

APÊNDICE I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Definição do Objeto

1.1. Contratação de serviços de licenciamento de uso da plataforma de gerenciamento de tarefas e projetos Bitrix24, destinada ao atendimento das necessidades da Coordenadoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – CEETEPS.

2. Condições Gerais da Contratação

2.1. Sobre o item:

Item	Descrição do Item	Unidade de Medida	Quantidade Total
1	Licença de software de gerenciamento de tarefas e projetos denominado Bitrix 24, em modelo SaaS (Software como Serviço), Enterprise Cloud, com plugin integrador data conector e suporte técnico, com 250 usuários inclusos.	Unidade	1

2.2. O prazo de vigência da contratação é de **36 (trinta e seis) meses** contado da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

3. Subcontratação

3.1. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto.

4. Vistoria

4.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local da execução dos serviços.

5. Validade da Proposta

5.1. A validade da proposta deverá ser de no mínimo **90 (noventa) dias**.

6. Modelo de execução de objeto

6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7. Condições de disponibilização das licenças

7.1. O prazo de disponibilização deverá ser efetuado conforme a seguir:

Item	Descrição da solução	Unidade de Medida	Quantidade	Prazo de Disponibilização
1	Licença de software de gerenciamento de tarefas e projetos denominado Bitrix 24, em modelo SaaS (Software como Serviço), Enterprise Cloud, com plugin integrador data conector e suporte técnico, com 250 usuários inclusos.	Unidade	1	Até 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da ordem de serviço.

7.2. As licenças deverão ser disponibilizadas no seguinte endereço eletrônico:

Área	Endereço/Endereço eletrônico/Telefone
Centro Paula Souza Coordenador Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação	Rua dos Andradas, 140 – Santa Ifigênia CEP 01208-000 – SP – SP 11 3324-3790 / 3791 cgtic.cssd@cps.sp.gov.br

7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar as licenças, em conformidade com o respectivo prazo estabelecido neste documento.

8. Do Pagamento

8.1. Os pagamentos serão realizados conforme cronograma abaixo, observadas as regras do Termo de Referência:

CRONOGRAMA DE PAGAMENTO	
1ª Parcela	30 (trinta) dias após o recebimento definitivo das licenças
2ª Parcela	12 (doze) meses da assinatura do contrato
3ª Parcela	24 (vinte e quatro) meses da assinatura do contrato

8.2 O contratante poderá rever esse cronograma por razões de conveniência e oportunidade, observado o interesse público envolvido.

9. Descrição técnicas dos itens

9.1. Visão Geral

9.1.1. A presente especificação técnica descreve os requisitos funcionais, operacionais e técnicos da solução Bitrix24, a ser contratada em modelo SaaS (Software como Serviço), no plano Enterprise Cloud, com suporte, para 250 usuários simultâneos.

9.2. Funcionalidades Principais

9.2.1. A solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

9.2.2. Comunicação e Colaboração

- Feed de atividades com comentários, curtidas, menções e hashtags possibilitando que os usuários possam ler as novidades da empresa e da equipe, ver comunicados, participar de enquetes e discussões nos comentários ou compartilhar postagens;
- Feed corporativo personalizável de acordo com os grupos de trabalho e interesses;
- Enquetes no feed para saber a opinião dos membros da sua equipe sobre um determinado assunto;
- Mensagens instantâneas individuais e em grupo (chat interno) com possibilidade vídeo chamada integrada, envio de gifs, arquivos e reações;
- Pesquisa de histórico de bate-papo possibilitando encontrar uma mensagem ou um documento que alguém postou há algum tempo no bate-papo.
- Videochamadas e conferências em grupo com possibilidade de compartilhamento de tela, fundos personalizáveis e gravação da chamada;
- Integração com correio eletrônico possibilitando a criação de tarefas e projetos a partir de um e-mail recebido;
- Agenda e calendário corporativo compartilhado com possibilidade de integração de outros calendários, incluindo o institucional, podendo estabelecer repetições de eventos em formato diário, semanal, mensal ou em qualquer outra periodicidade;
- Organização de reunião on-line a partir de um bate-papo, tarefa, evento do calendário ou até mesmo de um lead ou negócio no CRM;
- Possibilidade de convidar parceiros e colegas para participar de reuniões remotas, mesmo que eles ainda não sejam usuários da ferramenta através do compartilhamento de um link privado e exclusivo;
- Intranet social corporativa;
- Assistente de IA com possibilidade de gerar ideias, criar textos de qualquer complexidade sobre qualquer assunto ou até mesmo servir como parceiro de brainstorming para auxílio na validação de ideias.

9.2.3. Gestão de Tarefas e Projetos

- Criação e atribuição de tarefas com prazos, responsáveis e subtarefas;
- Funções na tarefa: a pessoa que atribuiu a tarefa, a pessoa a quem ela foi atribuída (responsável), aqueles que ajudam o responsável (participantes) e aqueles que precisam estar informados (observadores);
- Checklists em tarefas;
- Criação de subtarefas;
- Comentários em tarefas;
- Resumo da tarefa;
- Controle de tempo previsto e tempo executado (time tracking);
- Visualização Scrum, Kanban, Lista e Gráfico de Gantt;
- Gantt compatível com todos os quatro tipos de dependências (FF, SS, SF, FS);
- Personalização das etapas do Kanban;
- Ferramentas de Scrum: epics, story points, sprints;
- Modelos de tarefas recorrentes e dependências;
- Criação de grupo de trabalho com inclusão de tarefas, drive, bate-papo, feed, calendário, base de conhecimento;
- Categorização por projetos, departamentos ou equipes;
- Personalização de permissões de acesso que possibilite definir quais membros de um grupo de trabalho podem criar tarefas, editar, atribuir responsáveis;
- Definição de níveis de privacidade em projetos podendo ser público (visível a todos), privado (acesso somente por convite) ou oculto;
- Painel de supervisor com a visão geral de todas as tarefas de seus subordinados;
- Elaboração de relatórios diários, semanais e mensais de sua equipe, com aceite ou recusa conforme necessário, incluindo comentários e acompanhamento do desempenho dos funcionários;
- Visualização em tempo real de qual funcionário está ocupado e com qual atividade.

9.2.4. Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM)

- Registro e acompanhamento de leads, oportunidades e contatos;
- Configuração de pipeline personalizado com etapas específicas para sua linha de negócios;
- Criação de funis de vendas personalizados;
- Automatização de processos de entregas e pós-entrega;
- Envio de lembretes aos clientes, alertas aos funcionários, notificações;
- Integração com e-mail, telefone, WhatsApp e redes sociais;
- Geração de relatórios e painéis de controle (dashboards);
- Catálogo de produtos e emissão de propostas;

- Criação de funções com permissões de acesso personalizadas baseados no número de departamentos e na complexidade dos processos na organização;
- Criação de campos personalizados;
- Assinatura eletrônica de qualquer documento on-line;
- Regras de automação para enviar e-mails baseados em gatilhos;
- Integração com linha telefônica (incluindo VoIP) permitindo ligações através da ferramenta com gravação das chamadas e inclusão dentro do lead;
- Contact center com possibilidade de configurar o sistema para criar automaticamente um lead/negócio com base em uma mensagem recebida no bate-papo ao vivo;
- Conexão com fontes de tráfego de anúncios (anúncios no Facebook, Instagram, Google, sites e formulários de CRM) e acompanhamento imediato;
- Gerenciamento completo de inventário com visão de estoque, transferências e baixa de produtos.

9.2.5. Automação de Processos (BPMN)

- Designer visual de processos empresariais;
- Gatilhos e ações automáticas para tarefas, CRM e documentos;
- Regras de aprovação e controle de fluxo;
- Automatização de operações de rotina padrão, tais como criar uma tarefa, alterar uma etapa no Kanban, alterar o status da tarefa, alterar o responsável, enviar uma notificação ou e-mail para um funcionário específico;
- Disponibilização de API Rest e Webhooks para melhorias de automação além das já fornecidas pela ferramenta;
- Integração com formulários internos e externos.

9.2.6. Documentos e Armazenamento em Nuvem

- Drive corporativo com organização por pastas;
- Criação e edição colaborativa de documentos de texto, planilhas e apresentações, em tempo real com registro em histórico que possibilite ver a qualquer momento quem trabalhou no arquivo recentemente e quais alterações foram feitas;
- Integração com Google Docs e Office 365;
- Controle de versões e permissões de acesso;
- Criação de base de conhecimento com artigos, imagens, vídeos ou outros tipos de conteúdo.
- Upload via desktop, mobile ou web.

9.2.7. Recursos de RH e Intranet

- Gestão de ausências, férias e registros de ponto;
- Organograma institucional;

- Gerenciamento da carga de trabalho dos funcionários;
- Relógio de ponto on-line integrado;
- Monitoramento do desempenho dos funcionários com índices de KPI;
- Biblioteca de políticas, documentos e comunicados internos;
- Diretório de funcionários centralizado, pesquisável, para acesso rápido aos dados dos funcionários, incluindo dados de contato, tarefas, calendário, grupos de trabalho, drive e atividades no feed;
- Badges de agradecimento para inclusão no perfil dos funcionários;
- Marcadores de interesse no perfil dos funcionários para possibilitar agrupamento;
- Estrutura da empresa com a representação visual da hierarquia da equipe;
- Possibilidade de gerenciar o acesso dos funcionários pelo Microsoft Azure Active Directory;
- Histórico de acesso com registros detalhados de onde, quando e de qual dispositivo um funcionário acessou a ferramenta;
- Indicador de quais funcionários estão online em tempo real e quais já encerram o expediente.

9.2.8. Criação de Sites e Landing Pages

- Editor visual com templates responsivos;
- Formulários integrados ao CRM;
- Possibilidade de criação de modelos de formulários, tais como formulários de contato, formulários de pedido, formulários de pesquisa, formulários de feedback, formulários de retorno de chamada, formulários de inscrição em eventos, formulários com campos condicionais;
- Criação de formulários da web personalizados. Cada formulário enviado pode resultar em um novo lead ou negócio adicionado ao CRM;
- Possibilidade de ativar o reCAPTCHA V2 invisível, que analisa o comportamento do usuário no envio de formulários: movimentos do mouse, velocidade de rolagem da página, tempo de permanência e outros parâmetros. Em caso de atividade suspeita, o usuário será solicitado a realizar uma verificação adicional, como selecionar todas as imagens com determinados objetos.
- Hospedagem gratuita dos sites criados;
- Modelos de site com design responsivo e compatível com dispositivos móveis, com todas as tags e marcações nos lugares certos;
- Acompanhamento de métricas de visitantes;
- Widget de bate-papo da web incluído nos sites com possibilidade de respostas personalizadas;
- Integração com outros bate-papos, tais como: WhatsApp, Telegram, Viber e messenger do Facebook;
- Integração com Facebook e Instagram, possibilitando que os comentários em postagem sejam visualizados através da ferramenta;
- Integração com o Google Analytics;
- Criação de um catálogo de produtos e serviços com divisão em categorias e subcategorias;
- Envio em massa de e-mails;

- Geração de anúncios em redes sociais.

9.2.9. Business Intelligence e Relatórios

- Painéis interativos customizáveis;
- Relatórios automáticos e exportáveis;
- Possibilidade de editar o CSS dos relatórios, alterando elementos, cores e formatos;
- Integração com outras fontes via API;
- Integração com Microsoft Power BI.

9.2.10. Mobilidade

- Acesso pela web ou por aplicativo Windows, MacOS e Linux;
- Aplicativos para Android e iOS com todas as funcionalidades essenciais;
- Notificações em tempo real e sincronização com a nuvem.

9.2.11. **Segurança e Proteção de Dados**

- A contratada deverá observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), atuando como Operadora dos Dados Pessoais tratados em decorrência da execução contratual.
- A contratada deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 68.789/2024 relativas à governança e segurança cibernética na Administração Pública Estadual.
- Deverá comunicar à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados pessoais no prazo máximo de 24 horas da ciência do incidente.
- Deverá manter registros de acesso, trilhas de auditoria e mecanismos de rastreabilidade compatíveis com boas práticas de segurança da informação.
- Deverá assegurar mecanismos de segregação lógica dos dados armazenados em ambiente compartilhado.
- Deverá empregar criptografia para proteção dos dados em trânsito e em repouso.
- Autenticação em dois fatores (2FA);
- Certificações de segurança da informação (ISO, GDPR, LGPD);
- Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
- Atendimento à LGPD;
- Garantia SLA superior a 99,9%;
- Backup automático em datacenters geograficamente redundantes;
- Capacidade de ver a lista de todos os usuários que fizeram login em suas contas do software de bate-papo de grupo de trabalho com o horário, a data e o dispositivo que usaram para autorização;
- Conexão de videochamadas por meio de uma transferência de dados criptografados com um certificado SSL, o que significa que suas chamadas de vídeo são totalmente seguras e ninguém terá acesso a elas;

- Infraestrutura de hospedagem em nuvem;
- Utilização de domínio personalizado;
- Inclusão de logotipo da instituição na ferramenta;
- Atualizações regulares da ferramenta sem custo adicional;
- Suporte técnico em português.

9.2.12. Licenciamento e Suporte

- Licenciamento corporativo contemplando até 250 usuários cadastrados/ativos na plataforma durante toda a vigência contratual;
- Inclusão de suporte técnico remoto via chat, e-mail e abertura de chamados;
- Acesso a treinamento, documentação e vídeos tutoriais.

Tabela de Níveis de Serviço (SLA):

Severidade	Descrição	Prazo de Resposta	Prazo de Contorno/Solução
Severidade 1	Indisponibilidade total da solução, impedindo a utilização dos serviços pelos usuários.	Até 1 (uma) hora útil	Contorno ou solução definitiva em até 8 (oito) horas úteis
Severidade 2	Impacto alto, com comprometimento significativo de funcionalidades essenciais, sem indisponibilidade total da solução.	Até 4 (quatro) horas úteis	Solução definitiva em até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Severidade 3	Impacto moderado, com falhas parciais ou degradação de funcionalidades que não impeçam a continuidade das atividades.	Até 8 (oito) horas úteis	Solução definitiva em até 72 (setenta e duas) horas úteis
Severidade 4	Dúvidas, orientações, requisições de configuração, ajustes não críticos ou esclarecimentos técnicos.	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis	Solução ou atendimento em até 5 (cinco) dias úteis

- A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em português, em dias úteis e horário comercial, observando os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos na tabela acima. Os prazos serão contados a partir da abertura formal do chamado pela CONTRATANTE ou da confirmação de seu recebimento pelos canais oficiais de atendimento.
- Para ocorrências classificadas como Severidade 1, admite-se a adoção de solução de contorno temporária, desde que restabeleça a continuidade dos serviços até a implementação da correção definitiva. O

descumprimento reiterado dos níveis de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções contratuais cabíveis, observada a Lei Federal nº 14.133/2021.

9.2.13. Data Connector em plano Standard

- Exportação de dados para armazenamento externo de forma personalizada;
- Conexão com banco de dados MySQL;
- Atualização do banco de dados em tempo real;
- Entidades e registros ilimitados;
- Backup dos dados;
- Possibilita a gestão dos dados de forma externa, em ambiente de banco de dados controlado e em posse do cliente.

10. Serviço de disponibilização e implementação

10.1. Após a assinatura do contrato, será agendada uma reunião de inicial entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

10.2. Nessa ocasião, a CONTRATANTE fornecerá todas as informações necessárias para que a CONTRATADA elabore o plano e o cronograma de implantação.

10.3. A CONTRATADA deverá apresentar um projeto detalhado para todos os itens.