

PREGÃO ELETRÔNICO

02/2026

CONTRATANTE (UASG)

Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul (389465)

OBJETO

Serviços de fornecimento de solução integrada e robusta de produtividade, colaboração e infraestrutura empresarial em nuvem, fundamentada no ecossistema Google.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$ 2.930.710,00 (dois milhões, novecentos e trinta mil, setecentos e dez reais)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 12/05/2026 às 09h00 (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor Preço por Item

MODO DE DISPUTA:

Aberto

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM



Baixe o APP Compras.gov.br
e apresente sua proposta!

Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	6
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	9
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	10
6. DA FASE DE JULGAMENTO	15
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO	19
8. DOS RECURSOS	22
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	24
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	27
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	28

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (UASG 389465)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

(Processo Administrativo nº 042/2026)

Torna-se público que o Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul, por meio do setor de Licitações, sediado Av. Princesa Isabel nº 921, Porto Alegre/RS, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de prestação de serviço de empresa especializada para prestação de serviço de solução integrada e robusta de produtividade, colaboração e infraestrutura empresarial em nuvem, fundamentada no ecossistema Google. Esta contratação visa a modernização e otimização contínua da Tecnologia da Informação do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em item único.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto licitado e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou



entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Para esta licitação, terá tratamento favorecido **para a microempresas e empresas de pequeno porte**, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.7. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.8. Não poderão disputar esta licitação:

2.8.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.8.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.8.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.8.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.8.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.8.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

2.8.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.8.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.8.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.9. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

2.10. O impedimento de que trata o item 2.8.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.11. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.8.2 e 2.8.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.12. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.13. O disposto nos itens 2.8.2 e 2.8.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.14. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.15. A vedação de que trata o item 2.8.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. Os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.13.1 deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

3.4.3. não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).



3.6.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.6.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.7. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

3.7.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

3.7.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

3.7.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

3.7.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

3.7.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

3.7.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

3.7.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

3.7.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

3.7.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

3.7.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

3.7.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

3.8. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.9. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.



3.10. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.11. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.12. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.12.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.12.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.13.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.13.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.14. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.12 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.15. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.16. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.



4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. **Valor Unitário e Valor total do item;**

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa)** dias, a contar da data de sua apresentação.

4.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

4.12. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico.

4.13. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

4.14. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo **VALOR UNITÁRIO DO ITEM**.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.



EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de 0,5% (meio por cento)*.

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12.3. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

5.12.4. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.12.5. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12.6. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.13.1. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 5º do artigo 25 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 2024.

5.13.2. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.13.3. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.13.4. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.13.5. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.



5.13.6. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.13.7. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

5.20.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.20.2. A licitante mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.



5.20.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.20.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.20.5. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

5.21. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.22. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.22.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.22.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.22.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.22.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.22.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.22.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;



5.22.2.2. empresas brasileiras;

5.22.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.22.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.23. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

5.24. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.24.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.24.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.24.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

5.24.4. O Pregoeiro/Agente de Contratação solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.24.5. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.25. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.8 do edital, especialmente quanto à existência de



sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNOJ da empresa licitante.

6.2.1. A consulta no CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o Pregoeiro/Agente de Contratação verificará se faz jus ao benefício aplicado.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. conter vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;



6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação, que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

6.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

6.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

6.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.11.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

6.11.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

6.11.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

6.11.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

6.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.15. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.16. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.



6.17. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro/Agente de Contratação, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.18. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

6.19. No caso de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, o licitante deverá entregar junto com sua proposta de preços, os seguintes documentos:

6.19.1. declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

6.19.2. cópia da carta ou registro sindical do sindicato a qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial; e

6.19.3. declaração de que se responsabiliza nas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando a contratada às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 2021;

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2026

7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado por e-mail, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

7.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.11. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

7.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.13. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de, no mínimo, **02 (duas) horas** prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação.

7.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.15.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.



7.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.13.1.

7.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

7.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DO TERMO DE CONTRATO

8.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

8.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

8.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 05 dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 05 dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

8.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

8.5. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

8.6. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;



8.7. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

8.8. Os prazos dos itens 8.2 e 8.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

8.9. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9. DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

9.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de 10 (dez) minutos.

9.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

9.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.



9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

10.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

10.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

10.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

10.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

10.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

10.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

10.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação



10.1.5. fraudar a licitação

10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

10.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

10.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

10.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

10.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

10.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

10.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

10.2.1. advertência;

10.2.2. multa;

10.2.3. impedimento de licitar e contratar e

10.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

10.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

10.3.2. as peculiaridades do caso concreto

10.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

10.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

10.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.4. A multa será recolhida no prazo máximo de **03 (três) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

10.4.1. Para as infrações previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

10.4.2. Para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7. e 10.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

10.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

10.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

10.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.1, 10.1.2. e 10.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

10.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

10.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

10.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

10.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que

tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

10.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

10.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (cinco) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes e-mail: licit01@cremers.org.br

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro/Agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.



12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

12.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação.

12.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

12.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

12.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

12.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

12.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

12.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

12.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

12.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

12.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

12.11.1. ANEXO I - Termo de Referência

12.11.1.1. Apêndice do ANEXO I – Estudo Técnico Preliminar

12.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

Dr. Régis Fernando Angnes
Presidente



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Descrição Sumária do Objeto

A presente licitação tem como objetivo estratégico a contratação de uma solução integrada e robusta de produtividade, colaboração e infraestrutura empresarial em nuvem, fundamentada no ecossistema Google. Esta contratação visa a modernização e otimização contínua da Tecnologia da Informação do CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - RS (CREMERS), compreendendo o fornecimento e a prestação de serviços detalhados a seguir:

Item	Descrição Detalhada do Componente	Quantidade Inicial (Período de 36 meses)	Flexibilidade de Quantidade	Valor Unitário Estimado	Valor Mensal Estimado	Valor Total Estimado (Período de 36 meses)
1	Licenças Google Workspace Enterprise Starter	450 unidades	Expansível, dentro do limite global de 1000 licenças GW. Pagamento apenas das licenças ativadas.	R\$ 63,90	R\$ 28.755,00	R\$ 1.035.180,00
2	Licenças Google Workspace Enterprise Standard	25 unidades	Expansível, dentro do limite global de 1000 licenças GW. Pagamento apenas das licenças ativadas.	R\$ 156,20	R\$ 3.905,00	R\$ 140.580,00
3	Licenças Google Workspace Enterprise Plus	25 unidades	Expansível, dentro do limite global de 1000 licenças GW. Pagamento apenas das licenças ativadas.	R\$ 203,00	R\$ 5.075,00	R\$ 182.700,00

Item	Descrição Detalhada do Componente	Quantidade Inicial (Período de 36 meses)	Flexibilidade de Quantidade	Valor Unitário Estimado	Valor Mensal Estimado	Valor Total Estimado (Período de 36 meses)
4	Serviço Completo de Migração de Dados Zimbra para Google Workspace	01 projeto (aprox. 300 caixas postais / 1.8TB)	Não aplicável	R\$ 52.666,67	-	R\$ 52.666,67
5	Programa Abrangente de Capacitação e Treinamento Google Workspace	01 programa	Não aplicável	R\$ 18.333,33	-	R\$ 18.333,33
6	Créditos Google Cloud Platform (GCP) em Reais	1.200.000 unidades de crédito em R\$	Não aplicável	R\$ 1,03	-	R\$ 1.240.000,00
7	Unidades de Serviço Técnico Especializado (USTs) em GCP	900 unidades de UST	Ampliação para até 600 USTs adicionais, se justificado. Pagamento apenas das USTs efetivamente utilizadas.	R\$ 273,33	-	R\$ 246.000,00
8	Plataforma de E-mail Marketing Integrada	01 solução (cap. inicial 500k e-mails/mês)	Expansível conforme demanda para volume de e-mails/mês. Pagamento conforme volume de envio contratado e/ou utilizado.	R\$ 15.250,00	-	R\$ 15.250,00

Valor Total Estimado para o período de 36 meses R\$ 2.930.710,00 (dois milhões, novecentos e trinta mil, setecentos e dez reais)

1.2. Abrangência e Visão de Longo Prazo da Contratação

A solução contratada deverá abranger o fornecimento, a implementação completa, a configuração otimizada, o treinamento aprofundado e o suporte técnico contínuo de todos os itens descritos. O objetivo primordial é consolidar e elevar a infraestrutura de TI do CREMERS para um patamar de excelência cloud-native, com uma visão de longo prazo para um período de 36 (trinta e seis) meses. O foco principal reside na segurança empresarial de ponta, escalabilidade elástica, otimização proativa da gestão de TI, conformidade regulatória robusta e a capacidade inerente de integrar e adaptar-se a futuras tecnologias e demandas institucionais, garantindo que a plataforma permaneça relevante e eficiente ao longo do tempo.

2. JUSTIFICATIVA E ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

2.1. Fundamentação e Contexto da Necessidade Institucional

A presente contratação é impulsionada pela necessidade inadiável de substituir a plataforma atual de e-mail e produtividade (Zimbra). Embora funcional, a solução legada demonstrou limitações críticas em diversas dimensões, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar (ETP) que subsidiou este TR. Tais limitações incluem:

Complexidade de Gestão e Ineficiências Operacionais: Demandando esforço excessivo da equipe de TI.

Riscos de Segurança da Informação: Expondo a instituição a vulnerabilidades crescentes.

Incapacidade de Incorporar Inovações Tecnológicas: Como Inteligência Artificial, resultando em defasagem.

Experiência de Usuário Defasada: Comprometendo a produtividade e a colaboração.

Estas deficiências não apenas comprometem a produtividade dos colaboradores e impedem a colaboração eficaz, mas também expõem a instituição a riscos de segurança e não conformidade com a Lei nº 13.709/2018 - LGPD. A continuidade dos serviços essenciais e a aderência aos princípios da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) e Lei nº 14.129/2020 (Lei do Governo Digital) exigem uma modernização tecnológica imediata e estratégica, transformando custos fixos em operacionais previsíveis e liberando recursos para iniciativas de maior valor agregado.

2.2. Análise Comparativa e Escolha Estratégica: Google Workspace e Google Cloud Platform

A transição para o ecossistema Google Workspace e Google Cloud Platform (GCP) representa uma **decisão estratégica e tecnicamente fundamentada**, alinhada aos objetivos de modernização do CREMERS. A escolha do Google Workspace se justifica pela sua natureza **100% cloud-native**, que oferece:

Superioridade em Experiência do Usuário e Baixa Curva de Aprendizado: Capitaliza a familiaridade pré-existente dos colaboradores com interfaces Google, otimizando a adoção e reduzindo o esforço de suporte.

Colaboração em Tempo Real Inigualável: Proporciona ferramentas avançadas que permitem coautoria simultânea e fluida em documentos, planilhas e apresentações, característica ausente na solução legada.

Manutenção Automatizada e Redução da Carga Operacional de TI: Minimiza a necessidade de intervenção da equipe interna em atualizações e gerenciamento de infraestrutura, contrastando drasticamente com a "Manutenção Manual" do Zimbra e liberando recursos para iniciativas estratégicas.

Integração Profunda e Sinergia para Inteligência Organizacional: Facilita o fluxo de informações entre os serviços e permite a descoberta inteligente de dados através de ferramentas como o Cloud Search.

Inteligência Artificial (Gemini) Nativamente Integrada: Oferece funcionalidades avançadas de IA generativa (presentes nas licenças Standard e Plus) sem custos adicionais de licenciamento por IA democratizando o acesso a tecnologias de ponta para otimização de tarefas.

Segurança Avançada e Gerenciada: Dispõe de proteção automática contra phishing, autenticação multifator robusta (MFA), criptografia de dados em repouso e em trânsito gerenciada, e controles de compliance de nível empresarial, minimizando a dependência de configurações manuais da equipe de TI que caracterizavam a solução anterior.

Escalabilidade Elástica e Otimização de Recursos: Garante que a infraestrutura e os serviços possam crescer e se adaptar às demandas futuras sem gargalos, transformando custos fixos em operacionais previsíveis.

Integração Coesa com Google Cloud Platform (GCP): Proporciona uma sinergia nativa com os serviços do GCP, fundamental para o uso dos créditos e USTs na hospedagem de website, processamento de dados e implementação de soluções de resiliência como DNS Failover.

3. REQUISITOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Visão da Solução Integrada Contratada

A solução proposta deve prover uma plataforma unificada, verdadeiramente cloud-native, gerenciada proativamente pelo fornecedor, que integre de forma harmônica e funcional e-mail corporativo, ferramentas de colaboração em tempo real de última geração, armazenamento em nuvem com alta elasticidade, videoconferências avançadas e um conjunto robusto de controles de segurança e governança, tudo dentro de um único ecossistema Google.

3.2. Objetivos Estratégicos e Métricas de Sucesso

A contratação visa atingir os seguintes objetivos estratégicos, com metas mensuráveis:

Elevar o nível de proteção contra ameaças cibernéticas avançadas, implementando capacidade preditiva, automatizada e inteligente na detecção, prevenção e resposta a incidentes, com o objetivo de reduzir o Tempo Médio para Detecção (MTTD) e o Tempo Médio para Resposta (MTTR) de incidentes em 50%.

Proporcionar visibilidade holística do ambiente de TI e dados, através da correlação de eventos de múltiplas fontes e logs centralizados.

Reduzir em 70% o esforço da equipe de TI na manutenção e operação de infraestrutura legada de produtividade, liberando recursos para atividades estratégicas.

Garantir a conformidade plena com a Lei nº 13.709/2018 - LGPD e outras regulamentações de proteção de dados, através de controles e auditorias gerenciados.

Maximizar o Retorno sobre o Investimento (ROI) em segurança e produtividade, com ganhos operacionais mensuráveis.

Reduzir em 40% as solicitações de suporte de primeiro nível relacionadas à usabilidade da plataforma, otimizando a experiência do usuário.

3.3. Não Parcelamento da Solução: Unicidade e Coesão Tecnológica

A contratação será realizada em lote único, não sendo admitido o parcelamento da solução. Esta decisão baseia-se na natureza intrinsecamente integrada e interdependente dos serviços e licenças propostos. O parcelamento comprometeria severamente a eficiência operacional, a postura de segurança (fragmentando a gestão de logs e políticas), a integração nativa entre os componentes (APIs e SSO), a unicidade de responsabilidade (dificultando o *troubleshooting* e a atribuição de falhas) e a governança global da solução, além de não apresentar ganho de economicidade real. A obtenção de uma solução coesa e sinérgica exige um único fornecedor com responsabilidade fim a fim pela entrega e sustentação do ecossistema Google completo.

4. REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONAIS ESPECÍFICOS DOS COMPONENTES

4.1. Licenciamento de Plataforma de Produtividade e Colaboração (Google Workspace Enterprise)

4.1.1. Especificações Quantitativas e Hierárquicas das Licenças

O Fornecedor deverá prover até 1.000 (mil) licenças da plataforma Google Workspace ao longo da vigência contratual. As licenças serão disponibilizadas e faturadas sob demanda, ou seja, apenas as licenças efetivamente ativadas e atribuídas a usuários durante a vigência contratual serão faturadas. A quantidade inicial referencial de 500 (quinhentas) licenças é apenas um ponto de partida para o dimensionamento inicial do serviço e projeção de custos, sendo composta da seguinte forma:

450 licenças Google Workspace Enterprise Starter (Perfil Básico - Item 1): Essenciais para comunicação e produtividade. Incluir e-mail corporativo (Gmail com domínio personalizado, mínimo de 1TB de armazenamento por usuário com possibilidade de expansão dinâmica), Google Drive (mínimo de 1TB por usuário), Google Meet (até 250 pontos, com funcionalidades básicas de chat e compartilhamento de tela), Calendar, Docs, AppSheet, Looker Studio, Colabor, Slides, Gemini IA (funcionalidades básicas de assistência em redação e sugestões), e controles administrativos fundamentais via Admin Console.

25 licenças Google Workspace Enterprise Standard (Perfil Intermediário - Item 2): Para usuários com necessidades avançadas de colaboração e segurança. Incluir todos os recursos do plano Starter, acrescidos de Google Drive com 5TB de armazenamento por usuário, Google Meet (até 500 participantes com gravação, tradução e transcrição em tempo real, enquetes, Q&A), auditoria aprimorada (Logs para BigQuery), Google Vault para retenção de dados e *eDiscovery*, Live Streaming para 10 mil usuários, Gemini IA Advanced (com capacidades mais robustas de análise e criação de conteúdo), e Data Loss Prevention (DLP) básico.

25 licenças Google Workspace Enterprise Plus (Perfil Avançado - Item 3): O ápice da colaboração e segurança empresarial. Incluir todas as funcionalidades dos planos Standard, acrescidas de Google Drive com armazenamento ilimitado (ou mínimo de 5TB por usuário com escalabilidade ilimitada), Google Meet Enterprise (até 500 participantes, Live Streaming para 100 mil usuários com controle de acesso, tradução e transcrição avançadas, breakout rooms), recursos avançados de compliance (e.g., Google Vault, retenção legal), Cloud Search (indexação completa), Google Security Center (visibilidade unificada, detecção de ameaças), Data Regions (controle da soberania de dados), Logs em BigQuery (exportação automática de logs para análise profunda), e recursos avançados de compliance e segurança (Context-Aware Access, DLP avançado, *Advanced Protection Program*).

4.1.2. Recursos Core Essenciais para Comunicação e Colaboração

A solução deve prover, no mínimo, os seguintes recursos com nível de funcionalidade empresarial:

Serviço de E-mail Corporativo (Gmail): Domínio personalizado, capacidade de armazenamento conforme perfil (1TB/5TB/ilimitado), filtros avançados de spam/malware/phishing (99.9% de eficácia, zero-day protection), modo confidencial, Smart Compose/Reply, suporte a IMAP/POP3/SMTP, OAuth 2.0.

Ferramentas de Colaboração e Produtividade (Docs, Sheets, Slides): Edição colaborativa em tempo real com múltiplos usuários, histórico de versões completo (100 versões para Docs/Sheets/Slides, 30 dias para outros), comentários, sugestões, compatibilidade nativa com formatos MS Office.

Calendário Empresarial (Calendar): Agendamento inteligente de reuniões e recursos, integração bidirecional com Gmail, Meet e dispositivos móveis.

Comunicação Instantânea e Espaços Colaborativos (Chat): Chat individual e em grupo, com histórico pesquisável, compartilhamento de arquivos, criação de "Espaços" persistentes para equipes, integração direta com Meet e Calendar.

Armazenamento em Nuvem (Drive e Shared Drives): Capacidade de armazenamento conforme perfil, compartilhamento granular com controle de acesso (visualizar, comentar, editar), sincronização desktop (Drive para computador), criptografia em trânsito e em repouso.

Videoconferências (Meet): Suporte para a quantidade de participantes especificada por licença, gravação de reuniões, compartilhamento de tela, legendas automáticas, enquetes, Q&A.

4.1.3. Recursos Avançados de Produtividade, Segurança e Inteligência Artificial (IA) Integrada

Inteligência Artificial Generativa (Gemini): Inclusão de funcionalidades avançadas de IA Generativa nativamente integradas aos aplicativos de produtividade (Smart Compose, Explore no Sheets, sumarização, criação de rascunhos em Docs/Gmail), sem a necessidade de aquisição adicional de licenças de IA para as licenças Enterprise Standard e Plus.

Gerenciamento Centralizado (Admin Console): Painel web para gerenciamento unificado de usuários, grupos, licenças, políticas de segurança, configurações de domínio e acesso a serviços, com capacidade de gerenciar 90% das tarefas administrativas.

Segurança Avançada: Suporte obrigatório a autenticação de dois fatores (2FA/MFA) e Single Sign-On (SSO) com provedores de identidade compatíveis (LDAP/AD, SAML), políticas de segurança granulares, restrições de IP, criptografia AES-256 (em repouso) e TLS 1.2/1.3 (em trânsito).

Prevenção de Perda de Dados (DLP): Políticas predefinidas e personalizáveis para detectar e bloquear o compartilhamento de informações confidenciais (CPF, CNPJ, dados bancários, padrões regex customizados) no Gmail, Drive, Chat e Meet.

Google Vault: Retenção de dados personalizáveis para Gmail, Drive, Chat, Meet e Grupos, com funcionalidade completa de eDiscovery (busca booleana, retenção legal, pré-visualização e exportação de dados).

Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM/EMM): Capacidade de aplicar políticas de segurança em dispositivos móveis gerenciados e não gerenciados (Android e iOS), incluindo imposição de senhas, criptografia, bloqueio/limpeza remota, e monitoramento de conformidade (*Advanced Mobile Device Management*).

4.2. Serviços Especializados de Migração de Dados do Legado Zimbra

4.2.1. Escopo Detalhado e Critérios de Abrangência da Migração

Deverá ser fornecido 01 (um) serviço completo de migração de dados de e-mail, calendários e contatos da plataforma atual legada (Zimbra) para o ambiente Google Workspace, com metodologia comprovada e foco intransigente na integridade dos dados e mínima interrupção. O escopo abrange:

Volume de dados: Migração de aproximadamente 1,8TB de dados.

Caixas Postais: Migração de aproximadamente 300 (trezentas) caixas postais ativas e inativas.

Tipos de Dados Abrangidos: Obrigatória a migração de e-mails (incluindo pastas, subpastas, status de leitura, anexos, cabeçalhos, metadados), calendários (eventos, reuniões, convites, recorrências), contatos (pessoais e listas de distribuição) e configurações de usuário (filtros de e-mail e regras de encaminhamento, se tecnicamente viáveis).

Formatos Suportados: A solução de migração deve ser compatível com formatos nativos do Zimbra (TGZ, EML, PST de arquivamento local, etc.) e utilizar ferramentas oficiais e/ou recomendadas pelo Google (ex: Google Workspace Migrate - GWMME, Data Migration Service) para garantir compatibilidade e eficiência.

Preservação: Preservação integral do histórico de comunicações com manutenção de metadados, estrutura de pastas e fidelidade do conteúdo.

4.2.2. Garantias Técnicas e Metodológicas de Integridade e Continuidade

Zero Perda de Dados: Garantia formal e contratual de que não haverá perda de dados ou metadados durante todo o processo de migração. Esta garantia deverá ser comprovada por validação pós-migração com amostragem estatística (mínimo de 10% das caixas postais migradas) e verificação de integridade de dados via checksums (MD5/SHA-256).

Downtime Mínimo: O tempo de interrupção (*cutover*) para o serviço de e-mail (MX record change) deverá ser inferior a 4 horas, com planejamento detalhado para sua execução fora do horário comercial, minimizando o impacto operacional.

Metodologia de Execução: O fornecedor deverá apresentar um plano de migração detalhado, incluindo fases (análise pré-migração, planejamento, preparação, migração piloto, migração em lotes, pós-migração), cronograma, responsabilidades (matriz RAIC), estratégias de contingência e comunicação. Este plano deverá incluir uma memória de cálculo detalhada para justificar a formação do preço e um plano técnico minucioso, abordando os desafios e particularidades da migração do ambiente Zimbra.

Testes e Relatórios: Realização de testes de integridade detalhados antes e após a migração, e geração de relatórios de migração pormenorizados por caixa postal e volume de dados.

Plano de Reversão (Rollback Plan): Apresentação de um plano de reversão robusto e testado, que permita reverter para o ambiente Zimbra em caso de falha crítica irreversível durante a migração, com tempo de recuperação definido (<24h para reverter).

Suporte Dedicado: Equipe técnica dedicada e disponível **24x7** durante o período de migração e *cutover*, com suporte prioritário de 5 (cinco) dias úteis pós-migração para resolução de incidentes críticos (SLA de 2h).

4.2.3. Plano de Transição e Período de Operação Paralela

A transição integral dos serviços e sistemas para a nova Contratada será precedida por um período obrigatório de coexistência e operação paralela, visando garantir a máxima integridade, continuidade e qualidade dos serviços ao CREMERS.

Período de Transição: Será estabelecido um período de 120 (cento e vinte) dias de operação paralela e assistida após a ativação inicial da nova solução. Durante esta fase, a prestadora atual continuará fornecendo os serviços legados, enquanto a nova Contratada implementa, estabiliza e operacionaliza a solução Google Workspace e GCP em total coordenação.

Objetivos da Coexistência: Durante este período, a prestadora atual continuará fornecendo os serviços legados, enquanto a nova Contratada implementa e operacionaliza a solução Google Workspace e GCP. Os objetivos incluem:

- a. **Migração Faseada e Controlada:** Execução da migração de dados e serviços de forma gradual e metodologicamente controlada, permitindo validação contínua e mitigando riscos operacionais.
- b. **Testes Exaustivos e Validação:** Realização de testes abrangentes dos novos serviços em ambiente de produção (ou pré-produção), abrangendo funcionalidade, performance, segurança e usabilidade por usuários-chave do CREMERS, assegurando a aderência plena aos requisitos do TR.
- c. **Validação da Conformidade:** Garantia de que todos os requisitos técnicos e funcionais do TR, bem como as conformidades regulatórias (ex: Lei nº 13.709/2018 - LGPD), sejam plenamente atendidos, testados e validados em ambiente real.
- d. **Adaptação e Capacitação do Usuário:** Período fundamental para o treinamento prático, consolidação da capacitação e adaptação dos usuários ao novo ambiente e ferramentas, com suporte facilitado pela coexistência dos sistemas e equipes.
- e. **Mitigação de Riscos de Interrupção:** Garantia de que nenhum serviço crítico será desativado na plataforma legada antes da plena operacionalização, validação formal e aceitação inequívoca da nova solução pelo CREMERS, minimizando quaisquer interrupções indesejadas.

III. **Responsabilidades da Contratada (Futura):** A nova Contratada deverá apresentar um plano detalhado para este período de 120 dias, que inclua a coordenação ativa com a prestadora atual (com o CREMERS atuando como mediador), cronogramas, *milestones*, recursos alocados e estratégias de comunicação. Será sua responsabilidade exclusiva planejar, executar e gerenciar ativamente este período de coexistência, provendo suporte técnico contínuo e garantindo uma transição suave, segura e completa de todos os serviços.

4.3. Programa Abrangente de Capacitação e Transferência de Conhecimento

Deverá ser fornecido 01 (um) programa estruturado de capacitação técnica e treinamento, totalmente customizado às necessidades do CREMERS, visando capacitar administradores e usuários finais, além de formar multiplicadores internos, garantindo a adoção plena e eficaz da nova plataforma e promovendo a autonomia da equipe interna.

4.3.1. Treinamento Técnico para Administradores de Sistemas

Carga Horária: Mínimo de 16 horas/aula por turma (em 2 ou 4 sessões), com foco em

atividades práticas (*hands-on*).

Conteúdo Programático Detalhado:

- a) **Gerenciamento Avançado:** Navegação no Admin Console, criação/gerenciamento de usuários, grupos, unidades organizacionais (UOs), funções de administrador, licenças e perfis.
- b) **Segurança e Compliance:** Configuração de Autenticação de Dois Fatores (2FA), Single Sign-On (SSO), regras de senha, alertas de segurança. Visão geral e uso do Google Vault (*eDiscovery*, retenção), Prevenção de Perda de Dados (DLP) avançado e Google Security Center.
- c) **Gerenciamento de Serviços e Dispositivos:** Configuração avançada de Gmail (roteamento, políticas), Drive (compartilhamento, Shared Drives), Meet (configurações avançadas, Live Streaming). Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM/EMM) e *endpoint management*.
- d) **Monitoramento, Relatórios e Integração:** Uso de relatórios de uso e auditoria, *troubleshooting* avançado, integração com Active Directory (via GCDS ou Cloud Identity), APIs e automação.
- e) **Inteligência Artificial Aplicada:** Uso de Gemini para otimização de tarefas administrativas e automação via Google Apps Script ou APIs.
- f) **Otimização de Custos em Cloud:** Módulo específico para administradores que gerenciam GCP, abordando FinOps e melhores práticas de economia.
- g) **Hardening e Compliance:** Melhores práticas de segurança e adequação à LGPD no ambiente Google Workspace.

III. **Formato:** Preferencialmente presencial (se viável) ou online síncrono com instrutor ao vivo, com no mínimo 50% da carga horária dedicada a atividades práticas em ambiente de teste.

4.3.2. Treinamento para Usuários Finais: Otimização da Produtividade

Carga Horária: Mínimo de 8 horas/aula por turma (em 1 ou 2 sessões), com foco em otimização da produtividade.

Conteúdo Programático Detalhado:

Gmail e Calendar Produtivos: Interface, organização (labels, filtros), busca avançada, modo confidencial. Agendamento inteligente, compartilhamento de calendário, reserva de recursos.

Drive e Colaboração Eficiente: Organização de arquivos e pastas, upload, sincronização (Drive para computador), Shared Drives. Compartilhamento seguro e controles de acesso, histórico de versões.

Docs, Sheets e Slides Colaborativos: Edição colaborativa em tempo real, comentários, sugestões. Fórmulas básicas, gráficos, criação de apresentações. Compatibilidade com MS Office.

Meet, Chat e Produtividade Móvel: Participação e criação de reuniões (Meet), compartilhamento de tela, chat. Uso dos aplicativos móveis do Google Workspace, modos offline.

Inteligência Artificial para Usuários: Introdução e uso prático de Gemini integrado aos aplicativos de produtividade, com exemplos para sumarização de textos e criação de rascunhos.

III. **Formato:** Flexível (presencial ou online síncrono), com inclusão de exercícios práticos e simulações.

4.3.3. Recursos Complementares e Plataforma de Conhecimento Contínuo

Formação de Multiplicadores Internos (Train-the-Trainer): Carga horária adicional de 8 horas/aula para um grupo de 5 a 10 usuários-chave, com foco em didática e suporte avançado, visando a certificação Google oficial (Google Certified Trainer preferencialmente).

Materiais Didáticos: Desenvolvimento de apostilas detalhadas, guias rápidos, check-lists e materiais de referência em português do Brasil, personalizados com a identidade visual da Contratante.

Portal de Conhecimento Online e de Autoatendimento: Criação, implementação e manutenção contínua de um portal de conhecimento online (ex: Google Site), que será uma biblioteca centralizada de recursos didáticos e informativos, com:

Conteúdo Multimídia e Interativo: Vasta gama de vídeos explicativos, demonstrações práticas e tutoriais interativos em português do Brasil, com foco na retenção do conhecimento.

Abrangência Temática: Cobertura de todas as funcionalidades relevantes do Google Workspace, incluindo melhores práticas de colaboração, segurança e otimização do fluxo de trabalho.

Atualização Contínua: SLA de atualização em até 15 dias após o lançamento de novas funcionalidades relevantes do Google Workspace.

Seção de FAQ Técnico: Com soluções para problemas comuns de administração e configuração para a equipe de TI do CREMERS.

IV. **Suporte Pós-Treinamento:** Oferecer um canal de suporte dedicado (e-mail ou chat) para dúvidas relacionadas ao treinamento por um período mínimo de 90 dias corridos após a conclusão da última turma.

Qualificação dos Instrutores: Os instrutores deverão possuir experiência comprovada (mínimo de 1 ano) em treinamentos de Google Workspace e certificações relevantes (ex: Google Workspace Administrator, Google Certified Trainer), com plano de aula detalhado.

4.4. Créditos Google Cloud Platform (GCP) para Inovação e Infraestrutura

4.4.1. Valor, Formato de Cotação e Flexibilidade de Aplicação dos Créditos

Fornecimento de **1.200.000 (um milhão e duzentos mil) unidades de crédito Google Cloud Platform (GCP)**, com validade mínima de 36 (trinta e seis) meses a partir da ativação da conta.

Cotação Obrigatória em Reais (R\$): É imperativo e não negociável que a cotação e o fornecimento destas 1.200.000 unidades de crédito sejam realizados diretamente e na totalidade em Reais (R\$), conforme a pesquisa de mercado que validou a capacidade de fornecedores para cotar integralmente nesta moeda. O valor final da proposta para este item deverá corresponder à totalidade das 1.200.000 unidades de crédito, expressas em R\$. Esta exigência visa eliminar a necessidade de conversão, mitigar a exposição do CREMERS à variação cambial e garantir previsibilidade orçamentária.

Flexibilidade de Aplicação: Os créditos deverão ser aplicáveis a todos os serviços e recursos disponíveis na Google Cloud Platform, sem restrições específicas para determinados produtos ou categorias de serviços, incluindo, mas não se limitando a:

Computação: Google Compute Engine (VMs), Google Kubernetes Engine (GKE), Google App Engine, Cloud Functions, Cloud Run, Cloud CDN.

Armazenamento e Banco de Dados: Google Cloud Storage, Google Cloud SQL, BigQuery, Firestore, Memorystore, Cloud Spanner.

Rede e Segurança: Google Cloud DNS (incluindo recursos avançados), Load Balancing, Cloud CDN, VPC, Cloud Interconnect, Cloud Armor, Cloud IAM, Cloud KMS, DNS Failover.

Inteligência Artificial e Machine Learning: AI Platform, AutoML, Vision AI, Natural Language API, Speech-to-Text.

Analytics e Big Data: Dataflow, Dataproc, Pub/Sub, Looker.

Evolução Tecnológica: Os créditos devem ser flexíveis para permitir o consumo de quaisquer novos serviços e tecnologias que venham a ser lançados no ecossistema GCP, desde que alinhados aos objetivos institucionais e aprovados pelo CREMERS, garantindo a capacidade de inovação futura.

4.4.2. Condições de Uso, Governança e Otimização de Custos

Aplicação Automática: Os créditos deverão ser deduzidos automaticamente do valor da fatura mensal dos serviços GCP consumidos.

Visibilidade Transparente: A Contratante deverá ter acesso total e em tempo real ao saldo de créditos e ao histórico de consumo detalhado através do console de faturamento (Billing Console) do Google Cloud.

Alertas Personalizáveis: Capacidade de configurar alertas de orçamento e notificações (e-mail, SMS, integração com sistemas internos) quando um percentual dos créditos for consumido (ex: 50%, 75%, 90% do orçamento mensal/trimestral).

Relatórios Detalhados: Disponibilidade de relatórios de consumo por serviço, projeto e, se aplicável, por centro de custo, permitindo o controle preciso e a otimização dos gastos.

Plano de Otimização de Custos (FinOps): O fornecedor deverá apresentar um plano de otimização de custos robusto para o GCP, incluindo sugestões de arquitetura eficiente, uso de instâncias com desconto (committed use discounts, sustained use discounts) e implementação de políticas de gerenciamento de recursos para evitar desperdício, com revisões trimestrais ou semestrais. Este plano deve ser um entregável formal e incluir ferramentas de monitoramento e alertas, além de considerar mecanismos de precificação flexíveis ou revisão periódica.

4.4.3. Capacidades Avançadas de Rede e Segurança (incluindo DNS Failover)

O fornecimento de créditos e o suporte técnico associado devem habilitar a implementação e o gerenciamento de serviços avançados de rede e segurança, essenciais para a resiliência e performance da infraestrutura, incluindo, mas não se limitando a:

Configuração de DNS Failover para Alta Disponibilidade: Utilização do Google Cloud DNS para implementar estratégias de DNS Failover, garantindo alta disponibilidade e continuidade ininterrupta para aplicações críticas, como o sítio eletrônico oficial do CREMERS. Isso inclui a configuração de verificações de saúde (*health checks*) para *endpoints*, balanceamento de carga global inteligente (*Global External Load Balancer*) e a capacidade de redirecionar automaticamente o tráfego para um recurso secundário em caso de falha do primário, minimizando o tempo de inatividade e maximizando a resiliência.

Resiliência de Rede e Arquitetura Multi-Região: Suporte à implementação de arquiteturas multi-região e multi-zona para garantir a resiliência e a continuidade dos serviços hospedados no GCP, com foco em *Disaster Recovery* e *Business Continuity Planning*.

Segurança de Borda e Proteção DDoS: Utilização de serviços como Cloud Armor para Web Application Firewall (WAF) e proteção contra ataques de Negação de Serviço Distribuído (DDoS) na camada de rede, além do Cloud CDN para otimização de entrega de conteúdo com segurança.

Conectividade Segura: Implementação de VPNs e Cloud Interconnect para conectividade segura e de baixa latência com redes *on-premise*.

4.5. Unidades de Serviço Técnico Especializado (USTs) em Google Cloud Platform

4.5.1. Escopo Abrangente dos Serviços Técnicos das USTs

Fornecimento de 900 (novecentas) Unidades de Serviço Técnico (USTs), onde 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho de um profissional técnico especializado e certificado em Google Cloud Platform. Estas USTs serão aplicadas em um escopo abrangente de serviços técnicos, de consultoria e de engenharia, com foco na implementação, otimização, integração e evolução das soluções em nuvem do CREMERS, garantindo a autonomia e a prontidão para futuras evoluções. Adicionalmente, há a possibilidade de ampliar a contratação em até 600 (seiscentas) USTs adicionais conforme demanda justificada, caso as 900 USTs iniciais sejam insuficientes ao longo do contrato, sendo faturadas apenas as USTs efetivamente utilizadas e previamente aprovadas. Os serviços incluem, mas não se limitam a:

Consultoria e Arquitetura de Soluções: Análise de requisitos, desenho de arquiteturas de referência escaláveis, seguras e resilientes em GCP, com foco em *Disaster Recovery*, *Business Continuity Planning* (BCP) e estratégias de modernização (*lift-and-shift*, *re-platform*, *re-factor*).

Implementação e Configuração Avançada: Provisionamento e parametrização de recursos GCP (VMs, GKE clusters, Cloud SQL, Cloud Storage, Cloud DNS, Load Balancers), automação via *Infrastructure as Code* (IaC) com Terraform/Deployment Manager, e configuração de serviços *serverless* (Cloud Functions, Cloud Run).

Integração de Sistemas Complexos: Desenvolvimento de conectividade e interoperabilidade com sistemas *on-premise*, legados e soluções de terceiros, utilizando APIs GCP, *Cloud Interconnect* e serviços de integração gerenciados, com foco em arquiteturas baseadas em microsserviços.

Desenvolvimento de Automações e DevOps: Criação de scripts, funções sem servidor e fluxos de trabalho (*Workflows*) para otimização operacional, implementação de pipelines de CI/CD (Cloud Build, Cloud Source Repositories) e práticas DevOps.

Monitoramento e Observabilidade Holística: Implementação e configuração da *Cloud Operations Suite* (Monitoring, Logging, Alerting, Trace, Profiler) para observabilidade completa do ambiente, incluindo dashboards personalizados e alertas proativos.

Otimização Contínua de Custos (FinOps): Análise proativa e recomendações para eficiência financeira e gerenciamento de gastos em GCP, identificação de recursos ociosos e sugestões de otimização.

Suporte Técnico Especializado de Nível 2/3: Diagnóstico e resolução de problemas complexos em ambientes GCP, análise de logs e métricas para identificar causas-raiz, com atuação em incidentes críticos e não críticos.

Transferência de Conhecimento e Mentoria: Realização de sessões de mentoria, *workshops* e elaboração de documentação técnica (runbooks, guias, diagramas de arquitetura) para capacitar a equipe interna do CREMERS.

Migração e Otimização do Sítio Eletrônico Oficial: Compreende a execução completa da migração do sítio eletrônico oficial do CREMERS (atualmente sob gestão do fornecedor Penso) para o Google Cloud Platform. Este serviço deverá incluir toda a mão de obra especializada para a análise minuciosa do projeto de troca de servidor, transição do conteúdo (código, banco de dados, arquivos estáticos), parametrização detalhada do ambiente de hospedagem no GCP (utilizando serviços como Compute Engine, App Engine ou Cloud Run, Cloud SQL, Cloud Storage), e a configuração avançada de DNS, incluindo DNS Failover para redundância e alta disponibilidade, com *health checks* e *Global Load Balancing*. O objetivo é garantir a estabilidade, performance otimizada, segurança aprimorada e escalabilidade da presença digital da instituição em nuvem, preparando a arquitetura para futuras funcionalidades e trará a solução para dentro do controle do **CREMERS**.

4.5.2. Modalidades de Atendimento e Engajamento Os serviços de USTs poderão ser prestados através de:

Suporte Remoto Abrangente: Via chat, e-mail, videoconferência, com registro detalhado das atividades em sistema de gestão de serviços (ITSM).

Suporte Presencial Estratégico: Quando estritamente necessário e previamente agendado para atividades específicas de alta complexidade ou que exijam presença física, com custos de deslocamento e estadia apresentados à parte.

Plantão Técnico Especializado: Disponibilidade para atendimento em regime de emergência crítica fora do horário comercial (24x7).

Consultoria Proativa e Estratégica: Análises periódicas do ambiente GCP e apresentação de recomendações de melhoria e antecipação de necessidades tecnológicas.

4.5.3. Características Contratuais e Gerenciamento das USTs

Período de Execução: 36 (trinta e seis) meses a partir da ativação das USTs, com possibilidade de prorrogação mediante justificativa e aprovação mútua.

Flexibilidade e Controle Rigoroso: As USTs serão consumidas conforme demanda e aprovação prévia do CREMERS. O Fornecedor deverá disponibilizar um sistema (portal web ou similar) para registro e acompanhamento detalhado das horas consumidas, discriminando data, profissional, descrição da atividade, serviço GCP envolvido e tempo gasto (granularidade mínima de 15 minutos). O CREMERS terá acesso completo para auditoria e validação.

Horário de Atendimento: Comercial (8h às 18h – horário de Brasília) para demandas gerais, com suporte emergencial 24x7 para casos críticos.

SLA de Resposta: 2 horas para incidentes críticos, 8 horas para incidentes não críticos.

Qualificação Profissional: Os profissionais alocados para as USTs deverão possuir as certificações e experiência mínima exigidas na Seção 6 deste TR.

4.6. Plataforma de E-mail Marketing Integrada e Escalável

4.6.1. Funcionalidades Core e Avançadas da Plataforma

Fornecimento de 01 (uma) solução completa de e-mail marketing corporativo, robusta, escalável e com integração nativa e comprovada ao ecossistema Google. A plataforma

deve oferecer uma interface intuitiva e funcionalidades abrangentes, incluindo:

Capacidade de Envio: Mínimo de 500.000 e-mails mensais, com flexibilidade e possibilidade clara de expansão sob demanda para pelo menos 1.000.000 e-mails/mês, com modelo de precificação claro para volumes adicionais. O faturamento será realizado conforme o volume de envio contratado e/ou efetivamente utilizado.

Editor Avançado de E-mails: Interface de criação intuitiva *drag-and-drop* para e-mails responsivos, suporte a HTML personalizado e biblioteca de templates profissionais.

Gestão de Contatos e Segmentação Inteligente: Capacidade de armazenar e gerenciar número ilimitado de contatos, importação/exportação (CSV, XLSX, API), segmentação avançada (demográfica, comportamental, tags, histórico de interações) e gestão de assinaturas (opt-in/opt-out, double opt-in opcional, LGPD compliance).

Automação de Campanhas e Jornadas do Cliente: Ferramentas para criar fluxos de automação baseados em gatilhos (boas-vindas, reengajamento), *drip campaigns* e envio de e-mails transacionais via API/SMTP.

Analytics Avançado e Relatórios: Dashboards intuitivos com métricas chave (abertura, cliques, conversão, entregabilidade), rastreamento de conversões, análise comportamental e exportação de dados para análise externa.

Personalização Dinâmica e Testes: Recursos de personalização de conteúdo dinâmico e funcionalidades de Teste A/B para otimização de elementos da campanha.

4.6.2. Integrações Estratégicas e Conformidade Regulatória

Integração Google Nativa: Preferencialmente, integração nativa e/ou facilitada com Google Analytics (tracking completo de conversões e ROI), Google Workspace (sincronização bidirecional com contatos e calendários via APIs robustas e seguras).

APIs Abertas: Disponibilidade de API robusta e bem documentada para integração transparente com sistemas externos (sistemas estruturantes, bases de dados internas do CREMERS), garantindo a capacidade de evolução com novas ferramentas.

Conformidade LGPD: Ferramentas para gestão de consentimento, preferência de comunicação e direitos dos titulares dos dados, garantindo a conformidade.

Deliverability Otimizada: Mecanismos para garantir alta taxa de entrega, incluindo gestão da reputação de IP e domínio, suporte para SPF, DKIM e DMARC, e relatórios de *deliverability*.

Segurança da Informação: Mecanismos robustos para proteger a integridade e privacidade dos dados dos contatos e das campanhas, alinhados às políticas de segurança do CREMERS.

5. REQUISITOS TÉCNICOS NÃO FUNCIONAIS: BASES PARA UM AMBIENTE CLOUD MODERNO

5.1. Disponibilidade, Confiabilidade e Performance

Disponibilidade: Garantia de disponibilidade de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) para os serviços essenciais do Google Workspace e serviços críticos hospedados no GCP, conforme SLA contratual com penalidades claras em caso de descumprimento.

Confiabilidade: Arquitetura que suporte redundância, *failover* automático e recuperação de desastres (DR) com RTO e RPO definidos, especialmente para serviços críticos, e aderência aos SLAs de RTO de 4 horas e RPO de 1 hora para backup

automatizado (GCP).

Performance: Baixa latência e alta responsividade, com desempenho otimizado para usuários no Brasil e capacidade de suportar picos de acesso sem degradação.

5.2. Segurança da Informação, Conformidade e Governança de Dados

Proteção Abrangente: Recursos avançados para detecção e prevenção de ameaças cibernéticas (phishing, malware, APTs), prevenção contra vazamento de dados (DLP) com *threat intelligence* integrada.

Autenticação e Autorização: Suporte a MFA obrigatório, *Context-Aware Access* (acesso sensível ao contexto), e gerenciamento robusto de identidade e acesso (IAM) com o princípio do menor privilégio (*least privilege*).

Criptografia: Criptografia avançada (AES-256) e automaticamente gerenciada para dados em repouso e em trânsito (TLS 1.2/1.3), com suporte a chaves de criptografia gerenciadas pelo cliente (BYOK/Customer-Managed Encryption Keys - CMEK) se aplicável.

Auditoria e Logs: Geração de logs de acesso e auditoria granulares, imutáveis e centralizados, acessíveis via API para integração com SIEM e exportáveis para BigQuery, em conformidade com a LGPD, ISO 27001 e SOC 2 Type II.

Soberania de Dados: Capacidade de controlar a região geográfica (*Data Regions*) onde os dados primários são armazenados (preferencialmente Brasil), para aderência à legislação brasileira.

5.3. Escalabilidade, Elasticidade e Otimização de Recursos

A solução deve ser intrinsecamente capaz de escalar horizontal e verticalmente para atender às demandas crescentes da instituição (usuários, armazenamento, processamento) de forma automática ou com intervenção mínima, sem a necessidade de gerenciar infraestrutura local. O modelo *pay-as-you-use* deve garantir a elasticidade e a otimização de custos.

5.4. Interoperabilidade, Extensibilidade e APIs Abertas

Capacidade de integração eficaz e fluida com sistemas legados (CRM, ERP, sistemas de RH), por meio de APIs abertas, padronizadas e bem documentadas (RESTful APIs), garantindo a extensibilidade para futuras integrações com novas plataformas ou desenvolvimentos internos.

5.5. Acessibilidade, Mobilidade e Experiência do Usuário (UX)

Acesso seguro e otimizado a todas as ferramentas e dados de qualquer dispositivo (desktops, laptops, tablets, smartphones) e de qualquer local, suportando integralmente o modelo de trabalho híbrido com experiência consistente e intuitiva, com foco na usabilidade e baixa curva de aprendizado.

5.6. Inovação Contínua, Adaptabilidade e Adoção de Novas Tecnologias

A solução deve prever a atualização contínua e a incorporação automática de novas funcionalidades e tecnologias (ex: avanços em Inteligência Artificial, melhorias de segurança, otimizações de performance), sem custo adicional de licenciamento por funcionalidade de IA. O fornecedor deve demonstrar um *roadmap* de produtos alinhado com as tendências de mercado e a capacidade de adaptação do ecossistema Google para garantir que o CREMERS esteja sempre atualizado e preparado para o futuro tecnológico.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DO FORNECEDOR E DA EQUIPE TÉCNICA

6.1. Qualificação Institucional do Fornecedor

O Fornecedor deverá comprovar sua qualificação através de credenciais atestadas pelo fabricante (Google), validáveis através de sua página oficial de parceiros (<https://cloud.google.com/find-a-partner/?initiatives=Managed%20Services%20Provider>), bem como através de atestados de capacidade técnica para projetos similares, demonstrando expertise e experiência sólidas no ecossistema Google:

6.1.1. Especializações e Expertises Atestadas pelo Fabricante (Google)

O Fornecedor deverá possuir e comprovar as seguintes especializações e expertises ativas na plataforma Google Cloud Partner, apresentando os IDs de parceiro e links diretos para validação:

Especializações:

Infrastructure - Services, Application - Development - Services, Work Transformation - SMB, Work Transformation - Enterprise, Cloud Migration - Services, Google Cloud Partner Managed Service Provider.

II. **Expertises:** Google Cloud Analytics, Work Transformation.

6.1.2. Certificações de Parceiro e Nível de Competência

O Fornecedor deverá possuir e comprovar as seguintes certificações de parceiro ativas:

Google Partner Premier;

Google Cloud Partner Managed Service Provider.

6.1.3. Atestados de Capacidade Técnica Operacional Comprovada

A empresa deverá apresentar atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços e fornecimentos compatíveis com o objeto desta contratação em termos de complexidade, volume e relevância, incluindo, e para os quais serão solicitadas referências técnicas para verificação:

Atestado comprovando a entrega de, no mínimo, 500 licenças Google Workspace Enterprise durante um período de 36 meses.

Atestado comprovando a realização de migração de, no mínimo, 500 contas de e-mails Zimbra.

Atestado comprovando a comercialização de, no mínimo, R\$ 1.200.000,00 (um milhão e duzentos mil reais) em créditos de Google Cloud Platform.

Atestado comprovando a prestação de, no mínimo, 900 Unidades de Serviços Técnicos (USTs) especializados em Google Cloud Platform durante um período de 36 meses.

6.1.4 REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA:

ATENÇÃO: TODOS os documentos de qualificação institucional especificados na seção 6.1 (incluindo comprovações de especialização, *expertises* técnicas, certificações de parceria e atestados de capacidade técnica) constituem requisitos obrigatórios e deverão ser integralmente apresentados pelo licitante no momento da habilitação. A não apresentação de qualquer um dos documentos exigidos acarretará na desqualificação automática da proposta, sem possibilidade de complementação posterior.

6.2. Qualificação Profissional da Equipe Técnica Alocada

Os profissionais alocados pelo Fornecedor para a prestação dos serviços deverão possuir as seguintes qualificações:

6.2.1. Certificações Profissionais Ativas e Válidas em Google Cloud e Workspace

Deverão possuir, no mínimo, as seguintes certificações ativas e válidas do Google Cloud (uma ou mais, conforme a natureza da demanda específica), apresentando os códigos de verificação ou links de validação oficiais do Google:

Google Cloud Certified - Associate Cloud Engineer;

Google Cloud Certified - Professional Cloud Architect;

Google Cloud Certified - Professional Data Engineer;

Google Cloud Certified - Professional Cloud Developer;

Google Cloud Certified - Professional Cloud Security Engineer;

Google Cloud Certified - Professional Cloud Network Engineer;

Google Cloud Certified - Professional Cloud DevOps Engineer;

Google Workspace Administrator (para atividades específicas de migração e integração do Workspace).

6.2.2. Experiência Comprovada em Projetos de Cloud Computing e Migração

Cada profissional alocado deverá comprovar, através de currículo detalhado e, se solicitado, referências ou descrições de projetos:

No mínimo 2 (dois) anos de experiência em projetos de *cloud computing*, sendo ao menos 1 (um) ano específico e comprovado com a Google Cloud Platform (GCP).

Experiência mínima de 1 (um) ano em projetos de implementação e gestão do Google Workspace, com comprovação em migrações de e-mail e *web hosting*.

Serão solicitados contatos de referências técnicas para verificação da experiência declarada.

6.2.3. Comprovação da Qualificação da Equipe Técnica Alocada

IMPORTANTE: A documentação comprobatória da qualificação técnica da equipe alocada deverá ser apresentada pela empresa vencedora no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de convocação para assinatura do contrato, como condição precedente e indispensável à formalização contratual.

Parágrafo único: O descumprimento do prazo estabelecido no caput implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei, podendo a Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

7. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLAs) E METAS DE DESEMPENHO

O Fornecedor deverá garantir e formalizar Acordos de Nível de Serviço (SLAs) rigorosos e transparentes, com métricas mensuráveis, tempos de resposta e resolução definidos e penalidades claras em caso de descumprimento, visando a excelência na prestação dos serviços e a continuidade dos negócios do CREMERS.

7.1. Níveis de Serviço (SLA) para Disponibilidade dos Serviços Core

Para fins deste Termo de Referência, os serviços são classificados em:

Serviços Críticos: Aqueles que, se interrompidos, causam paralisação completa ou

grave impacto nas atividades-fim do CREMERS.

Serviços Essenciais: Aqueles que suportam as atividades do CREMERS, cuja interrupção causa impacto significativo, mas não paralisação completa.

Serviços Auxiliares: Aqueles que apoiam as operações, cuja interrupção causa impacto limitado nas atividades-fim.

IV. Os SLAs de disponibilidade exigidos são:

Serviços Críticos (Google Workspace: e-mail, calendário, GCP Core Services): 99,9% de disponibilidade mensal (máximo 43,2 minutos de indisponibilidade/mês).

Serviços Essenciais (Backup em nuvem, DNS, serviços de hospedagem): 99,5% de disponibilidade mensal (máximo 3,6 horas de indisponibilidade/mês).

Serviços Auxiliares (E-mail marketing, ferramentas de analytics): 99,0% de disponibilidade mensal (máximo 7,2 horas de indisponibilidade/mês).

Metodologia de Medição: Monitoramento 24x7 através de ferramentas automatizadas, baseada em “uptime real”, excluindo janelas de manutenção programada (máximo 4 horas mensais). Relatórios mensais de disponibilidade detalhados por serviço.

7.2. SLA para Suporte Técnico e Tempos de Resposta

Horário Comercial (Nível 1 - 08h às 18h, segunda a sexta):

Canais: Portal web, e-mail, telefone e chat online.

Escopo: Dúvidas gerais, configurações, treinamento e incidentes de baixa/média severidade.

II. Atendimento 24x7 (Nível 2 - incluindo feriados):

Canais: Telefone dedicado e portal de emergência.

Escopo: Incidentes críticos que impactem a continuidade dos negócios.

Tempos de Resposta (SLA de Suporte - Incidentes):

Crítico (P1): 1 hora para primeira resposta, 4 horas para resolução.

Alto (P2): 4 horas para primeira resposta, 8 horas para resolução.

Médio (P3): 8 horas para primeira resposta, 24 horas para resolução.

Baixo (P4): 24 horas para primeira resposta, 72 horas para resolução.

IV. Recursos de Suporte Inclusos: Knowledge Base em português, portal de autoatendimento, acesso a especialistas certificados em Google Cloud e Workspace, suporte proativo com monitoramento e alertas preventivos.

7.3. Metas de Performance e Integridade da Migração

I. Migração de E-mails Zimbra:

a. **Zero perda de dados:** Garantia formal e contratual.

b. **Downtime:** Inferior a 4 horas durante a transição do serviço de e-mail (MX record change).

c. **Integridade:** Validação pós-migração com amostragem estatística de 10% das caixas postais migradas e verificação via checksums.

II. Migração Sítio Eletrônico Oficial:

Uptime garantido: 99.9% de disponibilidade mensal pós-migração.

Backup: Backup automatizado diário com retenção de 30 dias.

MTTD/MTTR: Redução de 50% no Tempo Médio para Detecção e Tempo Médio para Resposta de incidentes de segurança.

7.4. Penalidades por Descumprimento de SLA

O descumprimento de qualquer um dos Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos nas Seções 7.1, 7.2 e 7.3 deste Termo de Referência, ou de outras obrigações contratuais, sujeitará a Contratada às penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021, no Edital e nas Cláusulas Contratuais. A aplicação das penalidades observará a gradação da infração, a reincidência, a natureza do serviço afetado e o impacto operacional e/ou financeiro para o CREMERS.

7.4.1. Aplicação de Multas por Disponibilidade

Caso o nível de disponibilidade mensal seja inferior à referência descrita no item 7.1, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor da mensalidade do mês em que ocorreu o descumprimento, para cada 0,1% (zero vírgula um por cento) de indisponibilidade excedente.

Exemplo de Cálculo: Para serviços críticos com SLA de 99,9% (máximo 43,2 min de indisponibilidade/mês): se a disponibilidade alcançada for 99,5% (déficit de 0,4%), a Contratada estará sujeita a uma multa de 2% do valor da mensalidade para cada 0,1% de indisponibilidade excedente, totalizando 8% do valor da mensalidade do serviço afetado, limitada a 30% do valor mensal.

7.4.2. Aplicação de Multas por Suporte

O atraso na primeira resposta ou na resolução de incidentes (P1, P2, P3, P4) ensejará a aplicação de multa diária ou desconto no valor mensal do serviço de suporte.

Exemplo de Cálculo: Para um incidente P1 (SLA de 4h para resolução), se a resolução ocorrer com 8 horas de atraso, será aplicada multa de 0,5% do valor do serviço de suporte por hora de atraso, limitada a 30% do valor mensal.

7.4.3. Falhas de Migração

A não garantia de zero perda de dados, o downtime excessivo ou a falha em metas de uptime e performance pós-migração poderão resultar em multa específica de 10% sobre o valor do serviço de migração, além da obrigatoriedade de correção imediata e sem ônus adicional.

7.4.4. Outras Violações Contratuais

Multas por descumprimento de prazos, não apresentação de relatórios, não cumprimento de obrigações técnicas ou legais (ex: LGPD), com percentuais de 1% do valor de contrato do item específico.

7.4.5. Penalidades Cumulativas

A aplicação de descontos e multas não impedirá a aplicação de outras sanções administrativas (advertência, suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com a Administração, declaração de inidoneidade) previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Edital, nem a eventual rescisão do contrato, se a gravidade da falha justificar. O processo de apuração e aplicação das penalidades será formalizado pela fiscalização do contrato, assegurando o direito ao contraditório e à ampla defesa da Contratada nos prazos previstos em LEI.

7.4.6. Exclusões para Penalização

Não serão consideradas para efeito de penalização as indisponibilidades decorrentes de:

I. Manutenções programadas, desde que:

Comunicadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

Realizadas preferencialmente em horários de menor impacto operacional;

Aprovadas previamente pelo CREMERS.

II. Problemas na infraestrutura de conectividade de responsabilidade do CREMERS;

Casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados e documentados;

Ataques cibernéticos de grande escala que afetem múltiplos provedores de serviços.

7.4.7. Análise de Penalidades e Processo Administrativo

A aplicação da penalidade será precedida de análise das justificativas apresentadas pela CONTRATADA, considerando:

Gravidade da ocorrência e impacto nos serviços;

Tempo total de indisponibilidade;

Medidas corretivas adotadas e sua eficácia;

Histórico de cumprimento do SLA;

Esforços para minimizar o impacto e restaurar os serviços.

7.4.7.1. O processo de aplicação de multas seguirá o devido processo administrativo, garantindo à CONTRATADA:

Direito ao contraditório e à ampla defesa;

Prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de defesa;

Análise técnica das justificativas apresentadas;

Decisão fundamentada sobre a aplicação da penalidade.

7.4.8. Reincidência e Medidas Progressivas

Em caso de reincidência (descumprimento do SLA em 2 ou mais meses consecutivos ou 3 meses alternados em período de 12 meses), serão aplicadas as seguintes medidas progressivas:

Primeira reincidência: Multa conforme estabelecido + advertência formal;

Segunda reincidência: Multa em dobro + exigência de plano de melhoria;

Terceira reincidência: Possibilidade de rescisão contratual por inexecução parcial, conforme art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

7.4.9. Cobrança de Penalidades

As penalidades aplicadas serão:

Descontadas da fatura subsequente, quando possível;

Cobradas administrativamente, quando o desconto não for viável;

Corrigidas monetariamente, conforme índices oficiais descritos no edital, em caso de atraso no pagamento.

7.5. Cálculo da Disponibilidade

A disponibilidade será calculada pela seguinte fórmula:

I . **Disponibilidade** (%) = $[(\text{Tempo Total do Mês em Minutos} - \text{Tempo de Indisponibilidade em Minutos}) / \text{Tempo Total do Mês em Minutos}] \times 100$

II. **Parâmetros de cálculo:**

- a. Mês comercial: 30 (trinta) dias;
- b. Total de minutos/mês: 43.200 (quarenta e três mil e duzentos) minutos;
- c. Indisponibilidade máxima permitida: Conforme tabela da sessão 7.1.

7.6. Monitoramento e Provação

A CONTRATADA deverá:

Implementar ferramentas de monitoramento contínuo da disponibilidade;

Disponibilizar dashboard em tempo real para acompanhamento dos indicadores;

Apresentar relatório mensal detalhado de disponibilidade;

Registrar todas as ocorrências de indisponibilidade com:

Causas identificadas;

Duração exata;

Ações corretivas implementadas;

Medidas preventivas adotadas.

7.7. Notificação de Indisponibilidade

O Fiscal Técnico do CREMERS poderá notificar formalmente a CONTRATADA sobre indisponibilidades observadas. A notificação deverá conter:

Data e horário de início da indisponibilidade;

Descrição detalhada do problema identificado;

Impacto observado nos serviços e usuários;

Evidências da indisponibilidade (quando aplicável).

7.7.1. Prazo para resposta

A CONTRATADA terá 48 (quarenta e oito) horas para apresentar:

Justificativas técnicas fundamentadas;

Análise de causa raiz;

Plano de ação corretiva;

Medidas preventivas para evitar reincidência.

7.8. Melhoria Contínua

7.8.1. Revisão Periódica

A CONTRATADA deverá promover revisão periódica dos processos de suporte, incluindo:

Análise trimestral dos indicadores de performance;

Identificação de oportunidades de melhoria;

Implementação de ações corretivas e preventivas;

Atualização de procedimentos e documentação.

7.8.2. Feedback e Satisfação

A CONTRATADA deverá:

Coletar feedback regular dos usuários do suporte;

Medir satisfação através de pesquisas periódicas;

Implementar melhorias baseadas no feedback recebido;

Reportar ações de melhoria nos relatórios mensais.

8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

8.1. Obrigações Gerais e Legais

Cumprir integralmente todas as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, seus anexos e a legislação aplicável (Lei nº 14.133/2021, Lei nº 13.709/2018 - LGPD, etc.).

Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Assumir integralmente todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e quaisquer outros resultantes da execução do contrato.

Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações do CREMERS, sob pena de responsabilidade legal e contratual.

Prestar o serviço com mão de obra qualificada, certificada e em quantidade suficiente para a execução plena e eficaz dos trabalhos.

8.2. Obrigações Técnicas e Específicas

Fornecer as licenças de Google Workspace e os créditos GCP ativados, configurados e gerenciáveis conforme as especificações do TR, faturando apenas as licenças efetivamente utilizadas.

Executar a migração de dados do Zimbra e do sítio eletrônico oficial com a metodologia e garantias de zero perda de dados e downtime mínimo.

Implementar o programa de capacitação e treinamento, incluindo a criação e manutenção contínua do portal de conhecimento.

Prestar os serviços técnicos especializados (USTs) em GCP com a qualificação e experiência exigidas, focando na transferência de conhecimento, faturando apenas as USTs efetivamente utilizadas.

Apresentar relatórios periódicos de consumo de créditos GCP e utilização das USTs, bem como planos de otimização de custos e performance.

Garantir a integração e funcionalidade plena da plataforma de e-mail marketing.

9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

9.1. Obrigações de Apoio e Colaboração

Disponibilizar as informações, acessos e condições técnicas necessárias para a execução dos serviços, de forma tempestiva.

Designar um fiscal ou gestor do contrato devidamente capacitado para acompanhar,

fiscalizar e atestar a execução dos serviços.

Efetuar os pagamentos devidos, conforme as condições estabelecidas no contrato e **exclusivamente referentes às licenças e serviços efetivamente utilizados e atestados.**

Validar as solicitações de uso das USTs e acompanhar proativamente o plano de otimização de custos.

Participar ativamente das etapas de planejamento, validação e testes, quando solicitado, para assegurar o alinhamento com as expectativas.

10. FISCALIZAÇÃO, GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

10.1. Acompanhamento, Avaliação de Desempenho e Reuniões de Governança

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante técnico e um administrativo do CREMERS. Serão realizadas reuniões de governança periódicas (mensais ou trimestrais) para avaliação do desempenho, alinhamento estratégico, revisão de SLAs, análise de riscos e planejamento de próximas ações. O fiscal do contrato terá plenos poderes para solicitar informações, exigir correções e aplicar sanções, conforme as condições contratuais.

10.2. Relatórios Gerenciais, Técnicos e Métricas de Sucesso

O Fornecedor deverá apresentar relatórios gerenciais e técnicos detalhados periodicamente (mensalmente), contendo, no mínimo:

Métricas de disponibilidade e performance dos serviços do Google Workspace e GCP.

Status do consumo de créditos GCP, demonstrativo de utilização por serviço/projeto e proposições de otimização (FinOps).

Relatório de utilização das USTs, com descrição das atividades realizadas, profissionais envolvidos e horas consumidas.

Métricas de engajamento e eficácia do portal de conhecimento e treinamentos.

Desempenho da plataforma de e-mail marketing (entregabilidade, taxas de abertura/clique).

Relatório de segurança, contendo incidentes, ações corretivas e preventivas.

Relatório de progresso da migração, com status detalhado das caixas postais e sítio eletrônico.

11. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitado o limite legal e as condições da Lei nº 14.133/2021, mediante mútuo acordo entre as partes e observadas as condições do instrumento convocatório e as diretrizes de avaliação de desempenho satisfatória.

12. ESTIMATIVA DE PREÇOS E ESTRUTURA DE FORMAÇÃO DA PROPOSTA

A estimativa de preços para a contratação total dos itens previstos neste Termo de Referência, para um período de 36 meses, varia entre R\$ 2.841.460,00 (dois milhões, oitocentos e quarenta e um mil, quatrocentos e sessenta reais) e R\$ 3.099.960,00 (três milhões, noventa e nove mil, novecentos e sessenta reais), conforme detalhado na seção 8 do Estudo Técnico Preliminar (ETP). A proposta comercial deverá apresentar o preço global e o detalhamento por item, conforme a seguinte estrutura

de formação de preços:

Licenças Google Workspace Enterprise (Itens 1, 2 e 3): Detalhamento do custo mensal por licença (Starter, Standard, Plus). A proposta deve considerar o preço unitário referencial para cada tipo de licença, sobre o qual será aplicado o faturamento mensal referente à quantidade de licenças efetivamente ativadas e utilizadas pelo CREMERS em cada período, limitado ao teto de até 1.000 licenças globalmente.

Serviços de Migração de E-mails Zimbra (Item 4): Valor total do projeto, incluindo todas as fases e garantias técnicas.

Programa Abrangente de Capacitação e Treinamento (Item 5): Valor total do programa, incluindo treinamentos para administradores e usuários finais, formação de multiplicadores e o portal de conhecimento.

Créditos Google Cloud Platform (GCP) (Item 6): Valor total para as 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) unidades de crédito requeridas, expresso obrigatoriamente em Reais (R\$). O fornecedor deverá demonstrar na proposta que os créditos serão fornecidos nesta quantidade e moeda, eliminando qualquer variação cambial para a Contratante.

Unidades de Serviço Técnico Especializado (USTs) (Item 7): Valor unitário da UST e o valor total para as 900 unidades iniciais. O faturamento será baseado no preço unitário da UST, aplicado às horas efetivamente utilizadas e atestadas pelo CREMERS, limitado ao teto de 900 USTs iniciais, com possibilidade de ampliação para até 600 USTs adicionais.

Plataforma de E-mail Marketing Integrada (Item 8): Valor total da solução, incluindo funcionalidades e integrações especificadas, com capacidade de envio de 500.000 e-mails mensais.

13. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, após o ateste do fiscal do contrato quanto à regular execução dos serviços e fornecimentos, mediante apresentação da nota fiscal eletrônica e documentação comprobatória do cumprimento das obrigações contratuais e fiscais. O faturamento de licenças, USTs e e-mail marketing se dará exclusivamente com base na efetiva demanda e utilização mensal, conforme os limites e preços unitários propostos.

14. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

14.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

14.2. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Exigências de habilitação

14.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

14.4. Habilitação jurídica

14.4.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

14.4.1.2. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição

do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

14.4.1.3. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

14.4.1.5. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

14.4.1.6. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

14.4.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

14.4.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

14.4.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

14.4.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

14.4.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

14.4.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

14.4.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

14.4.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

14.4.3. Qualificação Econômico-Financeira

14.4.3.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

14.4.3.2. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante);
e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

14.4.3.3. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

14.4.3.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

14.4.3.5. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)

14.4.3.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

14.4.4. **Qualificação Técnica**

14.4.4.1. A descrição das exigências para comprovação da qualificação técnica desta contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico do item 6 deste Termo de Referência.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS E CASOS OMISSOS

Este Termo de Referência é parte integrante do processo licitatório e do futuro contrato.

Eventuais dúvidas decorrentes da interpretação ou execução deste Termo de Referência deverão ser dirimidas junto à fiscalização do contrato.

III. A resolução de casos não previstos caberá à Administração do CREMERS, respeitando a legislação em vigor.

Porto Alegre, 26 de março de 2026



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Kryvoruchca de Mattos**, Supervisor do Departamento de TI, em 26/03/2026, às 15:55, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3968888** e o código CRC **484475E8**.



Av. Princesa Isabel, 921 - Bairro Bairro
Santana |
CEP 90620-001 | Porto Alegre/RS -
<https://cremers.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 26.21.000006313-6 | data de inclusão: 26/03/2026

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO EMPRESARIAL - GOOGLE WORKSPACE

1. Informações Básicas

Órgão: CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - RS (CREMERS)

Objeto: Contratação de solução integrada de produtividade e colaboração empresarial, incluindo licenciamento de plataforma de e-mail corporativo e ferramentas de produtividade em nuvem, serviços de migração de dados, infraestrutura em nuvem, capacitação técnica e serviços técnicos especializados.

2. Descrição da Necessidade

O cenário atual de atuação do Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Sul (CREMERS) exige uma plataforma de produtividade e colaboração que transcenda as capacidades das soluções tradicionais, alinhando-se com as demandas de um ambiente digital moderno e eficiente, com foco em segurança, escalabilidade e gestão de TI.

2.1. Limitações da Plataforma Atual (Zimbra)

A infraestrutura de e-mail e produtividade atualmente em uso (Zimbra) apresenta limitações significativas e crescentes que impactam diretamente a eficiência operacional, a postura de segurança da informação, a capacidade de inovação e a conformidade regulatória do CREMERS.

Essa percepção é amplamente corroborada por análises de mercado e especialistas da indústria, que consistentemente apontam para as desvantagens do Zimbra em comparação com soluções *cloud-native* modernas.

2.1.1. Complexidade de Gestão e Infraestrutura Dedicada

A arquitetura do Zimbra, frequentemente implementada em modelos locais (on-premises) ou hospedados, exige a manutenção de servidores, armazenamento, backup e firewall Linux dedicados. Isso resulta em:

- I. **Complexidade Operacional Elevada:** A gestão da infraestrutura é manual e demanda tempo considerável da equipe de TI, que precisa lidar com atualizações de software, aplicação de patches, monitoramento de hardware e resolução de problemas, desviando recursos de atividades estratégicas. Análises de mercado, como as do G2.com, indicam que o Zimbra possui uma pontuação de "Facilidade de Configuração" de 7.9/10 e "Facilidade de Administração" de 8.0/10, significativamente inferiores às soluções modernas, o que válida a percepção de complexidade.
- II. **Dependência de Hardware Obsoleto e Custos Fixos Elevados:** A necessidade de manter hardware próprio ou gerenciar infraestrutura hospedada acarreta custos fixos substanciais e o risco de dependência de tecnologia defasada. O LinkedIn Pulse e a Infiflex destacam que, embora o custo inicial do Zimbra possa parecer menor, o Custo Total de Propriedade (TCO) pode ser maior devido a esses custos ocultos de hardware, energia, refrigeração e o tempo da equipe de TI.

- III. **Manutenção Reativa e Interrupções:** A recuperação de falhas críticas e a aplicação de atualizações e correções na infraestrutura dedicada do Zimbra exigem esforços significativos e janelas de tempo consideráveis, impactando diretamente a disponibilidade do serviço e a continuidade das atividades essenciais da instituição.

2.1.2. Colaboração e Produtividade Ineficientes e Abandonadas

Embora o Zimbra possua funcionalidades de colaboração e gerenciamento de arquivos, a experiência de uso é severamente limitada, especialmente quando comparada à "Integração Profunda" e "Colaboração em Tempo Real" de plataformas modernas:

- I. **Chat Inadequado:** O recurso de chat nativo, apesar de existir, não atendeu às expectativas dos usuários devido à sua baixa usabilidade, falhas de desempenho e falta de recursos esperados em ferramentas modernas de comunicação instantânea. Como resultado, a estratégia de uso do chat do Zimbra foi completamente abortada, gerando a necessidade de os colaboradores buscarem soluções externas e não corporativas, ou recorrerem a outros canais de comunicação menos eficientes.
- II. **Armazenamento e Colaboração em Nuvem Defasados:** A solução de armazenamento de arquivos do Zimbra ("Briefcase" ou "Pasta") não entrega o nível de usabilidade intuitiva, sincronização robusta e recursos avançados de coautoria em tempo real que se tornaram padrão. A Revolgy e o LinkedIn Pulse enfatizam a superioridade das soluções *cloud-native* neste quesito. A complexidade na gestão de compartilhamento granular, a ausência de uma experiência fluida de trabalho colaborativo e a necessidade de estar logado em uma conta Zimbra para baixar arquivos limitam severamente a flexibilidade e o uso da ferramenta, impedindo a colaboração externa e o acesso facilitado. A baixa limitação de armazenamento imposta pelo Zimbra restringe o volume de dados que podem ser gerenciados eficazmente, impactando a produtividade e a eficiência e criando desafios significativos para a gestão de versões de documentos.

2.1.3. Ausência de Inteligência Artificial Nativamente Integrada e Impacto na Inovação

A plataforma Zimbra, embora flexível para integrações via Zimlets e APIs, não possui recursos de Inteligência Artificial (IA) nativa e profundamente integrados em suas ferramentas de produtividade. A construção e manutenção dessas integrações demandariam esforço de desenvolvimento e custos adicionais, além de não garantirem a coesão e a fluidez de uma solução com IA integrada desde a concepção. A Revolgy, o LinkedIn Pulse e a Infiflex destacam a falta de IA nativa no Zimbra como uma desvantagem significativa, comprometendo a capacidade de inovação e eficiência que se busca com uma nova plataforma.

2.1.4. Segurança e Compliance Críticos: Vulnerabilidades Constantes e Gestão Reativa

Embora o Zimbra possua funcionalidades de segurança, sua implementação e gerenciamento mostram-se aquém das necessidades e expectativas de um ambiente corporativo moderno e das exigências regulatórias. A segurança do Zimbra "depende, em grande parte, da forma como é configurada e mantida pela equipe de TI", contrastando com a "Segurança avançada" e "Automática" de soluções *cloud-native*.

Risco Elevado de Vulnerabilidades Críticas e Zero-Day: A plataforma Zimbra tem demonstrado um histórico preocupante de vulnerabilidades de segurança, exigindo atenção constante e aplicação urgente de patches. Recentemente, o seguranca.tic.ufrj.br

destacou três vulnerabilidades críticas (CVE-2024-28902, CVE-2024-28903, CVE-2024-28904), sendo uma delas uma zero-day que permite a execução remota de código por atacantes não autenticados. Este cenário representa um risco de comprometimento do sistema, vazamento de dados sensíveis e consequente não conformidade com a LGPD, além de demandar esforços contínuos e reativos da equipe de TI para mitigar ameaças.

- I. **Gestão de MFA, Criptografia e DLP Limitada:** A robustez, a granularidade da configuração e o gerenciamento centralizado de Autenticação Multifator (MFA) em nível corporativo são significativamente limitados. A plataforma carece da capacidade de impor e gerenciar políticas de MFA de forma abrangente e nativa em todas as aplicações do ecossistema. A criptografia, embora presente, não oferece o mesmo nível de automatização e gerenciamento intrínseco de uma solução *cloud-native* moderna, exigindo maior intervenção e configuração da equipe de TI. A proteção proativa e abrangente contra ameaças é limitada, frequentemente exigindo a integração e gestão de soluções de segurança de terceiros, o que adiciona complexidade e custos.
- II. **Logs de Auditoria e Conformidade com a LGPD Deficientes:** A falta de logs de auditoria granulares e centralizados dificulta a investigação de incidentes de segurança e a comprovação de compliance com a Lei nº 13.709/2018 - LGPD. Isso eleva o risco de multas e impactos reputacionais, exigindo um esforço desproporcional da equipe interna para garantir a conformidade.

2.1.5. Experiência do Usuário (UX/UI) Defasada e Mobilidade Limitada

A interface do Zimbra Web Client e a extensão de seu guia do usuário para funcionalidades básicas revelam uma arquitetura complexa e desatualizada em relação às expectativas modernas.

- I. **Experiência do Usuário Confusa:** Sua experiência de usuário é frequentemente descrita como confusa e pouco amigável, o que impacta negativamente a taxa de adoção e gera resistência à utilização plena da plataforma pelos colaboradores. O G2.com avalia a "Facilidade de Uso" do Zimbra em 8.1/10, inferior às soluções líderes de mercado. Essa dificuldade de uso, em conjunto com limitações de produtividade e colaboração, leva os usuários a buscarem ativamente ferramentas gratuitas e não corporativas do ecossistema Google (como Gmail pessoal e Google Drive). Esse desvio não só compromete a "Facilidade de Uso" esperada de uma solução moderna, mas também acarreta riscos críticos de segurança da informação e a perda de controle sobre dados institucionais sensíveis.
- II. **Mobilidade e Acessibilidade Restritas:** Embora o Zimbra ofereça versões como "Mobile" ou "Touch Client", a experiência em dispositivos móveis não é plenamente otimizada, apresentando restrições no acesso remoto seguro e na fluidez da interação. Isso dificulta o suporte ao trabalho híbrido e a produtividade de colaboradores em trânsito, que necessitam de uma experiência consistente e segura em qualquer dispositivo.

Essas deficiências resultam em um ambiente menos produtivo, mais vulnerável, de difícil escalabilidade e com alto custo de gestão, exigindo uma modernização urgente.

2.2. Análise Comparativa e Escolha Estratégica: Google Workspace vs. Microsoft 365

A modernização do ambiente de produtividade e colaboração do CREMERS transcende a mera substituição tecnológica; ela representa um imperativo estratégico para impulsionar a eficiência, a segurança e a inovação. Neste cenário, as duas principais suítes de mercado, Google Workspace e Microsoft 365, foram submetidas a uma análise técnica e estratégica rigorosa. Embora ambas sejam reconhecidamente robustas e líderes em seus segmentos, a avaliação pormenorizada – que considera o contexto operacional do CREMERS, a experiência dos usuários, os desafios da plataforma Zimbra e os objetivos estratégicos da instituição – aponta para uma tendência inequívoca e justificada pela escolha do Google Workspace.

A distinção fundamental entre as plataformas reside em suas filosofias de design e modelos operacionais, que se traduzem em impactos diretos na experiência do usuário, na gestão de TI e na capacidade de inovação. A seguir, detalhamos as diferenças cruciais e por que o Google Workspace se alinha de forma superior às necessidades do CREMERS:

2.2.1. Filosofia de Design e Arquitetura: "Cloud-Native" e "Web-First" vs. "Desktop-First Heritage"

- I. **Diferença:** O Google Workspace foi concebido e construído desde sua origem como uma plataforma 100% *cloud-native* e "web-first". Isso significa que seus aplicativos são intrinsecamente otimizados para o ambiente de navegador, garantindo uma experiência consistente, leve e ágil em qualquer dispositivo e sistema operacional. Essa abordagem é consistentemente destacada por diversas análises, como as da Safetec e Lattine Group, que o descrevem como uma solução "nascida na nuvem" focada na colaboração em tempo real e acessibilidade via web. Em contraste, o Microsoft 365, embora tenha evoluído significativamente para a nuvem, carrega uma "herança desktop-first". Seus aplicativos mais poderosos e com maior profundidade de recursos são as versões instaladas no desktop, com as versões web sendo, por vezes, mais simplificadas, conforme apontado pelo ClickUp e WPBeginner.
- II. **Tendência para o CREMERS:** A arquitetura *cloud-native* do Google Workspace é uma resposta direta à "Infraestrutura Dedicada e Complexidade de Gestão" do Zimbra, eliminando a necessidade de manutenção de servidores locais e reduzindo drasticamente a carga sobre a equipe de TI. A abordagem "web-first" garante a "Mobilidade e Acessibilidade Otimizadas", um requisito fundamental para o trabalho híbrido e para superar as limitações de acesso remoto do Zimbra. Para o CREMERS, a simplicidade e a consistência da experiência web-first são mais valiosas do que a profundidade de recursos dos aplicativos desktop, que frequentemente não são plenamente utilizados pela maioria dos usuários e adicionam complexidade de gestão.

2.2.2. Experiência do Usuário (UX), Familiaridade e Curva de Aprendizado

- I. **Diferença:** O Google Workspace se beneficia de uma familiaridade pré-existente significativa entre os colaboradores do CREMERS, que já utilizam versões gratuitas do Gmail e Google Drive em seu cotidiano. Esta familiaridade, aliada a uma interface intuitiva e limpa, resulta em uma curva de aprendizado drasticamente reduzida. Artigos como os da Safetec, Lattine Group, ClickUp, Scalefusion e WPBeginner consistentemente apontam para a curva de aprendizado mais suave do Google Workspace devido à sua interface mais limpa e intuitiva. O Microsoft 365, embora familiar para usuários do Office tradicional, pode apresentar uma curva de aprendizado mais acentuada para seu ecossistema em nuvem e para a exploração de todas as suas funcionalidades, que são vastas e, por vezes, complexas.

- II. **Tendência para o CREMERS:** A "Facilidade de Uso e Alta Taxa de Adoção" é um requisito essencial para o CREMERS. A familiaridade com o ecossistema Google minimiza a resistência à mudança e acelera a produtividade desde o primeiro dia, impactando diretamente a redução das solicitações de suporte de primeiro nível relacionadas a usabilidade. Isso resolve o problema da "Experiência do Usuário (UX) e Interface (UI) Defasadas" do Zimbra, que levava à insatisfação e ao uso de ferramentas externas não corporativas, gerando riscos de segurança e perda de controle sobre dados institucionais sensíveis.

2.2.3. Colaboração em Tempo Real e Produtividade Online

- I. **Diferença:** A colaboração em tempo real transparente e sem atrito é um pilar central do Google Workspace. Seus aplicativos são projetados para edição simultânea, com salvamento automático e histórico de versões robusto, facilitando a coautoria e a sinergia entre equipes. Esta característica é amplamente reconhecida como um ponto forte do Google Workspace em todos os comparativos analisados, incluindo Safetec, Lattine Group, ClickUp, Scalefusion e WPBeginner. O Microsoft 365 também oferece ferramentas de colaboração robustas, mas a experiência pode ser mais otimizada para quem utiliza os aplicativos de desktop, e a fluidez da colaboração puramente web, para certos tipos de documentos, pode não atingir o mesmo nível de simplicidade e agilidade do Google Workspace.
- II. **Tendência para o CREMERS:** A capacidade de colaboração em tempo real do Google Workspace endereça diretamente as "Colaboração e Produtividade Ineficientes e Abandonadas" e o "Armazenamento e Colaboração em Nuvem Defasados" do Zimbra, que impediam a coautoria e a gestão eficiente de documentos. A "Integração Profunda" entre as ferramentas do Google Workspace facilita o cruzamento inteligente de informações, potencializando a inteligência organizacional e a tomada de decisões rápidas, um benefício estratégico para a instituição.

2.2.4. Inteligência Artificial (IA) Nativamente Integrada e Custo-Benefício

- I. **Diferença:** Uma vantagem estratégica crucial do Google Workspace é a inclusão de funcionalidades avançadas de Inteligência Artificial Generativa (Gemini), integradas nativamente aos aplicativos de produtividade. Nas licenças Enterprise Standard e Plus, esses recursos já fazem parte do pacote, sem a necessidade de uma aquisição adicional de licenças de IA. Esta abordagem é um diferencial significativo, especialmente quando comparada à "Ausência de Inteligência Artificial Nativamente Integrada" no Zimbra. Em contrapartida, a tecnologia equivalente do Microsoft 365, o Copilot, é geralmente oferecida como um *add-on* pago separadamente, representando um custo adicional significativo por usuário para o acesso à IA generativa, conforme destacado em diversas análises.
- II. **Tendência para o CREMERS:** A inclusão de IA sem custo adicional por licença no Google Workspace garante a "Inovação Acessível com Inteligência Artificial Generativa (Gemini)", um requisito essencial. Isso democratiza o acesso a tecnologias de ponta para otimização de tarefas, sumarização e análise de dados, sem onerar o orçamento com licenças extras de IA, um diferencial competitivo claro em termos de custo-benefício e acesso à inovação.

2.2.5. Segurança Avançada e Gestão de TI Simplificada

- I. **Diferença:** O Google Workspace oferece "Segurança Avançada" com proteção automática contra ameaças e autenticação multifator, com um modelo onde a segurança é intrínseca à plataforma *cloud-native* e gerenciada pelo provedor. Isso reduz significativamente a carga operacional da equipe de TI do CREMERS, liberando-os para atividades mais estratégicas. O comparativo técnico já aponta que a segurança do Zimbra "depende, em grande parte, da forma como é configurada e mantida pela equipe de TI", contrastando com a "Segurança avançada" e "Automática" do Google Workspace. O Microsoft 365 também oferece segurança robusta e ferramentas de gerenciamento e conformidade granulares, mas estas podem exigir mais configuração ativa e gestão contínua por parte da equipe de TI para serem plenamente exploradas e mantidas, o que pode não se alinhar com a otimização de recursos da equipe de TI do CREMERS.
- II. **Tendência para o CREMERS:** A segurança gerenciada e automatizada do Google Workspace aborda diretamente as "Segurança e Compliance Insuficientes para o Cenário Atual do CREMERS" do Zimbra, garantindo uma "Segurança Reforçada e Conformidade Regulatória Plena" com a LGPD, com menor esforço de gestão interna. A redução no esforço da equipe de TI na manutenção de infraestrutura legada de produtividade é um objetivo estratégico que o Google Workspace facilita, permitindo que a equipe se concentre em atividades mais estratégicas.

2.2.6. Integração Estratégica com Google Cloud Platform (GCP) e Escalabilidade

- I. **Diferença:** O Google Workspace é parte integrante do ecossistema Google Cloud, oferecendo uma integração nativa e simplificada com os serviços do GCP. Esta sinergia é fundamental para os planos do CREMERS de utilizar créditos GCP e Unidades de Serviço Técnico Especializado (USTs) para hospedagem de website, processamento e armazenamento de dados institucionais. O Microsoft 365 possui integração nativa com o Microsoft Azure.
- II. **Tendência para o CREMERS:** Para o CREMERS, que já possui planos e investimentos direcionados ao GCP, a escolha do Google Workspace oferece uma sinergia e otimização de ecossistema mais diretas e eficientes. Isso garante que os investimentos em infraestrutura e produtividade sejam totalmente alinhados e complementares, otimizando o uso dos recursos e a gestão do ambiente de nuvem como um todo, um benefício estratégico que o Microsoft 365, com sua integração ao Azure, não poderia oferecer na mesma medida para o contexto atual do CREMERS. A escalabilidade do Google Drive, mencionada no comparativo, também resolve diretamente as "baixas limitações de armazenamento" do Zimbra.

Em conclusão, a análise comparativa revela que, embora o Microsoft 365 seja uma solução de alta qualidade e com profundidade de recursos, o Google Workspace se destaca por sua filosofia *cloud-native*, simplicidade de uso, colaboração em tempo real, inovação acessível com IA e integração estratégica com o GCP. Estes fatores se alinham de forma mais precisa e eficiente com os requisitos, o perfil de uso e os objetivos de modernização do CREMERS, oferecendo a melhor resposta para os desafios identificados com a plataforma atual e um caminho claro para o futuro digital da instituição.

2.3. Requisitos Essenciais para a Nova Solução

A modernização do ambiente de trabalho digital é crucial para garantir:

- I. Acesso seguro e ubíquo a ferramentas de comunicação e colaboração, com um tempo de disponibilidade garantido de **99.9%** para os serviços essenciais.
- II. Robustez e escalabilidade para atender às demandas crescentes da instituição sem a necessidade de gerenciar infraestrutura local.
- III. Conformidade rigorosa com as regulamentações de proteção de dados (como a Lei nº 13.709/2018 - LGPD), com recursos de segurança e auditoria gerenciados pelo provedor, e **capacidade de gerar logs de acesso e auditoria em conformidade com as exigências legais.**
- IV. **Reforço das Capacidades de Segurança da Informação:** Implementar uma plataforma que garanta uma postura de segurança robusta e gerenciada. Isso inclui recursos nativos avançados para detecção e prevenção de ameaças cibernéticas (como phishing, malware e vazamento de dados via DLP), suporte à resposta a incidentes por meio de auditoria detalhada e gestão de acessos. A nova solução deve oferecer criptografia abrangente e automaticamente gerenciada para dados em repouso e em trânsito em todos os serviços, de forma consistente em múltiplos dispositivos e locais (ambientes heterogêneos), minimizando a carga administrativa e garantindo conformidade com as diretrizes de segurança e a LGPD.
- V. Integração eficaz e fluida entre diferentes ferramentas e serviços, com a capacidade de cruzar informações e dados de forma inteligente e **suporte a automação via APIs abertas e bem documentadas.**
- VI. Suporte a modalidades de trabalho flexíveis, como o trabalho híbrido, com acesso e experiência otimizados em qualquer dispositivo.
- VII. Facilidade de Uso e Alta Taxa de Adoção, aproveitando a familiaridade dos usuários com ferramentas amplamente utilizadas no mercado, visando uma redução de 40% nas solicitações de suporte de primeiro nível relacionadas à usabilidade da plataforma.
- VIII. Inovação Contínua e Acesso a Tecnologias Emergentes, como a Inteligência Artificial Generativa, de forma integrada e sem custos adicionais de licenciamento por funcionalidade de IA.

A adoção do Google Workspace Enterprise é a resposta estratégica para atender a esses requisitos, transformando o ambiente de trabalho do CREMERS em uma plataforma moderna, segura, colaborativa e impulsionada por inteligência.

3. Área Requisitante

Área Requisitante: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Responsável: FELIPE KRYVORUCHCA DE MATTOS

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. Requisitos Técnicos Funcionais

A solução deve prover uma plataforma unificada que inclua, no mínimo:

- I. **Serviço de E-mail Corporativo:** Gmail com domínio personalizado, capacidade de armazenamento de pelo menos 1TB por usuário para o perfil Starter e 5TB para Standard/Plus, e recursos avançados de segurança (MFA obrigatório, DLP configurável)

e gestão (console administrativo unificado para 90% das tarefas de gestão de usuários e políticas).

- II. **Ferramentas de Colaboração e Produtividade:** Conjunto completo de aplicativos para criação, edição e compartilhamento de documentos (textos, planilhas, apresentações), calendário e videoconferências, com capacidade de coautoria simultânea e histórica de versões robusto.
- III. **Armazenamento em Nuvem:** Google Drive com capacidade de armazenamento e compartilhamento seguro para arquivos individuais e de equipe, com controles de acesso baseados em grupos e unidades organizacionais.
- IV. **Gestão Centralizada:** Console administrativo unificado para gerenciamento de usuários, políticas de segurança, dispositivos e auditoria, com integração para single sign-on (SSO).
- V. **Segurança Avançada:** Recursos para proteção contra ameaças (spam, phishing, malware), prevenção contra perda de dados (DLP com políticas personalizáveis), autenticação multifator (MFA configurável por política), criptografia de dados em repouso e em trânsito, e registro de logs de auditoria granulares e acessíveis via API.
- VI. **Integração:** Capacidade de integração com sistemas legados (via API e conectores padronizados) e outros serviços de TI.

4.2. Requisitos Técnicos Específicos

4.2.1. Licenciamento de Plataforma Google Workspace Enterprise

Fornecimento de 500 (quinhentas) licenças da plataforma Google Workspace, distribuídas conforme perfis organizacionais e especificações técnicas abaixo. A contratação permite a possibilidade de expansão até 1.000 (mil) licenças conforme demanda justificada, com recursos nativos de comunicação, colaboração, segurança empresarial e ferramentas de produtividade integradas ao ecossistema Google Cloud.

- I. **Perfis de Licença:** A solução deve oferecer perfis de licença distintos para atender às diferentes necessidades dos usuários na instituição:
 - a. **450 licenças Google Workspace Enterprise Starter (Perfil Básico - Item 1):** Perfil básico com funcionalidades essenciais de e-mail corporativo, Google Drive com pelo menos 1TB por usuário, Google Meet para até 250 pontos, Calendar, Docs, AppSheet, Looker Studio, Colabor, Slides, Gemini IA e controles administrativos fundamentais.
 - b. **25 licenças Google Workspace Enterprise Standard (Perfil Intermediário - Item 2):** Perfil intermediário com recursos avançados incluindo todos os recursos do plano Starter mais Google Drive com 5TB, Google Meet para até 500 participantes com gravação, tradução e transcrição, auditoria aprimorada, Google Vault para retenção de dados e controles de segurança expandidos, Live Streaming para 10 mil usuários, Gemini IA Advanced e Data Loss Prevention (DLP).
 - c. **25 licenças Google Workspace Enterprise Plus (Perfil Avançado - Item 3):** Perfil premium corporativo que representa o ápice da colaboração e segurança

empresarial, incluindo todas as funcionalidades dos planos anteriores acrescidas dos seguintes recursos: Google Drive com 5TB, Google Meet para até 500 participantes, recursos avançados de compliance (ex: eDiscovery), Cloud Search, controles de segurança avançados e ferramentas de inteligência artificial integradas, Live Streaming para pelo menos 100 mil usuários, Connected, Sheets, Security Center, Data Regions, Logs in Bigquery e Recursos avançados de compliance.

4.2.2. Serviços Especializados de Migração de Dados Zimbra (Item 4)

01 (um) serviço completo de migração de dados de e-mail da plataforma atual para Google Workspace, compreendendo:

I. Escopo da Migração:

- a. **Volume de dados:** Aproximadamente 1,8TB distribuídos em cerca de 300 caixas postais;
- b. **Tipos de arquivo:** Tratamento especializado de arquivos PST, TGz e formatos nativos do padrão Zimbra, com **ferramentas validadas pelo fabricante Google**.
- c. **Conteúdo migrado:** E-mails, anexos, calendários, contatos, listas de distribuição e configurações de usuário, **mantendo a estrutura de pastas e metadados**.
- d. **Preservação:** Preservação integral do histórico de comunicações com manutenção de metadados.

II. Garantias Técnicas e Processuais:

- a. **Perda de dados:** Zero perda de dados, comprovada por validação pós-migração com amostragem estatística de 10% das caixas postais migradas e verificação de integridade de dados via checksums.
- b. **Downtime:** Tempo de inatividade inferior a 4 horas durante a transição, gerenciado por metodologia de migração em ondas ou técnica de "cutover" com contingência ativa.
- c. **Testes e relatórios:** Testes de integridade detalhados antes e após a migração, e relatórios de migração pormenorizados por caixa postal e volume de dados.
- d. **Plano de reversão (Rollback plan):** Apresentação de um plano de reversão detalhado, incluindo passos operacionais, tempo estimado para execução (<24h), critérios de acionamento e recuperação dos dados para o ambiente de origem, a ser aprovado pelo CREMERS.
- e. **Suporte:** Suporte 24x7 durante o período de migração, com suporte dedicado de 5 dias úteis pós-migração para resolução de incidentes prioritários (SLA de 2h para críticos).

4.2.3. Programa Abrangente de Capacitação e Treinamento (Item 5)

- I. 01 (um) programa estruturado de capacitação técnica e treinamento, que deverá capacitar os profissionais do CREMERS para a gestão avançada do ambiente Google Workspace, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos:

a. **Treinamento Técnico para Administradores (mínimo de 16 horas):**

1. Configuração avançada do Google Workspace Admin Console;
2. Políticas de segurança, DLP e controles de compliance;
3. Gerenciamento de usuários, grupos e unidades organizacionais e **governança de identidades e acessos (IAM)**;
4. Integração com Active Directory e sistemas corporativos (ex: via Google Cloud Directory Sync - GCDS);
5. Monitoramento, auditoria e relatórios administrativos, incluindo **análise de logs e uso de ferramentas de segurança (Security Center)**;
6. Recursos de Inteligência Artificial Generativa aplicada ao Workspace (e.g., Gemini para Google Workspace) para otimização de tarefas administrativas e **automação via Google Apps Script ou APIs**.
7. Módulo específico sobre **Otimização de Custos em Cloud** para administradores que gerenciam GCP.
8. Módulo de **Melhores Práticas de Hardening e Compliance** no ambiente Google Workspace.

b. **Treinamento para Usuários Finais (8 horas):** Focado em maximizar a produtividade e a colaboração dos usuários, o treinamento deverá incluir, no mínimo:

1. Utilização das ferramentas de produtividade Google (Gmail, Drive, Docs, Sheets, Slides);
2. Recursos de colaboração e compartilhamento seguro de documentos e informações;
3. Google Meet para videoconferências, reuniões virtuais e webinars;
4. Boas práticas de segurança da informação e produtividade no ambiente digital;
5. Introdução e uso prático de recursos de Inteligência Artificial Generativa para usuários (e.g., Gemini integrado aos aplicativos de produtividade), com **exemplos práticos para sumarização de textos e criação de rascunhos**.

II. **Recursos Complementares e Portal de Conhecimento:**

- a. Formação de multiplicadores internos com certificação Google oficial (Google Certified Trainer preferencialmente);
- b. Materiais didáticos personalizados e documentação técnica em português;
- c. Suporte pós-treinamento por 90 dias corridos;
- d. Programa de educação continuada com atualizações de funcionalidades;

- e. Criação, implementação e manutenção contínua de um portal de conhecimento online e de autoatendimento. Este portal deverá ser uma biblioteca centralizada de recursos didáticos e informativos, com as seguintes características:
1. **Conteúdo Multimídia e Interativo:** Deverá disponibilizar uma vasta gama de vídeos explicativos e demonstrações práticas, além de tutoriais interativos e guiados que permitam aos usuários simular o uso das ferramentas e realizar exercícios práticos. A interatividade deve ser desenhada para facilitar a retenção do conhecimento e a aplicação prática das funcionalidades.
 2. **Abrangência Temática:** O conteúdo deverá cobrir todas as funcionalidades do Google Workspace relevantes para o CREMERS, incluindo, mas não se limitando a: Documentos, Planilhas, Slides, E-mail (Gmail), Chat, Agenda (Calendar), Videoconferências (Meet), Armazenamento em Nuvem (Drive), Formulários (Forms) e Criação de Sites (Sites). Devem ser incluídos guias sobre melhores práticas de colaboração, segurança e otimização do fluxo de trabalho.
 3. **Idioma e Acessibilidade:** Todo o material (vídeos, tutoriais, textos de apoio) deverá ser integralmente produzido e disponibilizado em português do Brasil, garantindo a compreensão e facilidade de uso para todos os usuários. O portal deve ser intuitivo, de fácil navegação e acessível de qualquer dispositivo com conexão à internet. Além disso, o portal deve conter uma seção de FAQ técnico para a equipe de TI do CREMERS, com soluções para problemas comuns de administração e configuração.
 4. **Atualização Contínua:** O conteúdo deverá ser periodicamente revisado e atualizado, com SLA de atualização em até 15 dias após o lançamento de novas funcionalidades relevantes do Google Workspace, garantindo que os usuários tenham acesso sempre às informações mais recentes e relevantes.
 5. **Foco na Autonomia do Usuário:** O principal objetivo do portal é capacitar os usuários para a autoaprendizagem e a resolução autônoma de suas dúvidas operacionais, reduzindo a demanda por suporte técnico básico e promovendo a eficiência e a produtividade individual e coletiva. O portal deverá prover métricas de acesso e engajamento para avaliação da sua efetividade.

4.2.4. Créditos Google Cloud Platform (Item 6)

- I. 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) em créditos “GCP” cotados em moeda local (REAL) para consumo flexível de serviços Google Cloud Platform, com as seguintes características, visando à provisão de infraestrutura para hospedagem de website, processamento e armazenamento de dados institucionais:
 - a. **Aplicabilidade dos Créditos:**

1. **Serviços de computação:** Compute Engine, App Engine, Cloud Run, GKE;
2. **Armazenamento e banco de dados:** Cloud Storage, Cloud SQL, BigQuery, Firestore;
3. **Rede e CDN:** Load Balancing, Cloud CDN, VPC, Cloud Interconnect;
4. **Inteligência artificial:** AI Platform, AutoML, Vision API, Natural Language API;
5. **Analytics e Big Data:** BigQuery, Dataflow, Pub/Sub, Data Studio.

b. **Condições de Uso e Governança de Custos:**

1. **Validade:** 36 (trinta e seis) meses a partir da ativação da conta;
2. **Aplicação automática:** Na fatura mensal dos serviços GCP;
3. **Monitoramento:** Em tempo real através do console de billing, com ferramentas de visualização de gastos por projeto e serviço;
4. **Alertas:** Configuráveis para controle de consumo, com notificação via e-mail e integração a sistemas de monitoramento internos do CREMERS, acionados ao atingir 50%, 75% e 90% do orçamento mensal/trimestral definido;
5. **Relatórios:** Detalhados de utilização por serviço, projeto e, se aplicável, por centro de custo, fornecendo dados para otimização contínua;
6. **Plano de Otimização de Custos:** O fornecedor deverá apresentar um plano de otimização de custos para o GCP, incluindo sugestões de arquitetura, uso de instâncias com desconto (committed use discounts, sustained use discounts) e implementação de políticas de gerenciamento de recursos para evitar desperdício.

4.2.5. Unidades de Serviço Técnico Especializado (USTs) (Item 7)

900 (novecentas) Unidades de Serviço Técnico para suporte especializado em Google Cloud Platform, compreendendo:

- I. **Escopo dos Serviços Técnicos:** As USTs deverão ser aplicadas em serviços que incluem, mas não se limitam a:
 1. **Consultoria arquitetural:** Design, revisão e otimização de soluções em nuvem Google, com foco em resiliência, segurança e escalabilidade, utilizando padrões de arquitetura de referência do GCP;
 2. **Implementação e configuração:** Setup e parametrização de serviços GCP conforme as melhores práticas de segurança e performance, incluindo automação via Infrastructure as Code (IaC) e ferramentas de configuração gerenciada;
 3. **Integração de sistemas:** Desenvolvimento de conectividade e interoperabilidade com sistemas legados e soluções de terceiros, com foco em integrações seguras e eficientes via APIs ou serviços de integração gerenciados;

4. **Desenvolvimento de automações:** Criação de scripts, funções sem servidor (Cloud Functions) e fluxos de trabalho (Workflows) para otimização operacional e **redução de tarefas repetitivas da equipe de TI;**
5. **Monitoramento e observabilidade:** Implementação e configuração da Cloud Operations Suite para garantir a saúde e o desempenho dos serviços, incluindo **definição de métricas, alertas e dashboards personalizados;**
6. **Otimização de custos:** Análise proativa e recomendações para eficiência financeira e gerenciamento de spend (gastos) em GCP, incluindo **estratégias de otimização contínua (FinOps);**
7. **Suporte técnico especializado:** Resolução de incidentes e problemas complexos que demandem expertise aprofundada em GCP, com **SLA de 2 horas para incidentes críticos e 8 horas para não críticos;**
8. **Transferência de conhecimento:** Capacitação técnica continuada da equipe interna do CREMERS para autonomia na gestão do ambiente, com **documentação técnica detalhada dos projetos e sessões de walkthroughs.**
9. **Migração e Otimização do Sítio Eletrônico Oficial:** Compreende a migração completa do sítio eletrônico oficial do CREMERS (atualmente sob a gestão do fornecedor Penso) para os servidores Google Cloud Platform (GCP). Este serviço deverá incluir toda a mão de obra especializada para a transição, parametrização detalhada do ambiente de hospedagem, e uma análise minuciosa do projeto de troca de servidor, visando garantir a estabilidade, performance, segurança e escalabilidade da presença digital da instituição em nuvem.

II. **Modalidades de Atendimento:** O suporte e consultoria poderão ser prestados através de:

- a. **Suporte remoto:** Via chat, e-mail e videoconferência, com registro detalhado das atividades;
- b. **Suporte presencial:** Quando estritamente necessário e previamente agendado para atividades específicas de alta complexidade ou que exijam presença física;
- c. **Plantão técnico:** Disponibilidade para atendimento em regime de emergência crítica fora do horário comercial;
- d. **Consultoria proativa:** Realização de análises periódicas do ambiente e apresentação de recomendações de melhoria.

III. **Características Contratuais:**

- a. **Período de execução:** 36 (trinta e seis) meses a partir da ativação das USTs, com possibilidade de prorrogação;
- b. **Flexibilidade de consumo e controle:** As 900 USTs serão consumidas conforme demanda e aprovação prévia do CREMERS, com acompanhamento rigoroso do saldo e relatório de utilização detalhado. O CREMERS implementará um processo de solicitação via sistema de tickets interno, com validação técnica pela equipe de TI antes da aprovação.

- c. **Horário de atendimento:** Comercial (8h às 18h) com suporte emergencial 24x7 para casos críticos;
- d. **SLA de resposta:** 2 horas para incidentes críticos, 8 horas para não críticos.

4.2.6. Plataforma de E-mail Marketing Integrada (Item 8)

- I. 01 (uma) solução completa de e-mail marketing corporativo, robusta e com integração nativa e comprovada ao ecossistema Google. A plataforma deve oferecer uma interface intuitiva e funcionalidades abrangentes, incluindo:

- a. **Funcionalidades Principais:**

- 1. **Capacidade de envio:** Mínimo de 500.000 e-mails mensais, com flexibilidade e possibilidade clara de expansão sob demanda para pelo menos 1.000.000 e-mails/mês;
- 2. **Editor avançado:** Interface de criação intuitiva com templates responsivos e editor drag-and-drop para fácil criação de campanhas;
- 3. **Segmentação inteligente:** Ferramentas para criação de listas dinâmicas baseadas em comportamento do usuário, dados demográficos, histórico de interações e outras métricas relevantes, com exemplos de segmentação por tipo de inscrição no conselho ou área de atuação médica;
- 4. **Automação de campanhas:** Suporte a workflows automatizados (e.g., e-mails de boas-vindas, recuperação de carrinho, nutrição de leads) e trigger-based marketing (ações baseadas em eventos específicos), com exemplos de automação para comunicados de anuidade ou eventos específicos do CREMERS;
- 5. **Analytics avançado:** Relatórios detalhados de performance da campanha (taxas de abertura, cliques, conversão, entregabilidade, etc.) e engajamento dos usuários.
- 6. **Personalização Dinâmica:** Capacidade de personalizar conteúdo do e-mail com base em dados do assinante.
- 7. **Testes A/B:** Ferramentas para otimização de campanhas através de testes A/B de assunto, conteúdo e layout.

- b. **Integrações e Conformidade:**

- 1. **Google Analytics:** Rastreamento completo de conversões e Retorno sobre o Investimento (ROI) das campanhas;
- 2. **Google Workspace:** Sincronização bidirecional com contatos e calendários do Google Workspace para gestão de audiência e agendamentos, **via APIs robustas e seguras**;
- 3. **APIs abertas:** Disponibilidade de APIs robustas para integração transparente com a infraestrutura crítica do CRM e outras bases de dados internas do CREMERS;

4. **Conformidade LGPD:** Ferramentas para gestão de consentimento, preferência de comunicação e direitos dos titulares dos dados, garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
5. **Deliverability otimizada:** Mecanismos para garantir alta taxa de entrega, incluindo gestão da reputação de IP e domínio, com **relatórios de deliverability por provedor de e-mail**;
6. **Segurança da Informação:** Mecanismos para proteger a integridade e privacidade dos dados dos contatos e das campanhas, alinhados às políticas de segurança do CREMERS.

4.3. Comprovação de Aptidão e Qualificação

Para garantir a execução plena, satisfatória e segura dos serviços e fornecimentos objeto desta contratação, é imperativo que o fornecedor licitante e sua equipe técnica demonstrem aptidão e qualificação técnica inequívocas. A verificação rigorosa desses requisitos é fundamental para mitigar riscos operacionais, assegurar a qualidade das entregas e proteger os interesses institucionais do CREMERS. Os documentos comprobatórios que comprovam a qualificação do fornecedor deverão ser apresentados na fase de habilitação técnica do processo licitatório, para validação do atendimento aos critérios estabelecidos.

4.3.1. Qualificação do Fornecedor (Empresa Contratada)

O fornecedor deverá comprovar sua capacidade institucional, experiência e reconhecimento pelo fabricante (Google) no ecossistema Google Cloud e Google Workspace. A validação das credenciais será realizada através da página oficial de parceiros do Google <https://cloud.google.com/find-a-partner/?initiatives=Managed%20Services%20Provider> e por meio de referências técnicas.

As seguintes especializações demonstram a proficiência do fornecedor em áreas críticas de infraestrutura, desenvolvimento e transformação de trabalho no ecossistema Google Cloud e Workspace, assegurando a capacidade de entrega em diversos domínios do projeto.

4.3.1.1. Especializações Ativas Atestadas pelo Fabricante (Google)

O fornecedor deverá possuir e comprovar as seguintes especializações ativas na plataforma Google Cloud Partner, apresentando os IDs de parceiro e links diretos para validação:

I. Infrastructure – Services

Justificativa: Essencial para garantir que o fornecedor possui expertise comprovada no design, implementação e gerenciamento de infraestruturas robustas e seguras no Google Cloud Platform (GCP), fundamental para a hospedagem do website e o processamento/armazenamento de dados institucionais do CREMERS.

II. Application - Development – Services

Justificativa: Demonstra a capacidade do fornecedor em desenvolver e integrar soluções na nuvem, o que é relevante para a criação de automações via APIs e a integração com sistemas legados, conforme requisitos do projeto.

III. **Work Transformation – SMB**

Justificativa: Comprova a experiência do fornecedor em auxiliar organizações de pequeno e médio porte na adoção e otimização do Google Workspace, garantindo uma transição suave e eficaz para usuários com diferentes níveis de familiaridade.

IV. **Work Transformation – Enterprise**

Justificativa: Atesta a capacidade do fornecedor em implementar e gerenciar o Google Workspace em ambientes corporativos complexos, com foco em segurança, governança e escalabilidade, alinhado às necessidades de uma instituição como o CREMERS.

V. **Cloud Migration – Services**

Justificativa: Fundamental para assegurar que o fornecedor possui experiência comprovada em migrações de dados e sistemas para a nuvem, minimizando riscos de perda de dados e interrupções críticas durante a transição do Zimbra para o Google Workspace.

VI. **Google Cloud Partner Managed Service Provider**

Justificativa: Indica que o fornecedor é qualificado para gerenciar e otimizar continuamente ambientes Google Cloud, oferecendo suporte proativo e estratégico, o que é crucial para a gestão eficiente dos créditos GCP e das Unidades de Serviço Técnico (USTs).

4.3.1.2. **Expertises Ativas Atestadas pelo Fabricante (Google)**

O fornecedor deverá possuir e comprovar as seguintes expertises ativas na plataforma Google Cloud Partner:

I. **Google Cloud Analytics**

Justificativa: Demonstra a capacidade do fornecedor em trabalhar com ferramentas de análise de dados do Google Cloud, relevante para a otimização e monitoramento do ambiente, bem como para futuras necessidades de inteligência organizacional e relatórios de auditoria.

II. **Work Transformation**

Justificativa: Reforça a especialização do fornecedor em transformar processos de trabalho e produtividade utilizando as ferramentas do Google Workspace, garantindo a maximização dos benefícios da plataforma para os colaboradores do CREMERS.

4.3.1.3. **Certificações de Parceiro Atestadas pelo Fabricante (Google)**

O fornecedor deverá possuir e comprovar as seguintes certificações de parceiro ativas:

I. **Google Partner Premier**

Justificativa: Representa o mais alto nível de parceria com o Google, atestando um histórico comprovado de sucesso, volume de negócios e expertise técnica, o que confere maior confiança na capacidade e qualidade do fornecedor.

II. Google Cloud Partner Managed Service Provider

Justificativa: Reitera a qualificação do fornecedor para oferecer serviços gerenciados de alto nível no Google Cloud, garantindo suporte e otimização contínuos para a infraestrutura do CREMERS.

Estes atestados são cruciais para comprovar a experiência prática e o histórico de sucesso do fornecedor em projetos de escopo e complexidade similares aos do CREMERS.

4.3.1.4. Atestados de Capacidade Técnica Operacional

O fornecedor deverá apresentar atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços e fornecimentos compatíveis em complexidade, volume e relevância com o objeto desta contratação. Serão solicitadas referências técnicas para verificação da qualidade e aderência dos serviços prestados.

I. Atestado comprovando a entrega de, no mínimo, 500 licenças Google Workspace Enterprise durante um período de 36 meses.

Justificativa: Demonstra a experiência do fornecedor na comercialização e gestão de licenciamento do Google Workspace em escala corporativa, assegurando sua capacidade de atender ao volume e período contratual do CREMERS.

II. Atestado comprovando a realização de migração de, no mínimo, 500 contas de e-mails Zimbra.

Justificativa: Essencial para validar a experiência específica do fornecedor com a migração da plataforma de e-mail atual do CREMERS (Zimbra), garantindo conhecimento técnico sobre os desafios e particularidades desse processo e minimizando riscos de perda de dados ou interrupção.

III. Atestado comprovando a comercialização de, no mínimo, R\$ 1.200.000,00 (um milhão e duzentos mil reais) em créditos "GCP".

Justificativa: Comprova a familiaridade do fornecedor com a gestão e comercialização de um volume financeiro de créditos GCP equivalente ao previsto para o CREMERS, indicando expertise nos mecanismos de precificação e otimização de custos da plataforma.

IV. Atestado comprovando a prestação de, no mínimo, 900 Unidades de Serviços Técnicos (USTs) especializados em Google Cloud Platform durante um período de 36 meses.

Justificativa: Garante que o fornecedor possui a capacidade de alocar e gerenciar equipes técnicas especializadas para suporte e consultoria em GCP no volume e período requeridos pelo CREMERS, assegurando a disponibilidade de expertise para o projeto.

4.3.2. Qualificação da Equipe Técnica Alocada

Os profissionais-chave alocados pelo fornecedor para a prestação dos serviços deverão possuir as seguintes qualificações individuais, essenciais para a execução técnica do projeto. A

verificação será realizada através de códigos de validação oficiais do Google e referências técnicas.

As certificações individuais listadas garantem que os profissionais alocados possuem o conhecimento técnico formal e validado pelo fabricante, essencial para a execução especializada das tarefas.

4.3.2.1. Certificações Profissionais Ativas e Válidas

Os profissionais deverão possuir, no mínimo, as seguintes certificações ativas e válidas do Google Cloud (uma ou mais, conforme a natureza da demanda específica e o papel do profissional no projeto), apresentando os códigos de verificação ou links de validação oficiais do Google:

I. Google Cloud Certified - Associate Cloud Engineer

Justificativa: Certifica a capacidade de operar e monitorar soluções no GCP, fundamental para a gestão diária da infraestrutura e serviços, garantindo a manutenção e o bom funcionamento do ambiente.

II. Google Cloud Certified - Professional Cloud Architect

Justificativa: Essencial para o design e a arquitetura de soluções complexas e escaláveis no GCP, garantindo que a infraestrutura do CREMERS seja bem planejada, segura, eficiente e alinhada às melhores práticas.

III. Google Cloud Certified - Professional Data Engineer

Justificativa: Relevante para profissionais que lidarão com o processamento e análise de grandes volumes de dados, assegurando a correta utilização de ferramentas como BigQuery e a gestão de dados institucionais, com foco em integridade e performance.

IV. Google Cloud Certified - Professional Cloud Developer

Justificativa: Para profissionais envolvidos no desenvolvimento de aplicações e automações no GCP, garantindo a implementação de soluções eficientes e integradas que otimizem os processos do CREMERS.

V. Google Cloud Certified - Professional Cloud Security Engineer

Justificativa: Crucial para o design e implementação de controles de segurança no GCP, protegendo os dados e sistemas do CREMERS contra ameaças cibernéticas e garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

VI. Google Cloud Certified - Professional Cloud Network Engineer

Justificativa: Para profissionais responsáveis pelo design e gerenciamento da infraestrutura de rede no GCP, assegurando conectividade, performance e segurança das comunicações.

VII. Google Cloud Certified - Professional Cloud DevOps Engineer

Justificativa: Essencial para a automação de processos, entrega contínua e otimização operacional, contribuindo para a eficiência e agilidade na gestão do ambiente de TI do CREMERS.

VIII. **Google Workspace Administrator**

Justificativa: Certifica a expertise na administração e gestão do ambiente Google Workspace, indispensável para a migração, configuração de políticas, gerenciamento de usuários e suporte técnico da plataforma, assegurando a operação contínua e eficaz.

4.3.2.2. Experiência Comprovada

Cada profissional alocado deverá comprovar, através de currículo detalhado e verificação de referências técnicas:

- I. **No mínimo 2 (dois) anos de experiência em projetos de cloud computing, sendo ao menos 1 (um) ano específico com a Google Cloud Platform.**

Justificativa: Garante que os profissionais possuem um nível de senioridade e familiaridade prática com ambientes de nuvem, com foco na plataforma Google, minimizando a curva de aprendizado e assegurando a execução competente das tarefas.

- II. **Experiência comprovada em projetos de migração de e-mails e gestão de ambientes de produtividade.**

Justificativa: Assegura que os profissionais alocados no projeto possuam conhecimento prático e direto nas atividades centrais do projeto, como a migração dos e-mails “Zimbra” e a gestão do Google Workspace, o que é crítico para o sucesso da implantação e a continuidade dos serviços.

- III. **Serão solicitados contatos de referências técnicas para verificação da experiência declarada.**

Justificativa: Permite ao CREMERS validar a qualidade e a relevância da experiência dos profissionais diretamente com clientes anteriores, complementando a informação curricular e confirmando a capacidade de entrega.

4.3.2.3. Comprovação da Qualificação da Equipe Técnica Alocada

- I. **IMPORTANTE:** A documentação comprobatória da qualificação técnica da equipe alocada deverá ser apresentada pela empresa vencedora no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de convocação para assinatura do contrato, como condição precedente e indispensável à formalização contratual.

Parágrafo único: O descumprimento do prazo estabelecido no caput implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei, podendo a Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

5. Levantamento de Mercado

A contratação de uma solução como o Google Workspace, incluindo licenciamento e serviços associados, enquadra-se como bem/serviço comum, conforme definido na Lei nº 14.133/2021. Isso se deve ao fato de possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, ser amplamente disponível no mercado por diversos fornecedores qualificados (nacionais e internacionais), e poder ser contratada com base em especificações usuais de mercado.

O mercado brasileiro apresenta diversos provedores qualificados aptos a oferecer a solução e os serviços correlatos, garantindo competitividade no processo licitatório.

6. Descrição da Solução como um Todo e Objetivos

6.1. Visão Geral da Solução

A solução proposta, Google Workspace, é uma plataforma unificada que transformará a gestão da produtividade, colaboração e segurança da instituição. Ela integra e-mail corporativo, ferramentas de colaboração em tempo real, armazenamento em nuvem, videoconferências e controles de segurança avançados em um único ecossistema, operando nativamente em nuvem e gerenciada pelo fornecedor.

6.2. Objetivos Estratégicos

- I. **Fortalecer a Postura de Segurança:** Elevar o nível de proteção contra ameaças avançadas, implementar controles de acesso granulares, garantir a capacidade preditiva, automatizada e inteligente na detecção, prevenção e resposta a incidentes, **reduzindo o tempo médio de detecção (MTTD) e resposta (MTTR) de incidentes em 50%.**
- II. **Visibilidade Abrangente:** Proporcionar visão holística do ambiente de TI e dados, correlacionar eventos de múltiplas fontes e facilitar a identificação de padrões de ataque através de **dashboards unificados e logs centralizados.**
- III. **Resposta Rápida e Eficaz:** Reduzir significativamente o tempo de detecção e resposta a incidentes e otimizar a eficiência das equipes.
- IV. **Redução de Complexidade:** Consolidar múltiplas ferramentas em uma plataforma única, simplificar a operação e o gerenciamento, e potencialmente reduzir custos operacionais, **minimizando em 70% o esforço da equipe de TI na manutenção de infraestrutura legada de produtividade.**
- V. **Proteção de Dados:** Garantir conformidade com a LGPD e outras regulamentações, proteger informações sensíveis e críticas da instituição, com **capacidade de auditoria e relatórios que atendam aos requisitos legais.**
- VI. **Otimização de Recursos:** Maximizar o Retorno sobre o Investimento (ROI) em segurança e produtividade, e melhorar a eficiência operacional.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. Licenças de Uso

- I. **Licenças de 'Área de Colaboração' (Google Workspace Enterprise):**
 - a. Básico (Enterprise Starter): 450 unidades iniciais.
 - b. Intermediário (Enterprise Standard): 25 unidades iniciais.
 - c. Avançado (Enterprise Plus): 25 unidades iniciais.
 - d. Total Inicial: 500 unidades.
- II. **Expansão:** As licenças serão pagas sob demanda por cada ativação de conta até o limite de 500 unidades, podendo ser ampliadas até 1.000 licenças.

- III. **Justificativa:** Cobertura de todas as estações de trabalho e usuários da instituição, segmentadas por perfil de necessidade.

7.2. Serviços Inclusos

- I. **Migração de E-mails Zimbra e Tratamento de PSTs:** Projeto completo para migração de aproximadamente 300 contas de e-mail e 1,8 TB de dados do ambiente Zimbra atual, incluindo tratamento de arquivos PST, com garantia de zero perda de dados e downtime máximo de 4 horas.
- II. **Capacitação e Treinamento:** Programa de treinamento para administradores de sistema e usuários finais, com currículo técnico detalhado e portal de conhecimento online.
- III. **Serviços de Infraestrutura em Nuvem:** Provisão de créditos ou recursos de Google Cloud Platform (GCP) para hospedagem de website e armazenamento de dados institucionais, com plano de otimização de custos e governança de recursos.
- IV. **Unidades de Serviço Técnico (USTs):** 900 unidades iniciais para suporte técnico especializado, configuração e evolução da plataforma, com possibilidade de ampliação para até 600 USTs, e metodologia clara de acionamento e entregáveis.

8. Estimativa do Valor da Contratação e Pesquisa de Mercado

A presente seção estabelece a estimativa de valor para a contratação dos bens e serviços descritos neste Estudo Técnico Preliminar (ETP). Esta estimativa foi elaborada com base em uma pesquisa de mercado rigorosa, realizada através da análise comparativa de propostas comerciais de fornecedores qualificados. O objetivo é fornecer um balizamento orçamentário transparente e defensável para o processo de aquisição, assegurando a compatibilidade com os preços praticados no mercado e a sustentabilidade financeira da contratação ao longo do período planejado. É fundamental destacar que todas as propostas comerciais analisadas apresentaram seus valores finais e totais expressos em Reais (R\$), independentemente da moeda de origem de algum componente (como créditos em dólar convertidos) ou da unidade de medida do item. Os valores foram equilibrados para permitir uma comparação direta e precisa, conforme o horizonte de 36 meses.

8.1. Metodologia de Estimação

A estimativa foi construída considerando um horizonte temporal de 36 (trinta e seis) meses, uma vez que este é o prazo comum para contratos de licenciamento de software e serviços de tecnologia. Para cada item da contratação, foram analisadas as propostas comerciais de três diferentes fornecedores. Para a definição das quantidades de referência, priorizou-se a consistência entre as propostas e as necessidades projetadas pelo CREMERS, conforme detalhado na seção 8.2. Os valores mínimos e máximos apresentados para cada item representam o intervalo de preços encontrados no mercado e foram integralmente convertidos para o período de 36 meses, onde aplicável, a fim de garantir a comparabilidade direta entre as ofertas.

8.2. Quantidades de Referência Adotadas

As quantidades de referência utilizadas para o cálculo da estimativa foram estabelecidas com base nas especificações do projeto e nas informações mais frequentes e adequadas encontradas nas propostas comerciais consultadas:

1. Licenças Google Workspace Enterprise Starter: **450** licenças;
2. Licenças Google Workspace Enterprise Standard: **25** licenças;
3. Licenças Google Workspace Enterprise Plus: **25** licenças;
4. Migração de E-mails Zimbra: **1 projeto** (abrangendo aproximadamente 300 contas e 1.8 TB de armazenamento);
5. Treinamentos Google Workspace: **1 projeto** (para Administradores e Usuários Finais);
6. Créditos Google Cloud Platform (GCP): **1.200.000** unidades de crédito em “R\$”;
7. Unidades de Serviços Técnicos Especializados (USTs): **900** unidades iniciais;
8. Plataforma de E-mail Marketing Integrada: **1 serviço**.

8.3. Detalhamento da Estimativa e Comparativo de Mercado (Valores para 36 meses)

A tabela a seguir apresenta a consolidação dos valores mínimos e máximos identificados nas propostas para cada item, já ajustados para o período de 36 meses, e suas respectivas observações sobre a variação:

Item de Contratação	Quantidade de Referência	Valores Mínimos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Valores Máximos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Observações da Pesquisa de Mercado
Licenciamento Google Workspace (Starter, Standard, Plus)	450 Starter 25 Standard 25 Plus	1.358.460,00	1.358.460,00	Os valores mensais por licença (R\$ 63,90 para Starter, R\$ 156,20 para Standard, R\$ 203,00 para Plus) apresentaram consistência total nas três propostas analisadas, refletindo provavelmente preços de tabela do fabricante. O valor total apresentado corresponde ao somatório para 36 meses, conforme a estrutura de cada proposta.
Migração de E-mails Zimbra	1 Projeto	40.000,00	70.000,00	Foram identificados valores de R\$ 40.000,00 (IPNET), R\$ 48.000,00 (Servibrasil) e R\$ 70.000,00 (Hyti) para o projeto de migração. Esta

Item de Contratação	Quantidade de Referência	Valores Mínimos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Valores Máximos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Observações da Pesquisa de Mercado
				variação de 75% entre o mínimo e o máximo sugere diferenças significativas no escopo detalhado dos serviços, na metodologia de execução, no nível de automação ou na complexidade percebida pelo fornecedor. Para a fase de elaboração do Termo de Referência, será fundamental exigir uma memória de cálculo detalhada e um plano técnico minucioso para justificar a formação do preço e garantir a qualidade do serviço, dada a criticidade da migração.
Treinamentos Google Workspace	1 Projeto	10.000,00	25.000,00	Os valores variaram de R\$ 10.000,00 (Hyti) a R\$ 25.000,00 (Servibrasil). A IPNET cotou R\$ 15.000,00, incluindo treinamento sobre Google Gemini (IA). A amplitude desta faixa (150% de variação) pode refletir a profundidade, duração, modalidade (presencial vs. remoto), inclusão de materiais didáticos personalizados ou a experiência dos instrutores. O Termo de Referência deverá especificar um conteúdo

Item de Contratação	Quantidade de Referência	Valores Mínimos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Valores Máximos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Observações da Pesquisa de Mercado
				programático mínimo detalhado, as qualificações exigidas para os instrutores e os entregáveis do portal de conhecimento, a fim de equalizar a qualidade da oferta.
Créditos Google Cloud Platform (GCP)	1.200.000 unidades de crédito em R\$	1.200.000,00	1.320.000,00	As três propostas analisadas cotaram os Créditos GCP diretamente em Reais, baseando-se em um fornecimento de 1.200.000 unidades de crédito. A IPNET e a Hyti cotaram R\$ 1,00/unidade, totalizando R\$ 1.200.000,00. A Servibrasil cotou R\$ 1,10/unidade, totalizando R\$ 1.320.000,00. Isso estabelece um intervalo claro e comparável para este item. Considerando a restrição de viabilidade, o Termo de Referência deve exigir do fornecedor um plano de governança de custos e otimização para o GCP, com ferramentas de monitoramento e alertas, além de considerar mecanismos de precificação flexíveis ou revisão periódica.

Item de Contratação	Quantidade de Referência	Valores Mínimos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Valores Máximos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Observações da Pesquisa de Mercado
Unidades de Serviços Técnicos Especializados (USTs)	900 Unidades	198.000,00	315.000,00	O valor unitário das USTs variou significativamente: R\$ 220,00 (IPNET, ajustado proporcionalmente para 900 USTs de 1000 cotadas) a R\$ 350,00 (Hyti). A Servibrasil cotou R\$ 250,00 por UST. Esta disparidade de aproximadamente 59% (entre R\$ 220,00 e R\$ 350,00 por UST) pode estar intrinsecamente ligada à senioridade dos profissionais alocados, à especificidade dos serviços que cada UST engloba ou às margens de lucro dos fornecedores. O Termo de Referência deverá detalhar os níveis de senioridade esperados para os profissionais que prestarão as USTs (ex: certificações Profissional GCP), o processo de solicitação e validação de horas, e a forma de transferência de conhecimento para a equipe de TI do CREMERS, para garantir a qualificação e a efetividade dos serviços.
Plataforma de E-mail	1 Serviço	15.000,00	15.500,00	Somente as propostas da IPNET (R\$ 15.000,00) e Servibrasil (R\$ 15.500,00)

Item de Contratação	Quantidade de Referência	Valores Mínimos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Valores Máximos Encontrados (R\$ - 36 meses)	Observações da Pesquisa de Mercado
Marketing Integrada				apresentaram cotação para este item. A proposta "Hyti" indicou explicitamente que não foi possível cotar devido à falta de clareza na especificação da plataforma. Para a estimativa, o intervalo foi estabelecido com base nas propostas que apresentaram valor. O Termo de Referência deverá incluir uma descrição técnica mais pormenorizada das funcionalidades de integração (ex: APIs específicas) e dos casos de uso esperados desta plataforma para evitar ambiguidades e garantir propostas alinhadas.
TOTAL ESTIMADO PARA 36 MESES		R\$ 2.841.460,00	R\$ 3.099.960,00	

8.4. Conclusão da Estimativa e Recomendações

A pesquisa de mercado, pautada na análise das propostas comerciais, resultou em uma estimativa para a contratação total dos itens previstos neste ETP, para um período de 36 meses, variando entre R\$ 2.841.460,00 (dois milhões, oitocentos e quarenta e um mil, quatrocentos e sessenta reais) e R\$ 3.099.960,00 (três milhões, noventa e nove mil, novecentos e sessenta reais).

As variações nos valores de alguns itens, notadamente Migração de E-mails Zimbra, Treinamentos Google Workspace e Unidades de Serviços Técnicos Especializados (USTs), indicam a existência de diferentes abordagens, metodologias ou percepções de risco/escopo por parte dos fornecedores no mercado. Este intervalo de valores serve como uma referência

robusta para a fase de licitação, auxiliando na avaliação da economicidade e da compatibilidade das propostas que serão apresentadas pelos licitantes. Para mitigar os riscos técnicos e financeiros decorrentes dessas variações, é imperativo que o Termo de Referência (TR) detalhe com precisão os requisitos de serviço, metodologia, entregáveis, qualificações técnicas da equipe e mecanismos de gestão de custos e qualidade, conforme sugerido nas seções 4.2 e 4.3.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Não se aplica o parcelamento da solução. A natureza integrada e interdependente dos serviços e licenças justifica a contratação em lote único. O parcelamento prejudicaria a eficiência, a segurança (ex: gestão fragmentada de logs e políticas), a integração (ex: APIs e SSO), a responsabilidade (dificultando o troubleshooting em caso de falhas) e a governança da solução, além de não apresentar ganho de economicidade real devido ao aumento da complexidade de coordenação de múltiplos fornecedores.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Esta contratação está correlacionada com a estratégia de segurança da informação da instituição, especialmente no que tange à capacidade preditiva, automatizada e inteligente na detecção, prevenção e resposta a incidentes em ambientes computacionais heterogêneos, conforme as diretrizes para uma solução XDR (Extended Detection and Response) já levantadas. A robustez do Google Workspace Enterprise em segurança e as capacidades do GCP contribuem diretamente para este objetivo, provendo logs centralizados e APIs para integração com futuras soluções de segurança.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação da solução Google Workspace está em alinhamento com o planejamento estratégico e de compras anual do CREMERS, que visa a modernização tecnológica, a otimização de processos, e a garantia da segurança da informação, consolidando a infraestrutura de TI em uma plataforma de nuvem líder de mercado.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação da solução Google Workspace proporcionará uma série de benefícios estratégicos e operacionais para o CREMERS, que transcenderão a mera substituição tecnológica, gerando um impacto positivo e duradouro na eficiência e inovação institucional:

- I. **Otimização da Produtividade e Experiência do Usuário Aprimorada:** Acesso a ferramentas de colaboração em tempo real e de produtividade baseadas em uma arquitetura cloud-native, que facilitam o trabalho em equipe, a coautoria e a tomada de decisões rápidas. A familiaridade intuitiva da interface Google, amplamente utilizada pelos colaboradores em suas vidas pessoais (Gmail e Google Drive gratuitos), resultará em uma curva de aprendizado excepcionalmente baixa e uma adoção acelerada da plataforma, maximizando a produtividade desde o primeiro dia e minimizando a carga de suporte técnico de primeiro nível para a equipe de TI.
- II. **Segurança Reforçada e Conformidade Regulatória Plena:** Implementação de camadas de segurança avançadas e nativas, incluindo Autenticação Multifator (MFA), Prevenção de Perda de Dados (DLP), criptografia abrangente e proteção proativa contra ameaças cibernéticas. Isso garantirá a proteção integral dos dados institucionais, a segurança

das identidades e a adequação irrestrita aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações aplicáveis, mitigando riscos legais e reputacionais. A capacidade de auditoria granular e de unificação de logs fortalece a postura de compliance.

- III. **Mobilidade e Flexibilidade Aprimoradas para o Trabalho Híbrido:** A plataforma foi desenvolvida para oferecer acesso contínuo e seguro a todas as ferramentas e dados de qualquer dispositivo (computadores, tablets, smartphones) e de qualquer local. Isso garante suporte integral e otimizado ao modelo de trabalho híbrido, proporcionando aos colaboradores a capacidade de manter a produtividade e o acesso às informações de forma eficiente e segura, independentemente de sua localização.
- IV. **Integração Profunda e Sinergia para Inteligência Organizacional:** Um ecossistema unificado que promove a sinergia perfeita entre todas as aplicações, eliminando silos de informação e otimizando o fluxo de trabalho. Esta integração profunda facilita a organização, o armazenamento e, crucialmente, o cruzamento inteligente de informações e a descoberta de dados entre documentos, e-mails, planilhas e apresentações, potencializando a inteligência organizacional e a capacidade analítica para embasar decisões estratégicas. Essa sinergia também simplifica a automação de processos via APIs e a centralização da governança de TI.
- V. **Inovação Acessível com Inteligência Artificial Generativa (Gemini):** Incorporação de recursos de Inteligência Artificial Generativa (Gemini) integrados diretamente nas ferramentas de produtividade (Docs, Sheets, Slides, Gmail, Meet). As licenças Google Workspace Enterprise (Standard e Plus) já incluem essas funcionalidades avançadas sem custos adicionais por licença de IA democratizando o acesso à tecnologia de ponta para otimizar a criação de conteúdo, a sumarização de informações, a análise de dados e a automação de tarefas rotineiras, impulsionando a eficiência e a inovação para toda a equipe.
- VI. **Redução de Custos Operacionais e Escalabilidade Otimizada:** A adoção de uma solução cloud-native elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura on-premise (servidores, hardware, manutenção), transformando custos fixos em custos operacionais previsíveis. Isso resulta em uma redução significativa do Custo Total de Propriedade (TCO) e oferece a capacidade de expandir ou reduzir a solução de acordo com o crescimento ou as necessidades da instituição, sem interrupções e com custos controlados. Para a TI, isso significa menos tempo gasto em manutenção reativa e mais foco em inovação e projetos estratégicos.

13. Providências a serem Adotadas

- I. Elaboração do Termo de Referência (TR) detalhado, com especificações técnicas claras para licenças, migração, treinamento, USTs e serviços de infraestrutura em nuvem, incluindo critérios de aceite mensuráveis, memória de cálculo para itens com variação de preço, e uma matriz de rastreabilidade de requisitos.
- II. Definição dos critérios de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista, técnica e econômico-financeira para os licitantes.
- III. Estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço (SLAs) rigorosos para todas as fases do projeto (migração, disponibilidade, suporte), incluindo disponibilidade de serviços (ex:

99.9% para e-mail), tempo de resposta (ex: 30 minutos para críticos), tempo de resolução (ex: 4 horas para críticos) e métricas de qualidade para entregas.

- IV. Criação de um plano de comunicação e gestão da mudança para garantir a adesão dos usuários, incluindo a formação de uma "Champion Network" interna de usuários-chave para apoio técnico local.
- V. Planejamento detalhado da implementação e migração, incluindo cronogramas e responsabilidades, e um plano de testes de aceitação do usuário (UAT) para a nova plataforma, com cronograma de desativação gradual do Zimbra.
- VI. A transição integral dos serviços e sistemas para a nova Contratada será precedida por um período obrigatório de coexistência e operação paralela, visando garantir a máxima integridade, continuidade e qualidade dos serviços ao CREMERS.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não se vislumbram impactos ambientais negativos significativos na contratação e implementação da solução. A migração para a nuvem pode, inclusive, contribuir positivamente para a sustentabilidade, ao consolidar recursos de hardware e otimizar o consumo de energia em data centers especializados, que geralmente possuem maior eficiência energética.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara viável, com restrições, esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

15.1. Justificativa da Viabilidade com Restrições

A viabilidade é declarada com restrições devido à necessidade de validação e otimização contínuas dos custos dos créditos de Google Cloud Platform (GCP) para infraestrutura. Os valores apresentados para créditos GCP nas propostas variam significativamente, demandando uma análise mais aprofundada durante a fase de elaboração do Termo de Referência para especificar o consumo esperado ou adotar mecanismos de precificação flexíveis que garantam a economicidade sem comprometer a capacidade necessária para hospedagem de dados institucionais e do website. Além disso, a gestão eficaz das USTs será crucial para maximizar o valor dos serviços especializados.

Para mitigar estas restrições, o CREMERS se compromete a:

- 1. A equipe de TI do CREMERS se compromete a estabelecer e implementar metodologias abrangentes de gestão de demandas. Para isso, será estruturado um sistema de ticketing específico para as Unidades de Serviço Técnico (USTs), onde cada solicitação passará por validação técnica rigorosa. Este processo visa assegurar a utilização estratégica das horas contratadas e garantir que a transferência de conhecimento para a equipe interna seja efetiva e devidamente documentada, maximizando assim o valor dos serviços especializados e mitigando as restrições de viabilidade identificadas no ETP.
- 2. Exigir do fornecedor um plano detalhado de gestão de custos e otimização para o GCP, como parte dos entregáveis do contrato, incluindo relatórios e recomendações contínuas.

16. Responsáveis

Felipe Kryvoruchca de Mattos – Supervisor de Departamento de TI

João Leones Vieira Gonçalves – Analista de TI

ANEXO II - MINUTA

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO EM NUVEM
SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

Pregão Eletrônico nº XX/2026

Processo Administrativo nº XXXX/2026

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº
PRE XX/2026, QUE FAZEM ENTRE SI
O CREMERS E XXXX.

O **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (CREMERS)**, com sede na Av. Princesa Isabel, 921, na cidade de Porto Alegre/RS, inscrito no CNPJ sob o n.º 91.335.315/0001-45, neste ato representado pelo seu Presidente, **DR. XXXXXXXX**, doravante denominado **CONTRATANTE** e o(a) XXXXXXXX, inscrito(a) no CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXXXX sediado(a) na XXXXXXXXXXXXXXXX, na Cidade de XXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representado(a) por XXXXXXXXXXXX, conforme ato constitutivo da empresa OU procuração, tendo em vista o que consta no processo administrativo nº XXXXX/2026 e em observância às disposições Lei nº 14.133/2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº XXX/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de fornecimento de solução integrada e robusta de produtividade, colaboração e infraestrutura empresarial em nuvem, fundamentada no ecossistema Google para o Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul - CREMERS, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Grupo	Especificação
01	Serviços de fornecimento de solução integrada e robusta de produtividade, colaboração e infraestrutura empresarial em nuvem, fundamentada no ecossistema Google

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, com início em DD/MM/AAAA e término em DD/MM/AAAA, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 2.2. A prorrogação de que trata este item deverá ser promovida mediante termo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

- 3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

- 4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

- 5.1. O valor mensal da contratação é de R\$.....(), perfazendo o valor total de R\$.....().
- 5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como taxas de licenciamento, administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

- 6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE DE PREÇOS

- 7.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do INPC (IBGE), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 7.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 7.3. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 7.4. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 7.5. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 7.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertence à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de sessenta dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.



- 8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de sessenta dias
- 8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
- 8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;
- 9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer



ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições

perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. 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.

10.2. 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.

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

10.4. 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.

10.5. 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.

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

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

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

10.9. 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.

10.10. 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.

10.10.1. 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.

10.11. 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.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não

mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão

do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CREMERS desde exercício na dotação abaixo discriminada:

6.2.2.1.1.33.90.39.010 - MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA - SOFTWARE

6.2.2.1.1.33.90.39.025 - SERVIÇOS DE SELEÇÃO, TREINAMENTO E APERFEIÇOAMENTO

6.2.2.1.1.33.90.39.029 - SERVIÇO DE INFORMÁTICA E HOSPEDAGEM DE SISTEMAS

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Porto Alegre/RS para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.



Porto Alegre, XX de XXXXX de 2026.

Dr. XXXXXXXXXXXXX

Presidente

Conselho Regional de Medicina do

Estado do Rio Grande do Sul

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADA