindo recursos de inteligência artificial, automação e análise de dados, como os oferecidos pelo Power BI.

5.3. **Requisitos de Suporte e Atendimento**

Os serviços prestados devem incluir suporte técnico remoto e presencial, abertura e acompanhamento de chamados por sistema de controle, comunicação eficiente e equipe qualificada. O atendimento deverá respeitar os níveis de serviço definidos em contrato, com prazos de resposta e solução compatíveis com a criticidade das demandas, assegurando a continuidade das atividades do CRA-ES. A contratada deverá fornecer relatórios gerenciais periódicos contendo registros de incidentes, indicadores de desempenho e cumprimento das obrigações.

A contratada deverá disponibilizar serviços de suporte técnico remoto e presencial, assegurando atendimento contínuo às demandas do CRA-ES, por meio de equipe técnica qualificada e devidamente capacitada.

O atendimento deverá ser realizado mediante sistema informatizado de registro e gestão de chamados (Service Desk), permitindo a abertura, classificação, acompanhamento e encerramento das solicitações, com transparência e rastreabilidade das atividades executadas. A comunicação com a contratada deverá ocorrer de forma eficiente, por canais oficiais como sistema de chamados, e-mail e/ou telefone.

Os chamados deverão ser classificados conforme níveis de prioridade, de acordo com a criticidade do incidente e seu impacto nas atividades institucionais, conforme a seguir:

- **Prioridade Alta (Crítica):** indisponibilidade total de sistemas, servidores, rede ou serviços essenciais, impactando diretamente as atividades do CRA-ES;
- **Prioridade Média:** falhas parciais ou degradação de desempenho que comprometam parcialmente as atividades;
- **Prioridade Baixa:** solicitações de menor impacto, como ajustes, configurações, atualizações e orientações técnicas.

A contratada deverá observar os seguintes **Acordos de Nível de Serviço (SLA)**:

- **Tempo de Resposta (início do atendimento):**

- 1) Prioridade Alta: até 1 (uma) hora útil;
- 2) Prioridade Média: até 4 (quatro) horas úteis;
- 3) Prioridade Baixa: até 8 (oito) horas úteis;

- **Tempo de Solução (resolução do chamado):**

- 1) Prioridade Alta: até 8 (oito) horas úteis;
- 2) Prioridade Média: até 24 (vinte e quatro) horas úteis;
- 3) Prioridade Baixa: até 72 (setenta e duas) horas úteis;

- Nos casos em que a solução definitiva não seja possível dentro do prazo estipulado, a contratada deverá apresentar solução de contorno (workaround), garantindo a continuidade dos serviços.

O suporte presencial deverá ser disponibilizado sempre que necessário, especialmente em situações críticas ou quando a solução remota não for suficiente, respeitando os prazos estabelecidos no SLA.

A contratada deverá garantir a disponibilidade de atendimento em horário comercial, podendo ser exigido atendimento em regime diferenciado (plantão ou sobreaviso), conforme necessidade do CRA-ES, especialmente para situações críticas.

Deverão ser fornecidos **relatórios gerenciais periódicos (mensais)** contendo, no mínimo:

- Quantitativo de chamados abertos, em andamento e concluídos;
- Classificação por tipo e prioridade;
- Tempos médios de atendimento e resolução;
- Indicadores de desempenho (SLA);
- Registro de incidentes recorrentes e ações preventivas adotadas;
- Evidências do cumprimento das obrigações contratuais.

O não cumprimento dos níveis de serviço acordados poderá ensejar a aplicação de penalidades previstas em contrato.

#### 5.4. **Requisitos de Manutenção e Continuidade**

A execução da contratação deverá contemplar manutenções preventivas e corretivas em equipamentos, servidores e infraestrutura de rede, visando reduzir falhas, aumentar a disponibilidade e prolongar a vida útil dos ativos de TI. As intervenções deverão ser programadas de forma a não comprometer a operação diária. Deverá ser garantida solução de backup em nuvem e plano de contingência aplicável a incidentes que possam afetar sistemas, dados e comunicações essenciais ao funcionamento institucional.

#### 5.5. **Requisitos de Conformidade Legal e Normativa**

A contratada deverá observar as disposições legais e regulamentares aplicáveis, especialmente no tocante à administração pública, proteção de dados pessoais, segurança cibernética e direitos de propriedade intelectual. A execução contratual deverá seguir as diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle e atender às políticas internas do CRA-ES, assegurando rastreabilidade das ações, transparência na gestão e conformidade com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## 6. **MODELO DE EXECUÇÃO**

### 6.1. **Dinâmica de Execução**

A prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ser iniciada em até 07 (sete) dias úteis a contar do recebimento da Ordem de Serviço, assegurando a ativação das licenças, configuração dos serviços em nuvem, habilitação de usuários e continuidade operacional.

As atividades de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva ocorrerão de forma contínua durante a vigência contratual, conforme as necessidades apresentadas pelo CRA-ES. A execução dos serviços deverá ser conduzida de maneira organizada e rastreável, garantindo a estabilidade do ambiente tecnológico e a proteção dos dados institucionais.

A CONTRATADA deverá providenciar, estrutura de atendimento técnico presencial no Estado do Espírito Santo, seja por meio de sede, filial, escritório ou posto de atendimento técnico, com capacidade para atendimento às demandas presenciais da CONTRATANTE.

Caso a CONTRATADA que não possua estrutura instalada no Estado do Espírito Santo, deverá providenciar sua instalação no prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, de modo a assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento e suporte técnico presencial previstos neste edital e seus anexos.

A exigência visa garantir a celeridade no atendimento, a continuidade dos serviços e o adequado suporte técnico à infraestrutura de tecnologia da informação do CRA-ES, não configurando restrição à competitividade, uma vez que a comprovação da estrutura poderá ocorrer após a adjudicação do objeto e antes do início da execução contratual.

#### **6.2. Local e Horário da Prestação dos Serviços**

O atendimento presencial ocorrerá na sede do Conselho Regional de Administração do Espírito Santo – CRA-ES, situada à Rua Aluysio Simões, 172, Bento Ferreira, Vitória/ES, ou em outro local autorizado pela fiscalização do Conselho. As ações remotas e presenciais deverão ser prestadas, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, sendo permitida a atuação em horários alternativos, finais de semana ou feriados, mediante prévia autorização, quando necessário para evitar impactos às operações essenciais.

#### **6.3. Rotinas Contratuais**

Todas as etapas de execução deverão ser registradas, incluindo atendimentos, manutenções, atualizações, incidentes e solicitações técnicas, com abertura de chamados via plataforma que permita acompanhamento e emissão de relatórios gerenciais. A contratada deverá atuar em conformidade com os prazos de resposta e solução estabelecidos nos níveis de serviço (SLA), devendo a fiscalização do CRA-ES validar a execução e assegurar o cumprimento das obrigações pactuadas.

#### **6.4. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta**

A licitante deverá considerar, para fins de composição da proposta técnico-financeira, as seguintes condições e responsabilidades:

A infraestrutura tecnológica do CRA-ES permanece em operação contínua e não poderá ser interrompida; portanto, a migração de licenças, configurações e integrações deverá ocorrer de forma planejada e sem prejuízo às rotinas institucionais. Os serviços incluem suporte a estações de trabalho, dispositivos móveis, rede, servidores, ambiente em nuvem e aplicações integradas à plataforma Microsoft. Todos os dados institucionais deverão ser preservados com backup regular, criptografia e procedimentos de segurança compatíveis com a LGPD e com as melhores práticas do mercado. A contratada será responsável por manter atualizadas as soluções fornecidas, garantindo compatibilidade, estabilidade e desempenho adequado. A hospedagem do site institucional deverá assegurar monitoramento contínuo, proteção contra ataques cibernéticos e disponibilidade de envio de e-mails mapeados em lotes, via recurso SMTP dedicado.

### **7. ESTIMATIVA DO VALOR DE CONTRATAÇÃO**



- 7.1. O valor estimado para a contratação do Lote 01 é no valor de **R\$ 216.138,60 (duzentos e dezesseis mil, cento e trinta e oito reais e sessenta centavos)**.
- 7.2. O valor estimado para a contratação do Lote 02 é no valor de **R\$ 48.702,00 (quarenta e oito mil, setecentos e dois reais)**.
- 7.3. O valor global estimado para a contratação é **R\$ 264.840,60 (duzentos e sessenta e quatro mil, oitocentos e quarenta reais e sessenta centavos)**.
- 7.4. Após a realização de pesquisa de mercado, verificou-se que o valor global estimado diverge daquele inicialmente indicado no Documento de Formalização de Demanda (DFD) 43 (3774297), em razão das oscilações mercadológicas observadas no período.
- 7.5. Para fins de levantamento do valor estimado para a contratação, foi elaborada planilha de preços, com base em cotações de mercado, conforme dispõe a legislação em vigor.
- 7.6. Considerando que há itens (Item 01, do Lote 01), conforme descrito neste documento que podem ter flexibilidade no quantitativo contratado, a contratação não obriga a Administração à aquisição do quantitativo máximo previsto.

## 8. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (ART. 6º, XXIII, "H")**

### 8.1. **Modalidade e Critério de Julgamento**

- 8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de **licitação na modalidade Pregão, na forma eletrônica**, nos termos da **Lei nº 14.133/2021** e demais normativos aplicáveis.
- 8.1.2. O **critério de julgamento será o de menor preço por lote**, observadas as especificações técnicas e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no edital.
- 8.1.3. A disputa ocorrerá **pelo valor global do lote**, devendo as licitantes apresentar, juntamente com suas propostas, **planilha contendo a composição dos preços unitários de cada item que compõe o lote**, os quais deverão permanecer compatíveis com o valor total ofertado.
- 8.1.4. Durante a fase de lances do pregão eletrônico, a disputa entre as licitantes ocorrerá **pelo valor total do lote**, permanecendo os **preços unitários registrados para fins de execução contratual, faturamento e eventual controle pela Administração**.
- 8.1.5. A apresentação da **tabela de preços unitários** visa assegurar transparência na formação do preço, bem como possibilitar o adequado acompanhamento da execução contratual pela CONTRATANTE.
- 8.1.6. O julgamento das propostas observará os princípios da isonomia, impessoalidade, competitividade e economicidade, assegurando a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

### 8.2. **Exigências de Habilitação**

- 8.2.1. Para fins de habilitação, os licitantes deverão comprovar os seguintes requisitos, conforme estabelecido no edital:
- 8.2.1.1. Habilitação jurídica;
- 8.2.1.2. Regularidade fiscal e trabalhista;
- 8.2.1.3. Qualificação econômico-financeira;
- 8.2.1.4. Qualificação técnica.

### 8.3. **Qualificação Técnica**

- 8.3.1. O licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de

atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando aplicável.

8.3.2. Serão aceitos atestados de capacidade técnica emitidos em nome da matriz ou da filial da empresa licitante, desde que comprovada a vinculação jurídica entre ambas.

8.3.3. A Administração poderá solicitar, a qualquer tempo, documentos comprobatórios adicionais à verificação da autenticidade dos atestados apresentados, tais como: cópia do contrato que originou o serviço, endereço atual da contratante e local de execução dos serviços.

#### **8.4. Conformidade com a LGPD e Sigilo das Informações**

8.4.1. A empresa contratada deverá observar rigorosamente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), especialmente no que se refere ao tratamento dos dados pessoais a que tiver acesso em razão da execução contratual, comprometendo-se a utilizá-los exclusivamente para os fins previstos neste contrato, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como garantindo o cumprimento dos princípios, direitos dos titulares e obrigações legais aplicáveis.

8.4.2. O fornecedor deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados, prevenindo acessos não autorizados, destruição acidental, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

8.4.3. Fica expressamente vedada a utilização, reprodução ou divulgação, a qualquer título, de informações institucionais, patrimoniais ou pessoais às quais a contratada venha a ter acesso em decorrência da execução do contrato, sob pena de responsabilização civil, administrativa e penal.

### **9. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.1. A execução dos serviços deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas neste Termo de Referência, na minuta contratual e demais documentos do certame.

9.2. Todos os serviços deverão ser executados de forma segura, eficiente e contínua, observando as boas práticas técnicas, de qualidade e de segurança.

9.3. A CONTRATADA deverá empregar pessoal qualificado, devidamente identificado e em número suficiente para o perfeito cumprimento das obrigações assumidas.

9.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a adoção de todas as medidas preventivas de segurança necessárias à proteção de seus empregados, de terceiros e do patrimônio do CRA-ES, bem como o cumprimento integral das normas trabalhistas, previdenciárias e de segurança do trabalho.

9.5. O CRA-ES se reserva o direito de acompanhar e fiscalizar todas as etapas da execução dos serviços, podendo rejeitar, no todo ou em parte, o objeto que não atender às especificações contratuais ou técnicas estabelecidas.

### **10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. **Caberá à CONTRATADA, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades previstas neste Termo de Referência, na minuta do contrato e no edital:**

10.1.1. Atender às determinações e orientações emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade competente, prestando prontamente todos os esclarecimentos solicitados;

10.1.2. Nomear preposto responsável pelo acompanhamento da execução contratual, devidamente autorizado a representar a empresa perante o CRA-ES;

- 10.1.3. Assumir integralmente todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato;
- 10.1.4. Manter, durante toda a execução dos serviços, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.1.5. Zelar pela fiel e perfeita execução dos serviços, observando as normas técnicas aplicáveis e as determinações da fiscalização;
- 10.1.6. Fornecer, às suas expensas, todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em conformidade com as exigências técnicas e de segurança;
- 10.1.7. Reparar, corrigir, substituir ou refazer, no prazo fixado pela fiscalização, quaisquer serviços que apresentem vícios, defeitos ou desconformidades, sem ônus adicional ao CRA-ES;
- 10.1.8. Responder pelos vícios e danos decorrentes da execução do contrato, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), bem como por eventuais prejuízos causados à Administração ou a terceiros;
- 10.1.9. Corrigir de imediato quaisquer falhas, deficiências ou irregularidades apontadas pela CONTRATANTE;
- 10.1.10. Cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), responsabilizando-se pelo tratamento adequado de dados pessoais eventualmente acessados ou tratados, garantindo confidencialidade, integridade e segurança das informações;
- 10.1.11. Arcar com todas as despesas diretas e indiretas relacionadas à execução contratual, incluindo salários, transportes, encargos sociais, indenizações e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias, não havendo vínculo empregatício entre seus empregados e o CRA-ES;
- 10.1.12. Entregar os serviços nos prazos e condições especificados, observando os padrões de qualidade exigidos;
- 10.1.13. Providenciar a substituição imediata de qualquer profissional que apresente conduta inadequada, desempenho insatisfatório ou cuja permanência seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

### **11.1. Caberá à CONTRATANTE, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo de Referência, na minuta do contrato e no edital:**

- 11.1.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidor designado, nos termos da Lei nº 14.133/2021;
- 11.1.2. Verificar, durante toda a vigência contratual, a manutenção da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA;
- 11.1.3. Efetuar o pagamento nas condições e prazos estabelecidos, após o atesto da nota fiscal/fatura pelo fiscal do contrato;
- 11.1.4. Transmitir ao preposto da CONTRATADA toda e qualquer demanda relacionada à execução do objeto;
- 11.1.5. Aplicar à CONTRATADA as penalidades cabíveis em caso de inexecução total ou parcial do contrato, conforme previsão editalícia e contratual;
- 11.1.6. Fornecer à CONTRATADA as informações e esclarecimentos necessários à execução dos serviços, respondendo pelas consequências de eventuais omissões;
- 11.1.7. Encaminhar tempestivamente as autorizações necessárias para o início das atividades contratadas;

- 11.1.8. Notificar formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre irregularidades, falhas ou fatos que exijam providências corretivas;
- 11.1.9. Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto que não estiver em conformidade com as especificações contratuais;
- 11.1.10. Comunicar por escrito e com antecedência a aplicação de penalidades, multas ou débitos de responsabilidade da CONTRATADA.

## 12. DA FORMA DE PAGAMENTO E PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. Os pagamentos à adjudicatária contratada para a execução do objeto desta licitação serão realizados conforme os percentuais e condições estabelecidos na proposta final apresentada.

12.2. Os valores dos serviços contratados estarão sujeitos às seguintes condições:

- 12.2.1. O pagamento ficará condicionado à prévia certificação quanto à execução satisfatória dos serviços.
- 12.2.2. O pagamento será efetuado após a conclusão e aprovação dos serviços pelo CRA-ES.
- 12.2.3. Não serão realizados pagamentos enquanto houver pendências decorrentes de penalidades impostas à CONTRATADA ou de inadimplência contratual.
- 12.2.4. A liberação do pagamento estará condicionada à comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, bem como da regularidade junto ao INSS e ao FGTS, mediante consulta eletrônica ou apresentação de documentos hábeis.
- 12.2.5. Caso a empresa contratada esteja inadimplente na data da consulta, poderá ser concedido, a critério do CRA-ES, prazo de até **15 (quinze) dias** para regularização, sob pena de rescisão contratual e aplicação das sanções cabíveis.
- 12.2.6. A CONTRATADA deverá apresentar, em sua Nota Fiscal/Fatura, o faturamento detalhado exclusivamente referente ao objeto contratado. Havendo erro ou impedimento à liquidação da despesa, o documento será devolvido para correção, e o prazo de pagamento será reiniciado após a reapresentação regularizada, sem ônus para o CRA-ES.
- 12.2.7. O CRA-ES reserva-se o direito de reter o pagamento caso a execução dos serviços não esteja de acordo com as especificações exigidas.

12.3. O pagamento estará condicionado ao cumprimento dos seguintes critérios:

- 12.3.1. Emissão e envio da Nota Fiscal/Fatura em conformidade com a legislação vigente, observando as retenções fiscais obrigatórias para órgãos da administração pública (IN RFB nº 1.234/2012);
- 12.3.2. Apresentação da Nota Fiscal/Fatura com o CNPJ da sede ou filial da CONTRATADA conforme legislação vigente;
- 12.3.3. Atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo fiscal do contrato, confirmando a execução dos serviços conforme especificações contratuais;
- 12.3.4. Apresentação, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, dos seguintes documentos atualizados:
  - 12.3.4.1. Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
  - 12.3.4.2. Certidões de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio da CONTRATADA;
  - 12.3.4.3. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF/FGTS);
  - 12.3.4.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

12.3.4.5. Declaração de Regularidade com o Simples Nacional, quando aplicável, conforme Leis Complementares nº 123/2006 e nº 147/2014.

12.4. Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendentes quaisquer documentos ou condições previstas nos subitens anteriores, sem que isso gere direito à atualização monetária ou reajuste de preços.

12.5. Caso não sejam atendidos os critérios estabelecidos, o CRA-ES notificará a CONTRATADA para regularização ou cancelamento da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

12.6. Persistindo a irregularidade, os juros e multas resultantes da retenção de tributos poderão ser descontados do valor a ser pago.

12.7. O prazo de pagamento será contado a partir do cumprimento integral de todas as exigências previstas neste item.

12.8. A Nota Fiscal/Fatura e a documentação exigida deverão ser apresentadas até o último dia do mês subsequente à prestação do serviço, sob pena de aplicação de multa diária prevista nas penalidades contratuais, sem prejuízo da manutenção das demais obrigações da CONTRATADA.

12.9. O pagamento será efetuado exclusivamente por meio de boleto bancário emitido pela CONTRATADA, conforme cronograma financeiro do CRA-ES, obedecendo às seguintes datas:

12.9.1. Documentos recebidos e atestados até o dia 20 (vinte) de cada mês terão pagamento no dia 30 (trinta) do mesmo mês;

12.9.2. Documentos recebidos e atestados até o dia 05 (cinco) do mês subsequente terão pagamento no dia 15 (quinze);

12.9.3. Quando as datas de pagamento coincidirem com sábados, domingos ou feriados, o pagamento será antecipado para o dia útil imediatamente anterior.

12.10. O CRA-ES poderá efetuar glosa proporcional sobre os valores correspondentes a falhas ou irregularidades na execução dos serviços, considerando o regime de diárias contratadas, conforme fórmula a seguir.

$$VG = VS \times \frac{HE}{HC}, \text{ onde}$$

VG à Valor a glosar

VS à Valor do serviço

HE à Hora executada

HC à Total de horas contratadas

12.11. O CRA-ES efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente, caso a CONTRATADA não o faça, descontando do valor a ser pago à mesma.

### 13. PRAZO DE VIGÊNCIA

13.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato.

13.2. O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 106 e 107, da Lei nº 14.133/2021, desde que comprovada a economicidade da proposta da CONTRATADA.

13.3. Eventual prorrogação deverá ser formalizada mediante termo aditivo, devidamente justificado pela área demandante e aprovado pela autoridade competente.

13.4. Os preços contratados poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado da contratação, mediante aplicação do índice **IPCA**, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021.

13.5. O prazo contratual desta contratação será de até 5 (cinco) anos, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviços contínuos de tecnologia da informação (suporte, manutenção, hospedagem e licenciamento), desde que demonstrada, a cada prorrogação, a vantagem para a Administração e a existência de dotação orçamentária.

#### 14. **FONTE DE RECURSOS**

14.1. Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste contrato correrão conforme saldos das contas 6.2.2.1.1.01.03.03.090.040.006 - Manutenção e Conservação de Equipamentos de TIC e 6.2.2.1.1.01.03.03.090.040.002 - Locação de Softwares de TIC , aprovadas para o exercício de 2026, de junho a dezembro.

14.2. Os créditos orçamentários necessários à execução contratual até o seu término serão oportunamente estimados e consignados no orçamento do exercício de 2027.

#### 15. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

15.1. Os serviços objeto deste contrato deverá ser executado integralmente pela empresa vencedora do certame, sendo vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços, nos termos do art. 121, da Lei nº 14.133/2021.

15.2. A CONTRATADA declara ter pleno conhecimento das condições e especificações técnicas do objeto, bem como das normas legais e regulamentares aplicáveis à execução contratual.

15.3. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei nº 14.133/2021, o Código Civil e demais normas complementares aplicáveis.

15.4. A contratação implica na plena aceitação, pela CONTRATADA, de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e na minuta do contrato.

#### 16. **PROPOSTA DE PREÇOS**

16.1. A proposta de preços deverá ser elaborada conforme o modelo constante deste Termo de Referência e apresentada em conformidade com as especificações do objeto contratado.

16.2. A proposta deverá incluir todos os custos e despesas, diretos e indiretos, necessários à perfeita execução do contrato, compreendendo, entre outros: lucro, tributos, impostos, taxas, contribuições, emolumentos, seguros, encargos trabalhistas e previdenciários, transporte, frete, deslocamento e quaisquer outros custos incidentes.

16.3. Não serão aceitos pleitos de acréscimos de valores a qualquer título durante a execução contratual, devendo todos os custos estar devidamente contemplados na proposta inicial.

16.4. Os serviços eventualmente não incluídos na composição de preços apresentados deverão ser executados sem ônus adicional ao CRA-ES, desde que necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado.

16.5. As propostas apresentadas deverão possuir validade mínima de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação.

#### 17. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 156 DA LEI Nº 14.133/2021)**

17.1. Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, execução irregular, atraso injustificado ou descumprimento de cláusulas contratuais, a CONTRATADA estará sujeita, garantida a prévia defesa e o contraditório, à aplicação das seguintes sanções administrativas:

17.1.1. Advertência;

17.1.2. Multa, na forma e nos percentuais previstos no contrato;

17.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo determinado;

17.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos da legislação vigente.

17.2. As sanções poderão ser aplicadas cumulativamente, conforme a gravidade da infração e os prejuízos causados à Administração.

17.3. A aplicação das penalidades não exime a contratada da obrigação de reparar integralmente os danos decorrentes de sua conduta, na forma da lei.

## 18. **DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

18.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

18.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

18.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

18.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

18.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações

18.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

18.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

18.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

18.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

18.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

18.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

18.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

## 19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. Os serviços objeto deste contrato deverá ser executado integralmente pela empresa vencedora do certame, sendo vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços, nos termos do art. 121, da Lei nº 14.133/2021.

19.2. A CONTRATADA declara ter pleno conhecimento das condições e especificações técnicas do objeto, bem como das normas legais e regulamentares aplicáveis à execução contratual.

19.3. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei nº 14.133/2021, o Código Civil e demais normas complementares aplicáveis.

19.4. A contratação implica na plena aceitação, pela CONTRATADA, de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e na minuta do contrato.

Vitória, 31 de março de 2026.

Adm. Cosmira Aves Costa Toniato  
Gerência de Administração e Finanças  
CRA-ES 29109

Adm<sup>a</sup>. Melissa França Mathias Ferreira Sanz  
Assessora de Tecnologia e Processos  
CRA-ES 24668



Documento assinado eletronicamente por **Adm<sup>a</sup>. Melissa França Mathias Ferreira Sanz, Assessor(a) de Tecnologias e Processos**, em 24/04/2026, às 15:46, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Cosmira Alves Costa Toniato, Gerente Administrativo(a) e Financeiro(a)**, em 24/04/2026, às 15:50, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [sei.cfa.org.br/conferir](https://sei.cfa.org.br/conferir), informando o código verificador **4025809** e o código CRC **E4FC9C5E**.

## ANEXO I – FISCALIZAÇÃO

### 1. Fiscalização



- 1.1. O fiscal do contrato será um funcionário do CRA-ES designado formalmente pela Administração;
- 1.2. O fiscal do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço (quando houver), do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 1.3. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 1.4. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 1.5. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 1.6. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);
- 1.7. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);
- 1.8. A atestação de conformidade da execução do objeto.
- 1.9. O recebimento provisório e o definitivo do objeto do Contrato serão feitos pelo Fiscal de Contrato.
- 1.10. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 1.11. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 1.12. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 1.13. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133 de 2021.

## 2. **Gestor do Contrato**

- 2.1. O gestor do contrato é um funcionário do CRA-ES devidamente designado pela Administração;
- 2.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o

caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

2.3. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deve manter preposto, aceito pela Administração da CONTRATANTE, para representá-la sempre que necessário.

2.4. Todas as requisições e/ou notificações trocadas entre as partes devem ser feitas por e-mail, ou outro meio oficial, com prova de recebimento, passando a integrar o presente instrumento.

2.5. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, conforme disposto nos artigos 138 e 139 da Lei nº 14.133 de 2021.

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

## **ANEXO II – HABILITAÇÃO**

### **1. Exigências de Habilitação**

1.1. Para fins de habilitação, a CONTRATADA deverá comprovar o atendimento aos requisitos de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista, econômico-financeira e técnica, conforme disposto a seguir.

### **2. Habilitação Jurídica**

2.1. Ser empresa brasileira ou legalmente autorizada a atuar no Brasil;

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

2.3. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência no respectivo Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde tem sede a matriz;

2.4. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivados na Junta Comercial ou inscritos no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971.

### **3. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista**

3.5. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.6. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão conjunta expedida pela RFB e PGFN, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social (Portaria Conjunta nº 1.751/2014);

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

3.8. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, conforme o art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

3.9. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, conforme o Título VII-A da CLT (Decreto-Lei nº 5.452/1943);

3.10. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal ou distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- 3.11. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor;
- 3.12. Caso o fornecedor seja isento dos tributos municipais ou distritais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante declaração expedida pela Fazenda respectiva;
- 3.13. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, as condições de habilitação deverão ser reapresentadas, a fim de comprovar a manutenção da regularidade durante a vigência contratual.

#### 4. Qualificação Econômico-financeira

- 4.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor (Lei nº 14.133/2021, art. 69, II);
- 4.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, comprovando:
- a) a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
  - b)

$$\begin{aligned} LG &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ SG &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ LC &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

- 4.3. Empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências, podendo substituir os demonstrativos contábeis pelo **balanço de abertura**;
- 4.4. Para empresas constituídas há menos de dois anos, os documentos se limitarão ao **último exercício**;
- 4.5. Os documentos deverão seguir os critérios definidos pela **Receita Federal do Brasil** para transmissão da Escrituração Contábil Digital (ECD) ao SPED;
- 4.6. Caso qualquer índice (LG, SG ou LC) apresente resultado **igual ou inferior a 1**, será exigido **patrimônio líquido mínimo de 10%** do valor total estimado da contratação;
- 4.7. O atendimento dos índices econômicos deverá ser atestado por **profissional habilitado da área contábil**, mediante declaração específica apresentada pelo fornecedor.

#### 5. Qualificação Técnica

- 5.1. A licitante deverá comprovar aptidão para a execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto da contratação, mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 5.2. Os atestados deverão demonstrar que a licitante possui experiência na prestação de serviços de tecnologia da informação, compatíveis com o objeto desta contratação, abrangendo, no mínimo, atividades relacionadas a:
- a) suporte técnico especializado em tecnologia da informação, incluindo manutenção preventiva e corretiva de computadores, servidores e equipamentos de rede;
  - b) administração e suporte a ambientes corporativos de TI, incluindo infraestrutura de rede, servidores e estações de trabalho;

- c) gestão ou suporte a soluções em nuvem, incluindo plataformas de produtividade corporativa e serviços baseados em cloud computing;
- d) serviços de backup corporativo e recuperação de dados;
- e) serviços de hospedagem de sistemas ou aplicações institucionais;
- f) suporte técnico remoto e presencial a usuários em ambiente organizacional.

5.3. Considera-se compatível a comprovação de execução de serviços que envolvam infraestrutura de TI corporativa, gestão de ambientes tecnológicos ou suporte técnico especializado, executados em ambiente de produção.

0.1. Somente serão aceitos atestados emitidos após a conclusão do contrato ou após decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto quando se tratar de contrato com duração inferior, conforme disposto no item 10.8 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

5.4. Será admitida a soma de diferentes atestados executados de forma concomitante, para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional da licitante, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 5/2017.

5.5. Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante.

5.6. Os atestados deverão ser apresentados em **papel timbrado da empresa atestante**;

5.7. O(s) atestado(s) deverão conter, no mínimo:

- 5.7.1. Dados da empresa licitante (nome e CNPJ);
- 5.7.2. Dados da empresa cliente (nome, razão social, CNPJ e endereço);
- 5.7.3. Descrição detalhada dos serviços prestados, valores e quantidades, permitindo verificar a compatibilidade com o objeto licitado;
- 5.7.4. Dados do emissor (nome, cargo, telefone e e-mail);
- 5.7.5. Local, data e assinatura do emissor;

5.8. O fornecedor deverá **disponibilizar todas as informações necessárias à validação dos atestados**, inclusive cópia do contrato que deu origem à prestação dos serviços e dados de contato da contratante;

5.9. Caso admitida a participação de **cooperativas**, será exigida a seguinte documentação complementar:

- 5.9.1. Relação dos cooperados que atenderão aos requisitos técnicos e executarão o contrato, com atas de inscrição e comprovação de domicílio na localidade da sede da cooperativa, conforme arts. 4º, XI; 21, I; e 42, §§ 2º a 6º, da Lei nº 5.764/1971;
- 5.9.2. Declaração de Regularidade de Situação do Contribuinte Individual (DRSCI) de cada cooperado indicado;
- 5.9.3. Comprovação de capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução;
- 5.9.4. Registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971;
- 5.9.5. Comprovação de integralização das quotas-partes pelos cooperados executores;
- 5.9.6. Documentos comprobatórios da regularidade jurídica da cooperativa (ata de fundação, estatuto, regimento de fundos, atas de assembleias e registros de presença);
- 5.9.7. Última auditoria contábil-financeira da cooperativa ou declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

5.

6.

7.

8.

**ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA****PROPOSTA DE PREÇO**

Data:

Razão Social:

CNPJ:

Validade da Proposta:

DETALHAMENTO DO OBJETO					
Item	Qtd	Especificação	Valor unitário	Valor mensal	Valor anual total
1	1	Fornecimento de licença de software Microsoft 365 Business Standard, por usuário, pelo período de 12 (doze) meses.			
VALOR TOTAL DA PROPOSTA					

**ANEXO IV – INFRAÇÕES E SANÇÕES**

1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

1.5. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

1.6. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;

1.7. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

1.8. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

1.9. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

- 2.1. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.
- 2.2. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. (Responsabilização administrativa e civil da personalidade jurídica).
- 2.3. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) Advertência pela falta do subitem 1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
  - b) Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações descrita no subitem 2.3;
  - c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 1.2 a 1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
  - d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 1.8 a 2.2, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;
- 2.4. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)
- 2.5. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).
- 2.6. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157)
- 2.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).
- 2.8. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 2.9. . A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 2.10. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
  - b) as peculiaridades do caso concreto;
  - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
  - d) os danos que dela provierem para o Contratante;
  - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 2.11. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

2.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160)

2.14. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161)

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