ATA DE REGISTRO DE PREÇOS 0021/2025 REFERENTE AO PROCESSO ADMINISTRATIVO 1732/2024, PREGÃO ELETRÔNICO N° 90050/2025, QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP E A EMPRESA E-TRUST CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA.

O **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE/SP**, com sede na Rua Vergueiro, 1.117, Paraíso, CEP: 01.504-001, São Paulo/SP, devidamente inscrito no CNPJ sob o nº 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor-Superintendente, **NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA,** por seu Diretor Técnico, **MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI,** e por seu Diretor de Administração e Finanças, **REINALDO PEDRO CORREA, RESOLVE**, tendo em vista o resultado da licitação promovida pelo Pregão Eletrônico nº 90050/2025, registrar os preços da empresa **E-TRUST CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA**, sociedade empresária com sede Rua Ramiro Barcelos, n° 630, Conjunto 604, Moinhos de Vento, CEP: 90.035-001, Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob o nº 97.259.550/0001-61, neste ato representado por seu Diretor, **CARLOS ALBERTO DE OLIVEIRA,** e por seu Diretor Presidente**, DINAMÉRICO SCHWINGEL,** cuja proposta foi classificada no certame, doravante denominado FORNECEDOR, atendendo às condições previstas no instrumento convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, sujeitando-se as partes às normas estabelecidas pela legislação vigente.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO LEGAL

1.1. A presente Ata de Registro de Preços decorre do processo de licitação realizado por meio do Pregão Eletrônico nº 90050/2025 e seus anexos, bem como arts. 47 e seguintes da Resolução CDN nº 493/2024, Regulamento de Compras e Licitações do Sistema Sebrae, a(s) proposta (s) de preços apresentada(s) e o Despacho Homologatório do resultado da licitação, que integram este instrumento e que as partes declaram conhecer e aceitar.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços objetivando futura e eventual contratação de solução de Gestão de Identidades e Acessos (IAM - Identity and Access Management) na modalidade “Software as a Service - SaaS” (Software como serviço), incluindo serviços de integração com os sistemas existentes, implantação, treinamento, manutenção e suporte técnico especializado durante toda a vigência do contrato, especificado(s) no(s) item(ns) do Termo de Referência, anexo do Edital de Pregão Eletrônico nº 90050/2025. que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2.2. A aquisição da quantidade máxima constituirá mera expectativa em favor da FORNECEDOR, não obrigando o SEBRAE/SP a adquiri-la em sua totalidade.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

2.3. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte dos itens do grupo mediante justificativa formal da Unidade requisitante e demonstração da vantajosidade dos preços e condições para o Sebrae-SP.

2.4. Esta Ata não obriga o SEBRAE/SP a firmar contratação com o FORNECEDOR cujo preço tenha sido registrado, podendo ocorrer licitação específica, assegurando-se preferência à CONTRATADA em igualdade de condições.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

3.1. O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MESES	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Solução SAAS – Direito de uso – 36 meses	Mensal	36	1	R$ 8.000,00	R$ 288.000,00
2	Setup inicial de Implantação e Configuração	Unitário		1	R$ 40.000,00	R$ 40.000,00
3	Pacote de 100 licenças de identidades – 36 meses	unitário	36	50	R$ 545,00	R$ 981.000,00
4	Serviço de integração e parametrização da solução ao Sistema ERP Totvs.	Unitário		1	R$ 33.000,00	R$ 33.000,00
5	Serviço Sob Demanda de configuração e parametrização de novos Módulos do Sistemas ERP Totvs a Solução de Gestão de Identidades e Acesso	Unitário		25	R$ 3.200,00	R$ 80.000,00
6	Serviço Sob Demanda de Integração, configuração e parametrização de novos sistemas a Solução de Gestão de Identidades e Acesso com conector Nativo da solução.	unitário		30	R$ 2.800,00	R$ 84.000,00
7	Serviço Sob Demanda de Integração, configuração e parametrização de novos Sistemas a Solução de Gestão de Identidades e Acesso com conectores não Nativo da solução.	unitário		30	R$ 2.000,00	R$ 60.000,00
8	Licença Sob demanda de Conector Adicional, não incluído no pacote básico da licença da Solução – 36 meses	Mensal	36	30	R$ 200,00	R$ 216.000,00
9	Horas sob demanda para desenvolvimento de recursos de integração	Horas		2000	R$ 100,00	R$ 200.000,00
10	Sustentação da Solução via Customer Success – 36 meses	Mensal	36	1	R$ 13.000,00	R$ 468.000,00
	Valor Total: R$ 2.450.000,00 (Dois milhões, quatrocentos e cinquenta mil reais)					

4. CLÁUSULA QUARTA - UNIDADE GERENCIADORA E PARTICIPANTE(S)

4.1. O gerenciamento do presente registro de preços ficará do **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP.**

4.2. Controlar rigorosamente os quantitativos de itens registrados na presente Ata, assegurando que as aquisições e contratações realizadas estejam em conformidade com os limites e condições estabelecidos no Termo de Referência e no Edital.

4.3. Revisar os preços registrados, a qualquer tempo, em decorrência da redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve os custos dos itens objeto deste registro.

4.4. Conduzir eventuais procedimentos administrativos de renegociação de preços registrados, para fins de adequação às novas condições de mercado e de aplicação de penalidades.

4.5. Autorizar eventuais acréscimos ou supressões de quantitativos dos itens registrados, até o limite de 50%, devendo qualquer alteração ser previamente justificada no processo e formalizada entre as partes.

4.6. Exercer a fiscalização administrativa, assegurando o cumprimento integral das disposições da Ata de Registro de Preços, e atuando de forma organizada e conjunta com o fiscal técnico designado pelas Unidades demandantes.

4.7. Fornecer informações e esclarecimentos solicitados por outras Unidades participantes.

4.8. Emitir autorização prévia para adesões à presente Ata por outros órgãos ou entidades, observando os quantitativos máximos, que não poderão exceder a 100%, bem como as condições expressas no RLCSS, garantindo que tais adesões não prejudiquem a execução das aquisições previstas para o SEBRAE/SP.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

5.1. Durante a vigência desta Ata, outras Unidades do Sistema Sebrae ou outros serviços sociais que não participaram do procedimento, poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados o disposto no Edital de Pregão Eletrônico nº 90050/2025 e na Resolução CDN n. 493/2024.

5.2. O Aderente informará à Unidade Gerenciadora o seu interesse e solicitará autorização para aderir à esta Ata de registro de preços.

5.3. A Unidade Gerenciadora, decidindo pela autorização, indicará ao Aderente os quantitativos dos bens e serviços previstos no edital, o fornecedor, as condições em que tiverem sido registrados os preços e o prazo de vigência do registro.

5.4. As aquisições, por Aderente, não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos no edital, devendo ser observado, ainda, outros limites previstos no edital.

5.5. O pedido de adesão à Unidade Gerenciadora e a contratação da aquisição de bens ou serviços pelo Aderente com o fornecedor deverão ser realizados durante a vigência desta Ata de registro de preços.

5.6. O fornecimento ao Aderente deverá observar as condições estabelecidas nesta Ata de registro de preços e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o SEBRAE-SP e com os Aderentes anteriores.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

5.7. O fornecedor poderá optar por não contratar com o Aderente.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

6.1. A vigência desta Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses.

6.2. A prorrogação desta Ata de Registro de Preços, além dos 12 (doze) meses, poderá ocorrer, desde que demonstrada a vantajosidade dos preços e condições de contratação para o Sebrae-SP.

6.3. A vigência desta Ata de Registro de Preços não poderá exceder o limite máximo de 36 (trinta e seis) meses.

6.4. A vigência dos contratos decorrentes desta Ata de Registro de Preços será estabelecida em suas cláusulas próprias dos respectivos instrumentos, observados os limites previstos no RLCSS.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

7.1. A atualização dos preços registrados poderá ocorrer por meio de reajuste ou reequilíbrio econômico-financeiro, conforme as condições e procedimentos descritos a seguir.

7.2. O reajuste poderá ser aplicado periodicamente, após o prazo 12 (doze) meses, pelo índice inflacionário IPCA e o novo valor registrado será informado pela Unidade Gerenciadora aos fornecedores e aderentes.

7.3. O reequilíbrio econômico-financeiro poderá ser solicitado a qualquer momento durante a vigência da ata, desde que ocorra um evento superveniente, imprevisível ou de consequências incalculáveis, que resulte em desequilíbrio das condições inicialmente pactuadas, devendo, o fornecedor, formalizar o pedido à Unidade Gerenciadora, apresentando documentação comprobatória que demonstre o impacto do evento sobre os custos inicialmente pactuados, devendo documentos que comprovem a inviabilidade do cumprimento do compromisso nas condições registradas, tais como planilhas detalhadas de custos, relatórios de mercado e demais provas.

7.4. O deferimento do reequilíbrio estará condicionado à análise técnica da Unidade Gerenciadora, que avaliará a necessidade e a conveniência da medida, observando os princípios da economicidade e da vantajosidade ao Sebrae-SP.

7.5. Em qualquer caso, a alteração de preços respeitará os limites previstos na legislação vigente e nos normativos aplicáveis ao Sebrae-SP, especialmente no RLCSS.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA NEGOCIAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

8.1. Quando o preço registrado se tornar superior ao praticado no mercado, a Unidade Gerenciadora convocará o(s) fornecedor(es) para negociar a redução do preço registrado, com base em levantamento de mercado que comprove a discrepância.

8.2. Caso o fornecedor não aceite a redução, será liberado do compromisso sem aplicação de penalidades, e a Unidade Gerenciadora convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços ao patamar de mercado.

8.3. Na hipótese de todos os fornecedores recusarem a redução, a Unidade Gerenciadora adotará as medidas necessárias para obter uma contratação mais vantajosa, inclusive mediante nova licitação ou outro procedimento adequado.

8.4. Qualquer alteração nos preços registrados será formalmente comunicada aos aderentes da ata, para que avaliem a necessidade de adequação dos contratos decorrentes.

8.5. A formalização das alterações será realizada por meio de aditamento.

9. CLÁUSULA NONA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor poderá ser cancelado pela Unidade Gerenciadora, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, devidamente justificadas e formalizadas:

9.2. Por iniciativa da Unidade Gerenciadora, por razões de interesse do Sebrae-SP, devidamente motivadas, ou quando o fornecedor:

9.2.1. Descumprir, sem motivo justificado, as condições estabelecidas na ata de registro de preços;

9.2.2. Não aceitar reduzir o preço registrado, caso este se torne superior ao praticado no mercado;

9.2.3. Não aceitar manter o preço registrado em condições compatíveis com as exigências contratuais ou de mercado;

9.2.4. Sofrer sanções administrativas de impedimento de licitar ou contratar, ou for declarado inidôneo, nos termos dos arts. 42 e 43 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema S (RLCSS).

9.3. Por solicitação do fornecedor, quando comprovar, de forma objetiva, a ocorrência de caso fortuito ou força maior que inviabilize o cumprimento de suas obrigações, hipótese em que pedido de cancelamento deverá ser formalizado, acompanhado de documentação comprobatória, e estará sujeito à análise e aprovação pela Unidade Gerenciadora.

9.4. Por inviabilidade econômica, na hipótese de não terem êxito as negociações referentes à redução do preço registrado, quando este se tornar superior ao mercado.

9.5. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, a Unidade Gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados ou realizar novas negociações.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

9.6. Caso nenhum fornecedor do cadastro de reserva aceite as condições propostas, a Unidade Gerenciadora poderá realizar novas negociações com os fornecedores remanescentes ou adotar medidas cabíveis para garantir uma contratação mais vantajosa, inclusive mediante a realização de nova licitação ou outro procedimento adequado.

9.7. O cancelamento será formalizado mediante ato administrativo específico, nos autos do processo, devidamente motivado, com a devida comunicação ao fornecedor e aos aderentes da ata.

9.8. Nos casos de cancelamento por descumprimento desta Ata, o fornecedor ficará sujeito às sanções previstas nos termos da ata, do edital e das normativas aplicáveis.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS INFRAÇÕES À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E SANÇÕES CABÍVEIS

10.1. Os fornecedores e os integrantes do cadastro de reserva que descumprirem as obrigações previstas nesta Ata, estarão sujeitos às sanções administrativas cabíveis, de acordo com a gravidade da infração e as circunstâncias do caso concreto.

10.2. Infrações sujeitas às sanções pelo fornecedor principal:

10.2.1. Descumprimento das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços, sem motivo justificado;

10.2.2. Recusa em manter o preço registrado em condições compatíveis com as exigências contratuais ou de mercado.

10.2.3. Não cumprimento dos prazos estabelecidos para o fornecimento dos bens ou prestação dos serviços registrados.

10.2.4. Solicitação de cancelamento injustificado do registro.

10.3. Infrações sujeitas às sanções pelo integrante do cadastro de reserva:

10.3.1. Recusa injustificada em assumir o fornecimento, quando convocado, respeitada a ordem de classificação.

10.3.2. Descumprimento das condições de negociação acordadas na substituição do fornecedor principal.

10.3.3. Não atendimento às especificações ou prazos definidos para o fornecimento ou prestação de serviços.

10.4. As sanções aplicáveis consistem em:

10.5. Advertência, que será aplicada nos casos de infrações leves que não comprometam significativamente esta Ata de Registro de Preços e corrigíveis em curto prazo, assim considerados os casos dos subitens 10.2.1 e 10.2.3, nas seguintes condições;

10.5.1. Descumprimento das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços, sem motivo justificado, desde que o impacto seja de baixa gravidade e corrigível rapidamente;

10.5.2. Não cumprimento de prazos estabelecidos, quando o atraso for breve e não causar prejuízo significativo ao Sebrae-SP;

10.6. Multa, em qualquer das infrações previstas nos subitens 10.2 e 10.3, que será aplicada cumulativamente com outras sanções, proporcional ao impacto da infração, nos seguintes percentuais:

10.6.1. Infrações leves a moderadas: 1% a 10% do valor do pedido de fornecimento não atendido ou do último pedido decorrente da Ata.

10.6.2. Infrações graves a gravíssimas: 11% a 20% do valor do pedido de fornecimento não atendido ou do último pedido decorrente da Ata.

10.7. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar, por prazo não superior a 3 (três) anos, nos casos de:

10.7.1. Recusa em manter o preço registrado após negociação, em conformidade com o subitem 10.2.2;

10.7.2. Recusa injustificada e reiterada em assumir o fornecimento ou a prestação dos serviços, seja o fornecedor principal ou integrante do cadastro reserva, sem justo motivo, nos termos do subitem 10.2.1.

10.8. Impedimento do direito de licitar com o Sistema Sebrae, pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nos casos de fraude, má-fé ou outro ilícito que comprometa a integridade do processo de contratação, especialmente da manutenção da Ata de Registro de Preços, assim considerada:

10.8.1.1. A manipulação dolosa de preços, cotações ou condições de fornecimento, com o objetivo de obter vantagens indevidas;

10.8.1.2. Práticas que visem lesar os interesses do Sebrae-SP e dos aderentes;

10.8.1.3. Apresentação de informações ou documentos faltos durante o gerenciamento desta Ata de Registro de Preços ou quando do pedido de fornecimento ou de execução dos serviços;

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

10.8.1.4. Qualquer outro ato ilícito que configure violação à legislação vigente e aos princípios da boa-fé, da probidade e da moralidade administrativa.

10.9. As sanções serão aplicadas por meio de processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

10.10. A Unidade Gerenciadora notificará o fornecedor ou integrante do cadastro reserva acerca da infração identificada, concedendo o prazo de 5 (cinco) dias para manifestação e apresentação de defesa escrita.

10.11. Após análise da defesa, a Unidade Gerenciadora se manifestará formalmente no processo e providenciará o encaminhamento para decisão, nos termos do RLCSS.

10.12. As sanções administrativas de advertência (subitem 10.5) e multa, nos casos de infrações leves e moderadas (subitem 10.6.1) poderão ser decididas e aplicadas diretamente pela Unidade Gerenciadora. As demais serão decididas pela superior instância.

10.13. As sanções aplicadas serão registradas nos autos do processo correspondente e nos sistemas de controle de fornecedores do Sebrae-SP.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS

11.1. As contratações decorrentes desta Ata de Registro de Preços serão feitas por meio de instrumento próprio, conforme previsto no edital do Pregão Eletrônio nº 90050/2025 e seus anexos, devendo ocorrer durante a vigência desta Ata.

11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver justificativa formal da Unidade requisitante e demonstração da vantajosidade dos preços e condições para o Sebrae-SP.

11.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Unidade Gerenciadora, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

11.4. Esta Ata de Registro de Preços será publicada no [local de publicação], garantindo a transparência e a publicidade de suas condições.

11.5. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias decorrentes desta Ata.

11.6. A presente Ata de Registro de Preços é formalizada em meio eletrônico, com assinaturas digitais das partes, nos termos da legislação vigente. Após sua assinatura, será disponibilizada às partes interessadas e, quando aplicável, encaminhada aos participantes e aderentes.

NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA
Diretor-Superintendente
SEBRAE-SP

DINAMÉRICO SCHWINGEL
Diretor-Presidente
E-TRUST CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA

MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI
Diretor Técnico
SEBRAE-SP

CARLOS ALBERTO DE OLIVEIRA
Diretor
E-TRUST CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA

REINALDO PEDRO CORREA
Diretor de Administração e Finanças
SEBRAE-SP

TESTEMUNHAS:

Nome: Marcos Vieira de Almeida

Nome: Lisiane Moreira Canabarro

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

ANEXO – DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS

Declaro que o pagamento deverá ser efetuado mediante crédito em conta corrente da titularidade de **E-TRUST CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA**. Para tanto informo:

Número e nome do Banco: Itaú

Número e nome da agência: 0579

Número da conta corrente: 10660-0

Tipo da conta: Corrente

_____

CARLOS ALBERTO DE OLIVEIRA

_____

DINAMÉRICO SCHWINGEL

Importante: Caso haja alteração dessas informações, a empresa CONTRATADA deverá enviar nova declaração com os dados atualizados.

ANEXO - DO TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO 1732/2024

1. OBJETO

1.1 Registro de Preços objetivando futura e eventual contratação de solução de Gestão de Identidades e Acessos (IAM - Identity and Access Management) na modalidade “Software as a Service - SaaS” (Software como serviço), incluindo serviços de integração com os sistemas existentes, implantação, treinamento, manutenção e suporte técnico especializado durante toda a vigência do contrato, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação de uma solução de gestão de identidades é essencial para o SEBRAE SP devido à necessidade de responder de forma objetiva e eficaz aos apontamentos de risco identificados na auditoria COBIT realizada em dezembro de 2023. Os riscos incluem a ausência de revisão de acesso de perfis e grupos de acesso, a falta de tempestividade na execução do controle de revisão de acessos e a ausência de revisão periódica da matriz de Segregação de Funções (SoD) dos sistemas RM e RAE. A implementação de uma solução compatível com as normas ISO/IEC 27001 e 27002 permitirá um controle automatizado do ciclo de vida dos usuários e suas permissões de acesso, prevenindo incidentes que possam causar impactos indesejáveis, como utilização indevida de recursos, vazamento de informações, fraudes e sabotagens.

2.2 A contratação da solução de gestão de identidades trará diversos benefícios para o SEBRAE SP, incluindo melhor controle e rastreabilidade na gestão de identidade e processos de concessão, alteração, revogação e revisão de acessos. Além disso, ajudará na prevenção de incidentes que possam causar impactos negativos, como fraudes e vazamento de informações. A automatização da gestão de segregação de funções estará alinhada aos princípios e diretrizes da Política de Segurança de Tecnologia da Informação (PSTI), garantindo conformidade com leis e regulamentos nacionais e internacionais. Isso assegurará que o gerenciamento de identidade e acessos esteja em conformidade com os padrões exigidos, além de reduzir custos e manter a qualidade dos serviços prestados, contribuindo para a padronização e mitigação de riscos.

2.3 A contratação da solução de gestão de identidades é uma medida estratégica para o SEBRAE SP, visando não apenas a conformidade com normas e regulamentos, mas também a melhoria contínua dos processos de segurança da informação. Com esta solução, o SEBRAE SP estará mais bem preparado para gerenciar riscos, garantir a segurança dos dados e otimizar a eficiência operacional, assegurando a integridade e a confiança nas suas operações.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. SOLUÇÃO SAAS – DIREITO DE USO

3.1.1. Sistema de Gestão de Identidades e Acessos

3.1.2. Descrição:

3.1.2.1. A solução deve ser disponibilizada ao Sebrae como Software as a Service-SaaS" (Software como serviço), podendo existir Appliance Virtual nas dependências do Sebrae para ser utilizada como conector dos ambientes;

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.1.2.2. A disponibilização de toda Infraestrutura de Softwares e Hardware para instalação e configuração da solução deve ser fornecida pela CONTRATADA, bem como a respectiva manutenção do ciclo de vida no período da vigência do contrato;

3.1.2.3. A solução contratada deve suportar armazenamento em "Cloud Object Storages" dos principais DataCenters de nuvem pública ou privada obrigatoriamente localizada em território Nacional, conforme Norma do Governo Federal 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, como exemplos: Amazon S3, Microsoft Azure ou Google Cloud, ou outro player compatível com a norma;

3.1.2.4. Não serão admitidas suítes de soluções por licenciamentos na modalidade "Community (free)" ou open source ou que não disponham de suporte e garantia de atualização junto à contratada, ou que não atendam a totalidade dos requisitos técnicos mínimos exigidos e descritos neste mesmo termo de referência;

3.1.2.5. Disponibilizar solução de TI para a criação de um modelo de governança de gestão de identidade, análise de risco SoD e automação desses processos. Devendo corroborar com o cumprimento das políticas de segurança da informação, além de automatizar os processos de gerenciamento de identidade de TI existentes: conectando áreas de TI, auditores e as áreas de negócios em uma interface centralizada, amigável e poderosa, em termos de funcionalidades para este fim.

3.1.3. Especificações de Requisitos Técnicos e de Negócio

3.1.4. Requisitos obrigatórios de Negócio do SGIA:

3.1.4.1. O SGIA envolverá os seguintes processos:

3.1.4.1.1. Provisionamento/Administração de Usuários, Workflows de Aprovação, Gerenciamento de Senhas e Auditoria;

3.1.4.1.2. Permitir a configuração dos Workflows de aprovação diretamente na interface WEB do SGIA, sem a necessidade de ferramenta adicional ou processos de importação;

3.1.4.1.3. Suporte a várias fontes de dados de pessoas sejam colaboradores (human resource) ou terceiros;

3.1.4.1.4. Integração com os sistemas via conectores do SGIA, sem necessidade de programação por parte do administrador;

3.1.4.1.5. Previsão de horas para a transferência da tecnologia, na forma de treinamentos, workshops, consultoria ou outro formato acordado entre as partes.

3.1.5. Especificações dos serviços:

3.1.5.1. Em Termos de serviço, a PROPONENTE deverá executar os seguintes itens:

3.1.5.2. Escopo Geral dos Serviços:

3.1.5.2.1. Executar serviços de consultoria, gerenciamento de projeto, análise e desenvolvimento necessários para a implementação do SGIA;

3.1.5.2.2. Comunicar imediata e formalmente, o Sebrae SP, todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do projeto que possam impactar na implementação do SGIA;

3.1.5.2.3. Transferir para os técnicos do Sebrae SP o conhecimento necessário ao uso eficiente e eficaz do SGIA.

3.1.5.3. Serviços de mapeamento de processos:

3.1.5.3.1. Desenvolver, com o auxílio dos funcionários do Sebrae SP, o ciclo de vida das identidades (criação, alteração, bloqueio, exclusão), seguindo as políticas já definidas pelo Sebrae SP;

3.1.5.3.2. Desenvolver, com o auxílio dos funcionários do Sebrae SP, a arquitetura do SGIA, seguindo as políticas já definidas pelo Sebrae SP;

3.1.5.3.3. Desenvolver, com o auxílio dos funcionários do Sebrae SP, as políticas de concessão de direitos de acesso, seguindo as políticas já definidas pelo Sebrae SP;

3.1.5.3.4. Desenvolver, com o auxílio dos funcionários do Sebrae SP, os workflows de aprovação, seguindo as políticas já definidas pelo Sebrae SP;

3.1.5.3.5. Desenvolver, com o auxílio dos funcionários do Sebrae SP, os relatórios que serão gerados, seguindo as políticas já definidas pelo Sebrae SP.

3.1.5.4. Serviços de Implementação:

3.1.5.4.1. Efetuar a implementação do SGIA em sua totalidade, conforme definido no projeto;

3.1.5.4.2. Fornecer a documentação de todos os procedimentos e parametrizações executadas.

3.1.5.5. Treinamento

3.1.5.5.1. Deverão ser realizados, pelo menos, os seguintes treinamentos:

3.1.5.5.1.1. Treinamento técnico (teórico e prático), no SGIA e ferramentas utilizadas, abordando: arquitetura, funcionalidades, análise de desempenho, procedimentos de execução e operacionalidade, para um grupo de até 10 funcionários do Sebrae SP, divididos em pelo menos duas turmas;

3.1.6. REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS

3.1.7. MÓDULO DE GESTÃO DE INCIDENTES

3.1.7.1. O sistema deve ter a capacidade de gerar, armazenar e disponibilizar um fluxo para tratamento de incidentes de segurança. Os incidentes de segurança devem ser gerados automaticamente, nas situações configuradas no SGIA. No mínimo devem ser gerados incidentes quando:

3.1.7.1.1. Um direito não foi concedido ou revogado na data prevista;

3.1.7.1.2. Um perfil não foi revisado na data prevista;

3.1.7.1.3. Um usuário ou direito não autorizado é identificado em um dos sistemas controlados pelo SGIA;

3.1.7.1.4. A qualquer momento, quando aberto manualmente via interface Web.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.1.8. MÓDULO DE GESTÃO DE RISCO

3.1.8.1. O sistema deve possuir a capacidade de registrar análises de risco. A análise de risco deve ser elaborada e suportar as boas práticas de gestão de segurança e apoiar diretamente o sistema e o processo de gestão de identidades.

3.1.8.2. Por exemplo: Uma análise de risco deve permitir a documentação dos riscos e inclusão da documentação do tratamento.

3.1.8.3. Quanto a gestão de risco:

3.1.8.3.1. A solução deve prover um sistema de gestão de risco integrado a solução para realização de avaliação e controle de risco, com um rico catálogo de regras, podendo este ser extensível para novas regras;

3.1.8.3.2. Objeto de políticas, como a segregação de função (SoD), recertificação e fluxo de aprovação devem ser capazes de utilizar a classificação de risco;

3.1.8.3.3. Os relatórios devem contemplar, quando possível, a pontuação de risco dos colaboradores e suas associações de acessos.

3.1.9. MÓDULO DE PROVISIONAMENTO/ADMINISTRAÇÃO DE USUÁRIOS

3.1.9.1. O processo de Provisionamento/Administração de Usuários envolve as seguintes tarefas:

3.1.9.1.1. INCLUSÃO DE USUÁRIO

3.1.9.1.1.1. O sistema SGIA deve ser programado para periodicamente sincronizar informações com o Sistema de Gestão de Pessoas e/ou o Sistema de Gestão de Acessos Externos, o SGIA deverá buscar os dados necessários ao provisionamento de uma nova pessoa na base de identidades. A partir dos atributos desta nova pessoa (por exemplo, tipo de vínculo e centro de custo), o usuário será automaticamente associado a um determinado perfil básico. O processo é finalizado com a criação das contas e privilégios de acesso nos diversos sistemas através dos conectores. Adicionalmente, caso o gestor responsável, ou até mesmo o próprio usuário, identifique que para o desempenho de suas atividades haja a necessidade de acesso a recursos não contemplados pelos perfis básico e específico, é possível a solicitação de novos perfis que serão tratados via workflow de aprovação.

3.1.9.1.2. MOVIMENTAÇÃO DE USUÁRIO

3.1.9.1.2.1. Todas as movimentações de colaboradores refletidas no Sistema de Gestão de Pessoas ou no Sistema de Gestão de Acessos Externos, tais como mudança de cargo, função e centro de custo, serão sincronizadas periodicamente com o SGIA. Este atualizará os atributos da conta do usuário de acordo com regras de negócio que serão processadas a cada ciclo de sincronização com as fontes de dados de pessoas.

3.1.9.1.3. AFASTAMENTO TEMPORÁRIO

3.1.9.1.3.1. Em caso de férias, licença, cedência ou outra situação em que o colaborador fique temporariamente afastado de suas funções, o Sistema de Gestão de Pessoas ou o Sistema de Gestão de Acessos Externos sinalizará ao SGIA em um dos ciclos de sincronização. Este se encarregará de bloquear todos os acessos do usuário até que seu retorno seja sinalizado pelo Sistema de Gestão de Pessoas ou Sistema de Gestão de Acessos Externos.

3.1.9.1.4. DESBLOQUEIO EM CASO DE NECESSIDADE DE NEGÓCIO

3.1.9.1.4.1. Nos casos de bloqueio, a solução deve permitir que determinados usuários, por exemplo com perfil de RH, possam desbloquear outros usuários, bloqueados automaticamente pelo SGIA.

3.1.9.1.5. DESLIGAMENTO

3.1.9.1.5.1. Em caso de exoneração, aposentadoria, término de contrato ou qualquer outra situação de afastamento definitivo do colaborador, o SGIA será sinalizado, durante um dos ciclos de sincronização, pelo Sistema de Gestão de Pessoas ou Sistema de Gestão de Acessos Externos, executando imediatamente o bloqueio ou exclusão das contas pertencentes aquele usuário, conforme definido na regra de quarentena.

3.1.9.1.5.2. Os direitos também devem ser revogados a qualquer momento e imediatamente caso assim determinados, na interface WEB do SGIA.

3.1.9.1.6. AGENDAMENTO DE REVOGAÇÃO DE ACESSO POR PERFIL

3.1.9.1.6.1. Para a delegação temporária a solução deverá fornecer uma agenda de delegação, para que o gestor da área possa informar o tempo necessário da delegação.

3.1.9.1.6.2. A solução deverá disponibilizar mecanismo de sincronismo automatizado ou manual, podendo agendar sua rotina.

3.1.9.1.6.3. Após data agendada o SGIA deve revogar automaticamente o acesso ou gerar uma tarefa.

3.1.9.1.7. WORKFLOWS

3.1.9.1.7.1. Aos gestores e administradores do SGIA será disponibilizada interface web para que o processo de administração do ciclo de vida do usuário possa ser automatizado, incluindo criação de usuários e perfis, solicitação e aprovação de atribuição de perfis a usuários, manutenção de usuários e perfis, aprovações, alterações de atributos, bloqueio e desbloqueio de contas e demais atividades administrativas. Por exemplo, para acesso a uma nova aplicação, o usuário faz a solicitação de um novo perfil e o fluxo alerta seu gerente, que verificará a real necessidade, aprovando ou não. Em caso de aprovação, a solicitação segue para o responsável pelo perfil, normalmente o gestor da aplicação, que faz o aceite final.

3.1.9.1.7.2. O portal de acesso web deve disponibilizar mecanismo de requisição amigável, onde os colaboradores e gestores de cada departamento do CONTRATANTE possam requisitar acesso:

3.1.9.1.7.2.1. Acesso à sistemas;
3.1.9.1.7.2.2. Grupos;
3.1.9.1.7.2.3. Aplicações;
3.1.9.1.7.2.4. Outros ativos gerenciados pela solução.

3.1.9.1.7.3. As solicitações deverão passar por um fluxo pré-determinado de conformidade e permissão para depois ficar disponível para aprovação.

3.1.9.1.7.4. A solução deve ser capaz de aplicar regras de conformidade, violações e segregação de função em tempo real, assim que o colaborador realizar uma solicitação de acesso.

3.1.9.1.7.5. Todos os aprovadores envolvidos na solicitação devem ser informados sobre a mesma.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.1.9.1.7.6. Todas as aprovações e o fluxo envolvido e regras aplicadas na solicitação devem ser criadas usando um guia amigável para melhor compreensão e gerenciamento.

3.1.9.1.7.7. O portal web deve disponibilizar a visibilidade das contas e como essas contas estão sendo utilizadas.

3.1.9.1.7.8. Os principais recursos que o portal de acesso web deve disponibilizar para os gestores são:

3.1.9.1.7.8.1. Requisições e o respectivo andamento;
3.1.9.1.7.8.2. Aprovação e andamento do workflow;

3.1.9.1.7.8.3. Gerenciamento dos recursos da área de negócio, como:

3.1.9.1.7.8.3.1. Contas dos colaboradores;
3.1.9.1.7.8.3.2. Acessos dos colaboradores;
3.1.9.1.7.8.3.3. Recursos utilizados;
3.1.9.1.7.8.3.4. Solicitações aprovadas e reprovadas e seu workflow.
3.1.9.1.7.8.4. Relatórios padrões e customizáveis para atender a necessidade do gestor.

3.1.9.1.8. GERENCIAMENTO DE SENHAS

3.1.9.1.8.1. O SGIA implementará os seguintes métodos referentes ao gerenciamento de senhas:

3.1.9.1.8.1.1. Administração de senhas self-service: quando um usuário esquecer sua senha ou quiser trocá-la, utilizará a interface web de autosserviço disponibilizada pelo SGIA;

3.1.9.1.8.1.2. A solução deve disponibilizar políticas de senhas configuráveis, adequando-se aos requisitos de complexidade;

3.1.9.1.8.1.3. A solução deve disponibilizar mecanismo em que o próprio colaborador configure e altere sua senha;

3.1.9.1.8.1.4. A solução deve disponibilizar mecanismo de configuração de lembrete de esquecimento de senha utilizando perguntas e resposta para o colaborador recuperar ou refazer a sua senha.

3.1.9.1.9. AUDITORIA

3.1.9.1.9.1. O SGIA deve capaz de registrar todas as atividades realizadas por seus usuários, aprovadores, administradores e workflows, permitindo a exportação dos logs gerados. Os auditores deverão ter a sua disposição ferramentas para acessar visões diferentes das trilhas de auditoria e gerar diversas consultas e relatórios parametrizáveis.

3.1.9.1.9.2. Relação de perfis e configuração de cada um deles;

3.1.9.1.9.3. Relação de usuários e seus respectivos perfis;

3.1.9.1.9.4. Relação de usuários por categoria: administradores, gestores, auditores, funcionários, estagiários, terceiros etc.;

3.1.9.1.9.5. Relação de usuários que possuem determinado(s) direito(s);

3.1.9.1.9.6. Relação de administradores/gestores que concederam acesso a um determinado perfil de direitos;

3.1.9.1.9.7. Relação de administradores/gestores que revogaram acesso a um determinado perfil de direitos;

3.1.9.1.9.8. Histórico das aprovações de concessão de direitos, informando o usuário, o perfil e quem aprovou a concessão;

3.1.9.1.9.9. Histórico das revogações de direitos, informando o usuário, o perfil e quem aprovou a revogação;

3.1.9.1.9.10. Comparativo que aponte as divergências entre os direitos aprovado no SGIA e os direitos configurados nos sistemas;

3.1.9.1.9.11. Análise qualitativa dos dados dos sistemas conectados à solução;

3.1.9.1.9.12. Violação de políticas de conformidade;

3.1.9.1.9.13. Histórico dos colaboradores;

3.1.9.1.9.14. Lista das contas de colaboradores cadastrados nos sistemas conectados à solução;

3.1.9.1.9.15. Membros dos departamentos do CONTRATANTE;

3.1.9.1.9.16. Membros das regras de negócio do CONTRATANTE;

3.1.9.1.9.17. Membros dos centros de custos do CONTRATANTE;

3.1.9.1.9.18. Membros das localidades do CONTRATANTE;

3.1.9.1.9.19. Permissões de uso dos dados organizacionais;
3.1.9.1.9.20. Contas órfãs;

3.1.9.1.9.21. Objetos com risco elevado;

3.1.9.1.9.22. Progresso das políticas de certificação durante sua execução e ações históricas;

3.1.9.1.10. QUALIDADE DOS DADOS

3.1.9.1.10.1. Os dados devem ser disponibilizados com todas as suas propriedades, relacionamentos, responsabilidades e possíveis violações de forma linear histórica, desde a criação da conta até a sua eliminação definitiva.
3.1.9.1.10.2. A solução deve ser capaz de rastrear como parte da auditoria:

3.1.9.1.10.2.1. Todos os objetos;
3.1.9.1.10.2.2. Todas as mudanças;
3.1.9.1.10.2.3. Todas as decisões de negócio tomadas dentro da plataforma.

3.1.9.1.10.3. A trilha de auditoria deve permitir aos auditores e a equipe de segurança verificar:

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.1.9.1.10.3.1. Exatamente o que foi alterado;
3.1.9.1.10.3.2. Como foi alterado;
3.1.9.1.10.3.3. Por quem foi alterado;
3.1.9.1.10.3.4. Quando foi alterado;
3.1.9.1.10.3.5. A solução deve prover uma interface amigável e guiada de edição de relatório que permitirá a configuração de relatórios que poderão ser utilizados pelos dashboards da solução.

3.1.9.1.10.4. O modelo de relatório deverá ser totalmente customizável. Tal customização poderá ser baseado em:

3.1.9.1.10.4.1. Identidade visual do CONTRATANTE;
3.1.9.1.10.4.2. Tipos de dados;
3.1.9.1.10.4.3. Modelo de apresentação dos dados;
3.1.9.1.10.4.4. Origem dos dados (da própria ferramenta ou das aplicações conectadas a ela, como Active Directory, Azure, entre outros).

3.1.9.1.10.5. Os relatórios deverão ser salvos arquivos para poderem ser consumidas em aplicações de terceiros ou proprietária.

3.1.10. DETALHAMENDO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

3.1.11. Requisitos que o Sistema de Gestão de Identidades e Acessos – SGIA deve contemplar:

3.1.11.1. CONEXÃO COM BASE PRIMÁRIA DE PESSOAS

3.1.11.1.1. O SGIA deve ser capaz de conectar ou importar dados de Pessoas de uma base autoritativa de pessoas como um Sistema de RH e/ou demais sistemas com informações cadastrais de pessoas.

3.1.11.1.2. No caso de importação o sistema deve ser capaz de importar arquivos com dados de pessoas. A importação deve ocorrer em intervalos parametrizáveis no SGIA.

3.1.11.1.3. No caso de conexão direta ao banco de dados da base de pessoas o SGIA deve ser capaz de estabelecer a conexão através de uma “View”. A conexão deve ser efetuada em intervalos parametrizáveis no SGIA.

3.1.11.1.4. O sistema deve suportar receber as informações do RH, via Web services ou via arquivo. Neste caso a conexão será iniciada pelo sistema de RH.

3.1.11.2. CADASTRO DE PESSOA

3.1.11.2.1. O SGIA deve possuir opção em sua interface para o cadastramento manual de pessoas.

3.1.11.2.2. Esta opção deve estar condicionada para pessoas da área de Recursos Humanos que serão responsáveis pelo cadastro e revogação de funcionários e terceiros dentro do Sebrae SP.

3.1.11.3. CADASTRO DE TERCEIROS

3.1.11.3.1. O SGIA deve possuir opção em sua interface para o cadastramento manual de terceiros.

3.1.11.3.2. O sistema deve suportar receber as informações de usuários via Web services ou via arquivo;

3.1.11.3.3. No caso de importação o sistema deve ser capaz de importar arquivos com dados do usuário;

3.1.11.4. CADASTRO DE ATIVOS

3.1.11.4.1. O SGIA deve possuir opção em sua interface para o cadastramento manual de ativos com suas informações pertinentes;

3.1.11.4.2. Exemplo Ativo: Active Directory, Sistema de Correio Eletrônico, Sistemas.

3.1.11.5. CADASTRO DE ATRIBUTOS

3.1.11.5.1. O SGIA deve possuir opção em sua interface para o cadastramento manual de atributos dos ativos com suas informações pertinentes. Como atributo entende-se cada item de acesso existente em determinado sistema, como grupos, roles, telas, botões menus.

3.1.11.6. CADASTRO DE PERFIS

3.1.11.6.1. O SGIA deve possuir opção em sua interface para o cadastramento de perfis dos ativos com suas informações pertinentes. Dentro dos perfis deve ser possível a inclusão de vários atributos de acessos de um determinado ativo.

3.1.11.7. GERENCIAMENTO DO CICLO DE VIDA DA IDENTIDADE

3.1.11.7.1. A solução deve ser focada ao negócio do SEBRAE SP para a gestão e visibilidade do ciclo de vida da identidade de seus colaboradores, permitindo automatizar as permissões e o autoconsumo da ferramenta.

3.1.11.7.2. A sincronização dos sistemas do SEBRAE SP e das contas de acesso deve usar um modelo de dados consistente.

3.1.11.7.3. A solução deve prover ferramenta gráfica para representar e modificar o esquema de mapeamento entre o sistema alvo e a solução de gestão de identidade.

3.1.11.7.4. A solução deve disponibilizar um modelo de fluxo de trabalho para cada objeto suportado do sistema alvo do SEBRAE SP.

3.1.11.7.5. A solução deve disponibilizar mecanismo de simulação de execução e seus eventos ao executar os fluxos de trabalho de acordo com o modelo de dado definido.

3.1.11.8. GERENCIAMENTO DE ROLES

3.1.11.8.1. A solução deve possuir a capacidade de prover descoberta de roles, incluindo:

3.1.11.8.1.1. Descoberta de roles que vem integrado com o sistema a qual a solução esteja conectada;
3.1.11.8.1.2. Popular facilmente os atributos dos colaboradores, incluindo dados como localização, centro de custo e departamento;
3.1.11.8.1.3. Criar funções candidatas diretamente no assistente de exploração de roles.

3.1.11.8.2. A solução deve ser capaz de prover gerenciamento de roles, incluindo:

3.1.11.8.2.1. Roles nativas;

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.1.11.8.2.2. Herança hierárquica;
3.1.11.8.2.3. Checagem de conformidade durante a associação;
3.1.11.8.2.4. Associação dinâmica para os colaboradores;
3.1.11.8.2.5. Recalculo dinâmico de herança quando houver uma mudança;
3.1.11.8.2.6. Armazenamento histórico de atestação e certificação de cada role.

3.1.11.9. SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

3.1.11.9.1. O SGIA deve possuir opção para estabelecer a segregação de funções – baseado nas transações existentes nos perfis envolvidos, de tal maneira que uma mesma pessoa não possa receber perfis que possuam acessos segregados sem a devida aprovação de um usuário com o papel de gestor de risco.

3.1.11.9.2. Além da segregação simples (entre transações) o SGIA deve permitir também suporte a matriz de segregação a nível de objeto

3.1.11.10. CADASTRO DE AUTORIZADORES DE PERFIS DE ACESSO

3.1.11.10.1. O SGIA deve possuir opção em sua interface para o cadastramento de autorizadores, pessoas que serão responsáveis por autorizar as solicitações de acessos.

3.1.11.10.2. Fluxos de Aprovação de Acesso
3.1.11.10.2.1.O SGIA deve permitir a construção de fluxos customizáveis de aprovação de acesso por perfil criado.

3.1.11.10.3. Os fluxos desejáveis são:
3.1.11.10.3.1. Perfil com Aprovação do Gestor da Pessoa e do Responsável do Perfil;
3.1.11.10.3.2. Perfil com Aprovação por vários responsáveis.

3.1.11.10.4. Cadastro de Custodiante do Ativo
3.1.11.10.4.1.O SGIA deve possuir opção em sua interface para o cadastramento manual de Custodiantes pelos ativos com suas informações pertinentes.

3.1.11.10.5. Notificação de Aprovação de Acesso
3.1.11.10.5.1.O SGIA deve ser capaz de notificar via e-mail novas solicitações para as pessoas responsáveis pela aprovação.

3.1.11.10.6. Notificação de Criação de Acesso
3.1.11.10.6.1.O SGIA deve ser capaz de notificar via e-mail novas criações de acesso para os Custodiantes do ativo.

3.1.11.10.7. Notificação de Revogação de Acesso
3.1.11.10.7.1.O SGIA deve ser capaz de notificar via e-mail novas revogações de acesso para os Custodiantes do ativo.

3.1.11.10.8. Notificação de Revisão de Acesso
3.1.11.10.8.1.O SGIA deve ser capaz de notificar via e-mail novas revisões de acesso para as pessoas responsáveis por revisar acessos concedidos.

3.1.11.10.9. Notificação de Acesso Não Aprovado
3.1.11.10.9.1.O SGIA deve ser capaz de notificar via e-mail acessos que não foram aprovados para o Gestor da Pessoa, solicitante bem como o motivo da não aprovação.

3.1.11.10.10. Envio de Senha Inicial

3.1.11.10.10.1. O SGIA deve possuir função parametrizável para envio de senha inicial por e-mail para endereço de e-mail específico.
3.1.11.10.10.2. Notificação em Caso de Falha na Publicação Automática

3.1.11.10.11. O SGIA deve ser capaz de notificar via e-mail o custodiante do ativo que uma determinada publicação automática não foi capaz de ser efetuada. O motivo deve ser informado pelo SGIA com base na descrição do evento gerado pelo ativo onde tentou-se a publicação.

3.1.11.11. REVISÃO PERIÓDICA DE ACESSO

3.1.11.11.1. O SGIA deve ser capaz de agendar e disparar revisões periódicas de acesso aos perfis concedidos.

3.1.11.11.2. Permitir que pessoas como gerentes ou "owners" de informações possam revisar e certificar que acesso efetivamente concedidos a usuários são apropriados e atendem às políticas de concessão de acessos.

3.1.11.11.3. A solução deve suportar atestação para diferentes tipos de colaboradores.

3.1.11.11.4. A solução deve ser capaz de desabilitar o acesso do colaborador durante uma revisão de atestação de permissões.

3.1.11.11.5. A solução deve prover uma descrição amigável dos complexos nomes de tecnologias para que o usuário final possa entender o que ele está vendo.

3.1.11.11.6. A solução deve prover os meios de criação automática de atestação baseados em agendamento recorrente.

3.1.11.11.7. A solução deve fornecer um mecanismo de delegação de responsabilidades. O gestor da área deve ser capaz de delegar aprovação para o membro da sua equipe para facilitar as aprovações mais simples.

3.1.11.11.8. A solução deve disponibilizar essa funcionalidade para delegação definitiva ou temporária.

3.1.11.11.9. Bloqueio de Acesso Mediante Condição de Cadastro

3.1.11.11.9.1.O SGIA deve ser capaz de bloquear o login de uma pessoa aos sistemas selecionados mediante condição no cadastro da pessoa. Exemplo uma pessoa que possuir em seu cadastro situação em férias, afastada ou licença, o SGIA deve ler esta condição e bloquear o login da pessoa em um determinado sistema.

3.1.11.11.10. Relatório de Divergências de Acesso

3.1.11.11.10.1. O SGIA deve ser capaz de comparar os acessos que foram concedidos e estão registrados em sua base com os acessos que realmente estão cadastrados em um ativo.
3.1.11.11.10.2. Após a comparação o SGIA deve exibir através de um relatório as inconsistências encontradas, tais como:

3.1.11.11.10.3. Login criado no Ativo, mas não autorizado no SGIA;

3.1.11.11.10.4. Atributo concedido no Ativo, mas não autorizado no SGIA.

3.1.11.11.11. INTERFACE WEB

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.1.11.11.11.1. O SGIA deve ser acessado através do navegador de internet “Microsoft Edge” e “Chrome”.

3.1.11.11.12. IDIOMAS

3.1.11.11.12.1. O SGIA deve exibir informações em português;

3.1.11.11.13. AUTENTICAÇÃO SEGURA

3.1.11.11.13.1. O SGIA deve ser acessado através dos navegadores de Internet mediante protocolo HTTPS.

3.1.11.11.14. Autenticação Centralizada

3.1.11.11.14.1. O SGIA deve utilizar como forma de autenticação o login e senha do usuário existente no Active Directory.

3.1.11.11.15. Autenticação Local de Contas Administrativas do SGIA

3.1.11.11.15.1. Por razões de segurança o SGIA deve permitir a autenticação em sua base local para contas com perfil de administrador.

3.1.11.11.16. Comunicação Segura com Active Directory
3.1.11.11.16.1. O SGIA deve comunicar-se de maneira segura com o Active Directory ao obter/gerar as credenciais usuário e senha.

3.1.11.12. CRIAÇÃO DE LOGIN PADRÃO

3.1.11.12.1. O SGIA deve ser capaz de criar o login padrão dos usuários mediante regra customizável no próprio sistema.

3.1.11.12.2. Publicação/Atualização de Dados Cadastrais nos Ativos de Publicação Automática.

3.1.11.12.2.1.O SGIA deve ser capaz de publicar/atualizar as informações cadastrais dos usuários nos ativos de publicação automática;

3.1.11.12.2.2. Esta publicação/atualização deve ocorrer em intervalos parametrizáveis.

3.1.11.12.3. Criação de Login no Active Directory em OUs com Base em Regra de Negócio

3.1.11.12.3.1.O SGIA deve ser capaz de criar um login no Active Directory em OUs específicas mediante regra de negócio obtida no cadastro da pessoa.

3.1.11.12.4. Desativação do Login no Active Directory após revogação e movimentação da conta para OU específica.

3.1.11.12.4.1.O SGIA deve manter uma conta revogada desativada por um período parametrizável e após o período excluir a conta.

3.1.11.12.5. Controle automático de contas órfãs

3.1.11.12.5.1.O SGIA deve ter a capacidade de verificar periodicamente a existência de contas nos sistemas, que não tenham sido autorizadas no SGIA.

3.1.11.12.5.2.O SGIA deve permitir o tratamento destas situações, notificando o gestor da ferramenta pelo evento.

3.1.11.12.6. Dados da Tarefa de Criação de Acesso

3.1.11.12.6.1.O SGIA deve possuir campo exibindo número exclusivo de cada tarefa criada.

3.1.11.12.7. Portal de autosserviço

3.1.11.12.7.1.O SGIA deve possuir um portal que permita ao usuário interagir com o sistema SGIA de forma eficiente e eficaz.

3.1.11.12.7.2.O portal deve priorizar a facilidade de uso e a portabilidade;

3.1.11.12.7.3.O portal deve contemplar as seguintes funcionalidades:

3.1.11.12.7.3.1. Permitir que o usuário consulte os direitos ou perfis que lhe foram concedidos;
3.1.11.12.7.3.2. Permitir que o usuário solicite direitos;
3.1.11.12.7.3.3. Permitir que o usuário acompanhe o andamento de suas solicitações;
3.1.11.12.7.3.4. Permitir que o usuário faça o reset de senha, por exemplo em caso de esquecimento;

3.2. SETUP INICIAL DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

3.2.1. Serviços Técnicos Especializados

3.2.1.1. Instalação e Configuração

3.2.1.1.1. Entende-se como SETUP INICIAL DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO as integrações mencionadas nesse documento em AMBIENTE DE TI ATUAL A SER GERENCIADO a Solução. Será com a conclusão desta fase que a solução estará ativa e operacional no ambiente de TI SEBRAE-SP, possibilitando a execução das tarefas subsequentes desta fase.

3.2.1.1.2. O RoadpMap desta fase deve estar estruturado em entregas MPV (Mínimo Produto Viável), agilizando ao máximo possível as entregas de valor para o SEBRAE-SP. Não podem ser consideradas entregas as customizações e/ou configurações que dependem de outras entregas para se tornarem funcionais e perceptíveis ao SEBRAE-SP e seus usuários;

3.2.1.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer profissionais especializados na solução, por todo o período desta fase, para a execução das atividades de instalação, configuração, customização, teste, homologação, implantação em produção e adequação da solução em relação: ao ambiente de TI do SEBRAE-SP (infraestrutura e itens gerenciados), às políticas de gestão de acessos e respectiva automação, às regras de segregação de função, gestão de risco de acessos e respectiva automação;

3.2.1.1.4. As parametrizações para as regras de gestão de identidade e gerenciamento de riscos de acesso (SoD), deverão seguir não somente as recomendações do fabricante como também atender as regras de negócio, de segurança e TI do SEBRAE-SP.

3.2.1.1.5. Deverá ser elaborada pela contratada e aprovada pelo SEBRAE-SP;

3.2.1.1.6. As parametrizações deverão ser documentadas pela CONTRATADA e entregues ao SEBRAE-SP;

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.2.1.1.7. As parametrizações deverão ser implementadas na solução pela CONTRATADA.

3.2.1.1.8. As parametrizações deverão contemplar no mínimo:

3.2.1.1.8.1. Arranjo das Informações organizacionais do SEBRAE-SP como: Unidades; funções organizacionais; sistemas; perfis; usuários de TI;

3.2.1.1.8.2. Diretivas de Segurança;

3.2.1.1.8.3. Visões e Relatórios gerenciais para gestão de acessos e auditoria;

3.2.1.1.8.4. Configuração de acessos para: autoatendimento; administração da ferramenta, gestão de acessos, gestão de riscos e auditoria;

3.2.1.1.8.5. Processos de Automação de Concessão, Revogação, Alteração e Revisão de Acessos;

3.2.1.1.8.6. Fluxos de Aprovações de Concessão, Revogação e Revisão de Acessos;

3.2.1.1.8.7. Um ou mais Fluxos de Campanha de Certificação e Recertificação que garanta controle de acessos para todas as Unidades de Negócio SEBRAE-SP e respectivas funções organizacionais;

3.2.1.1.8.8. Regras de Segregação de Função e Controles Compensatórios, incluindo processo de Certificação e Recertificação dos mesmos;

3.2.1.1.8.9. Fluxo de aprovação para controles compensatórios e aceitação de riscos;

3.2.1.1.9. A CONTRATADA deverá fazer o levantamento técnico e elaborar proposta de integração, que deverá ser aprovada pelo SEBRAE-SP;

3.2.1.1.10. As integrações deverão ser documentadas pela CONTRATADA e entregues ao SEBRAE-SP;

3.2.1.1.11. As integrações com softwares de mercado deverão ser conduzidas e implementadas pela CONTRATADA. O time técnico do SEBREA-SP poderá ser envolvido para sanar eventuais esclarecimentos de dúvidas e informações acerca da instalação e ambiente deste software no SEBRAE-SP; também, como apoio a testes e homologação desta integração.

3.2.1.1.12. As integrações deverão contemplar:

3.2.1.1.12.1. inclusão de novos acessos (usuários, perfis e permissões);

3.2.1.1.12.2. alteração de acessos (usuários, perfis e permissões);

3.2.1.1.12.3. revogação de acessos (usuários, perfis e permissões);

3.2.1.1.12.4. mapeamento e monitoração dinâmica de perfis (existentes e novos), usuários (existentes e novos) e permissões (existentes e novos);

3.2.1.1.12.5. log de auditoria para eventos de alteração de acessos (usuários, perfis e permissões) realizados diretamente nos sistemas. Compõem esses sistemas todos os softwares mencionados no item AMBIENTE DE TI ATUAL A SER GERENCIADO.

3.2.1.1.13. Os softwares deverão ser instalados conforme projeto de instalação a ser fornecido pela CONTRATADA. Esse projeto deverá ser previamente alinhado e aprovado pelo SEBRAE-SP antes da execução;

3.2.1.1.14. A aprovação do projeto de Instalação, Configuração e Parametrização se dará por meio de e-mail formal do SEBRAE-SP, à CONTRATADA, em resposta a versão final da proposta de projeto, enviado pela CONTRATADA;

3.2.1.1.15. Havendo necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos e/ou rotinas dos trabalhos no SEBRAE-SP em decorrência dos serviços, esta alteração deverá estar devidamente planejada e autorizada anteriormente pelo SEBRAE-SP;

3.2.1.1.16. Para cada instalação ou produto entregue a CONTRATADA deverá apresentar documentação correspondente contendo a descrição e o objetivo de cada configuração efetuada;

3.2.1.1.17. O Serviço de instalação e configuração básica compreenderá, a integração com todos os sistemas e bases autoritativas fornecidos pelo SEBRAE-SP relacionados em AMBIENTE DE TI ATUAL A SER GERENCIADO. Na hipótese de haver customizações de integração, estes deverão ser previamente alinhados em termo de estratégia e solução com o SEBRAE-SP; tendo as estimativas (esforço e prazo), premissas e envolvidos controlados por RoadMap de Cronograma controlado pela CONTRATADA;

3.2.1.2. ACOMPANHAMENTO EM PRODUÇÃO

3.2.1.2.1. A CONTRATADA deverá prever um Profissional qualificado pelo fabricante da solução para acompanhamento em produção por um período de 10 dias úteis, após a instalação e configuração da solução em ambiente de produção da primeira entrega, MPV (Mínimo Produto Viável).

3.2.1.2.2. Na hipótese de entregas parciais em ambiente de produção, cada entrega posterior ao primeiro MPV (Mínimo Produto Viável) deverá ter acompanhamento mínimo de 05 dias úteis.

3.2.1.2.3. Este(s) profissional(s) deverá(ão) estar capacitado ou contar com apoio capacitado (seja equipe ou ferramentas) para análise, troubleshoot e aplicação de correções das integrações com os itens para gerenciamento, contidos em AMBIENTE DE TI ATUAL A SER GERENCIADO.

3.2.1.2.4. A CONTRATADA deverá apresentar termo de aceite ao SEBRAE-SP, devidamente assinado, para oficialização da entrega da fase de ACOMPANHAMENTO EM PRODUÇÃO;

3.2.1.3. AMBIENTE DE TI ATUAL A SER GERENCIADO

3.2.1.3.1. Visto a grandiosidade de recursos tecnológicos utilizados pelo Sebrae SP e todo o processo de inovação atual com projetos de implantação de novos sistemas, serão contemplados nessa primeira esteira de integração os principais recursos utilizados por nossos usuários.

3.2.1.3.2. Sistemas que possuem provisionamento de acessos integrados com os grupos de rede do Microsoft Active Directory utilizarão dos benefícios da integração da Solução.

3.2.1.3.3. Essa ação visa atender um dimensionamento adequado da solução e ao ambiente Sebrae seguindo as melhores práticas de mercado para esse modelo de solução, atentando-se a maximização da disponibilidade e performance a fim de garantir a continuidade satisfatória ao suporte do negócio do SEBRAE-SP.

3.2.1.3.4. A plataforma contratada deverá realizar a integração com os sistemas abaixo permitindo o provisionamento e gestão das identidades e acessos aos usuários.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

Ativos	Qtd.
• **Microsoft Azure Active Directory** O Microsoft Azure Active Directory é uma ferramenta executada em Windows Server que faz a autenticação, o gerenciamento e o controle de acesso dos usuários de uma rede.	1
• **Microsoft Office 365** – Conta de e-mail, Pacote de softwares e atribuição de licença; O Microsoft 365 é um conjunto de softwares de produtividade e serviços, focado no trabalho colaborativo simultâneo como conta de E-mail e Pacote Office (Outlook, Word, Excel, etc.)	1
• **Sistemas ERP Totvs RM – Base autoritativa de usuários.** O software RM Totvs é um sistema voltado para gestão que contém a base de usuários e diversos módulos para atender as necessidades do Sebrae SP:	1

3.2.1.3.5. Demais sistemas não contemplados nessa primeira onda de implantação, entrarão em esteiras de futuras integrações conforme demanda interna, utilizando os itens sob demanda do contrato a qualquer momento durante a vigência do contrato.

3.2.1.4. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

3.2.1.4.1. O conjunto de serviços prestados deve ser organizado na forma de projeto, cuja finalidade é entregar a solução contratada, plenamente operacional e documentada;

3.2.1.4.2. A CONTRATADA deve apresentar um plano de trabalho contendo no mínimo um RoadMap de entregas e apresentação mensal (a cada 30 dias) de status report ao SEBRAE-SP, para as seguintes fases de projeto:

3.2.1.4.2.1. Instalação e configuração (licenças, instalações, configurações, customizações, testes, homologações e implantações);

3.2.1.4.2.2. Acompanhamento pós-implantação (maturação da solução em ambiente produtivo);

3.2.1.4.2.3. Treinamento;

3.2.1.4.3. O plano de trabalho, elaborado pela CONTRATADA, deve ser alinhado e validado pelo SEBRAE-SP;

3.2.1.4.4. O plano de trabalho torna-se oficial e começa a valer assim que o SEBRAE-SP enviar e-mail à CONTRATADA aprovando o mesmo.

3.2.1.4.5. Considerando a complexidade da implantação, os prazos serão definidos após a reunião inicial e a entrega do projeto de execução, não podendo ultrapassar 4 meses a partir do kickoff

3.3. LICENÇAS DE IDENTIDADES

3.3.1. Para definição da quantidade de licenças a ser contratada, utilizamos dados dos usuários ativos extraído das ferramentas disponibilizados pela UTC (Unidade Tecnologia Corporativa) do SEBRAE-SP.

3.3.2. Cada usuário dos recursos tecnológicos disponibilizados pela UTC, deverá possuir uma Identidades/licenças na solução.

3.3.3. Não deve existir uma limitação de sistemas gerenciados por Identidades/licenças, visando atender a um dimensionamento adequado os ativos de Tecnologia do SEBRAE integrado a solução.

3.3.4. O valor mensal pago pelo Sebrae referente a essa linha de contratação, será a quantidade de pacotes de Identidades/licenças necessária (A) multiplicado pelo valor unitário (B) informado pela CONTRATADA na linha de preço fixado no contrato conforme exemplificado na tabela abaixo.

Item	Descrição	Qtd Necessária	Valor Unitário	Valor Mensal

		A	B	D
5	Pacote de 100 Licenças de Identidades	-	-	D = A x B

3.4. SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DA SOLUÇÃO AO SISTEMA ERP TOTVS.

3.4.1. A plataforma contratada deverá realizar o Serviço de integração e parametrização da Solução de SGIA ao Sistema ERP Totvs RM, permitindo o provisionamento e gestão das identidades e acessos aos usuários.

3.4.2. O SEBRAE-SP definirá quais Módulos do Sistemas ERP Totvs RM serão integrados nessa linha de contratação.

3.4.3. Os módulos do **ERP Totvs RM** não contemplados nessa primeira onda de implantação, entrarão em esteiras de futuras integrações conforme demanda interna, utilizando o item de contratação "Serviço Sob Demanda de configuração e parametrização de novos Módulos do Sistemas ERP Totvs a Solução de Gestão de Identidades e Acesso" a qualquer momento durante a vigência do contrato.

3.5. SERVIÇO SOB DEMANDA DE CONFIGURAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DE NOVOS MÓDULOS DO SISTEMAS ERP TOTVS A SOLUÇÃO DE GESTÃO DE IDENTIDADES E ACESSO

3.5.1. O Sebrae SP, possui o licenciamento FULL com a TOTVS RM, tendo disponível em sua linha de contratação atual 25 módulos:

3.5.2. A plataforma contratada deverá realizar o Serviço de integração Sob Demanda de Módulos do Sistemas ERP Totvs ainda não integrados e parametrização a solução de SGIA.

3.5.3. Essa ação visa atender um dimensionamento adequado da solução ao ambiente Sebrae, ficando a cargo do Sebrae definir quais Novos Módulos do Sistemas ERP Totvs RM serão integrados nessa linha de contratação.

3.5.4. O valor pago pelo Sebrae referente a essa linha de contratação, será a quantidade de novos módulos (A) a ser integrados/configurados multiplicado pelo valor unitário de integração (B) informado pela CONTRATADA na linha de preço fixado contrato conforme exemplificado na tabela abaixo.

Item	Descrição	Qtd de novos Módulos	Valor Unitário	Valor Total
		A	B	C
-	Serviço Sob Demanda de configuração e parametrização de novos Módulos do Sistemas ERP Totvs a Solução de Gestão de Identidades e Acesso	-	-	C = A x B

3.6. SERVIÇO SOB DEMANDA DE INTEGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DE NOVOS SISTEMAS A SOLUÇÃO DE GESTÃO DE IDENTIDADES E ACESSO COM CONECTOR NATIVO DA SOLUÇÃO.

3.6.1. A plataforma contratada deverá realizar Serviço Sob Demanda de Integração, configuração e parametrização de novos sistemas a Solução de Gestão de Identidades e Acesso com conector Nativo da solução.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

3.6.2. A contratada deverá listar os conectores nativo da solução na entrega de documentação comprobatória.

3.6.3. O SEBRAE-SP definirá quais Sistemas serão integrados utilizando essa linha de contratação respeitando as particularidades tecnológicas e todo o processo de inovação de novos projetos.

3.6.4. A contratada deverá seguir o processo de Integração, configuração e parametrização seguindo as boas práticas de mercado.

3.7. SERVIÇO SOB DEMANDA DE INTEGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DE NOVOS SISTEMAS A SOLUÇÃO DE GESTÃO DE IDENTIDADES E ACESSO COM CONECTORES NÃO NATIVO DA SOLUÇÃO.

3.7.1. A plataforma contratada deverá realizar Serviço Sob Demanda de Integração, configuração e parametrização de novos Sistemas a Solução de Gestão de Identidades e Acesso com conectores não Nativo da solução.

3.7.2. O SEBRAE-SP definirá quais Sistemas serão integrados utilizando essa linha de contratação respeitando as particularidades tecnológicas e todo o processo de inovação de novos projetos.

3.7.3. A contratada deverá seguir o processo de Integração, configuração e parametrização seguindo as boas práticas de mercado.

3.8. LICENÇA SOB DEMANDA DE CONECTOR ADICIONAL, NÃO INCLUÍDO NO PACOTE BÁSICO DA LICENÇA DA SOLUÇÃO.

3.8.1. O SEBRAE-SP definirá quais Sistemas serão integrados utilizando essa linha de contratação respeitando as particularidades tecnológicas e todo o processo de inovação de novos projetos.

3.8.2. Os conectores utilizados nessa linha de contratação não poderão estar referenciados na lista de conectores nativo da solução apresentado na documentação da Licitação.

3.9. HORAS SOB DEMANDA PARA DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS DE INTEGRAÇÃO

3.9.1. CONSULTORIA ESPECIALIZADA

3.9.1.1. Consultoria para atender demandas que não estão no escopo de serviços e suporte da ferramenta contratada. Esse serviço visa atender necessidades técnicas de implementação de novas integrações, implementação de novas regras e parametrizações, elaboração e apoio ao gerenciamento de projetos e outras atividades relacionadas a esta solução que possam surgir na vigência contratual.

3.9.1.2. A utilização dessa linha de contratação, ocorrerá sob demanda do SEBRAE-SP, por meio de e-mail ou em reuniões agendadas, nas quais o SEBRAE-SP irá descrever e especificar a demanda solicitada;

3.9.1.3. A CONTRATADA poderá ser solicitada a ajudar nas especificações e elaboração de novo projeto o documento de requisitos, bem como da implementação dos mesmos;

3.9.1.4. A CONTRATADA deverá informar o SEBRAE-SP, a estimativa de horas para execução da implementação solicitada, além do prazo necessário para entrega da solicitação;

3.9.1.5. O SEBRAE-SP poderá aprovar ou não a execução de uma solicitação com base no quantitativo de horas, custo e prazo informados pela CONTRATADA. Solicitações não aprovadas não geram nenhum ônus para o SEBRAE-SP, bem como não consomem nenhuma quantidade de horas do total previsto no contrato. A

CONTRATADA só está autorizada a proceder com a execução de uma solicitação após autorização formal do SEBRAE-SP;

3.9.1.6. A CONTRATADA deverá elaborar o cronograma com as etapas e atividades relacionadas a implementação, configurações e as parametrizações;

3.9.1.7. O SEBRAE-SP deverá aprovar o cronograma;

3.9.1.8. A contratada deverá apresentar em relatório o descritivo detalhado do trabalho realizado, com hora de início e término da atividade, objetivo do trabalho, resultado esperado, resultado alcançado, data e assinatura dos envolvidos;

3.9.1.9. O relatório detalhado é documento comprobatório para o pagamento referente a consultoria especializada sob demanda;

3.9.1.10. Horas gastas nas correções de "bugs", erros causados por imperícia ou falhas por parte da CONTRATADA não serão contabilizadas;

3.9.1.11. No final do processo de implementação e, estando todos os módulos exigidos nos itens acima em perfeito funcionamento, a CONTRATADA deverá elaborar o Termo de Aceite e coletar as assinaturas dos envolvidos por parte do SEBRAE-SP, documento comprobatório para o pagamento;

3.9.1.12. Somente após a assinatura do Termo de Aceite é que o SEBRAE-SP solicitará o respectivo pagamento.

3.9.1.13. Disponibilização de 2000 (duas mil horas) horas de consultoria, a serem utilizadas sob demanda da equipe do SEBRAE-SP.

3.10. SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO VIA CUSTOMER SUCCESS

3.10.1. Suporte e Sustentação

3.10.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar para todos os profissionais envolvidos na prestação de serviços, equipamentos e ferramentas necessárias para desempenhar suas tarefas diárias, conforme previstas neste instrumento.

3.10.1.2. O dimensionamento de profissionais será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a mesma estabelecer o quantitativo para atendimento de todos os indicadores de nível de serviços de modo integral.

3.10.1.3. Os profissionais a serem disponibilizados para o serviço de sustentação da solução deverão possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou em área correlata a TI.

3.10.1.4. Os profissionais de (Customer Success) irão focar em gerenciar a ferramenta e assegurar o sucesso no uso dos serviços contratados, atender as orientações dos times da TI e necessidades de acessos dos usuários Sebrae SP visando alcançar o sucesso da implementação da solução.

3.10.1.5. Os profissionais de (Customer Success) farão interações via ferramenta ITSM já utilizada pelo Sebrae SP, e-mail ou em reuniões com time da TI do Sebrae SP visando a resolução de eventos envolvendo:

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

Criação de usuário, Desativação de usuários, Concessão de acessos, Revogação de acessos e Mapeamento de processos e participação na integração de sistemas.

3.10.1.6. Os profissionais de (Customer Success) disponibilizados para o serviço de sustentação da solução não se limitarão a resolver problemas ou oferecer apenas suporte técnico, a atuação deverá ter uma abordagem estratégica focada em entender as necessidades e metas do Sebrae SP. Isso permite que os profissionais não apenas reajam às necessidades imediatas solicitadas a ele, mas também antecipe e resolva potenciais desafios antes que eles afetem a experiência do cliente com a solução.

3.10.2.

3.10.2.1. Demais Atribuições do analista de Customer Success:

3.10.2.1.1. Monitoração contínua dos principais serviços da ferramenta, para garantir a operação contínua e prevenir incidentes decorrentes de interrupções em qualquer um desses serviços;

3.10.2.1.2. Verificação diária no ambiente, com o objetivo de identificar as principais causas de problemas e desenvolver um plano de ação eficaz para eliminá-las;

3.10.2.1.3. Tratamento dos eventos gerados no ambiente envolvendo a solução em conjunto com o cliente, garantindo a resolução eficaz dos eventos relatados;

3.10.2.1.4. Preparar relatórios detalhados e insights acionáveis para orientar decisões estratégicas internas e recomendações personalizadas;

3.10.2.1.5. Tratamento de divergência de acessos;
3.10.2.1.6. Verificação de tempos de sincronizador;
3.10.2.1.7. Verificação e tratamento de contas órfãs;
3.10.2.1.8. Verificação de acessos indevidos;
3.10.2.1.9. Abertura e acompanhamento de chamados com o fabricante;
3.10.2.1.10. Realização (via interface) de configurações e atividades de alta volumetria que não podem ser feitas em massa;

3.10.2.1.11. Revisar acessos de usuários em processos de transferências e desligamentos, Concessões, alterações, revogações de acesso;
3.10.2.1.12. Verificações de auditoria;
3.10.2.1.13. Atendimentos gerais de pedidos relacionados aos usuários Terceiros;
3.10.2.1.14. Disponibilização de Sumário Executivo mensal.

4. EQUIPE TÉCNICA ESPECIALIZADA

4.1 Qualificações técnicas exigidas dos profissionais que irão participar do projeto de implementação e integração da CONTRATADA:

4.1.1 Qualificações técnicas exigidas para o perfil de GERENTE DE PROJETO da CONTRATADA:

Certificações	**Descrição**
Ao menos uma das certificações de segurança da informação: • Project Management Professional (PMP);	Diploma, devidamente registrado, de curso de nível superior de graduação na área de Tecnologia da Informação ou de graduação em qualquer curso superior, acrescido de certificado de curso de pós-graduação em área de

• Prince2 Practitioner Certificate in Project Management. • Professional Scrum Master I;	Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas, fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); Conhecimento avançado em gerência de projetos, com experiência mínima de 06 (seis) meses.

4.1.2 As qualificações técnicas exigidas para o perfil de ANALISTA DE IMPLANTAÇÃO da CONTRATADA:

Descrição
Diploma, devidamente registrado, de curso de nível superior de graduação na área de Tecnologia da Informação ou de graduação em qualquer curso superior, acrescido de certificado de curso de pós-graduação em área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas, fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); Experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) meses na área de Tecnologia da Informação; Conhecimento avançado na solução, com experiência em operação, sustentação e suporte a ambientes similares ao supracitado;

5. LOCAL, FORMA E PRAZO DE ENTREGA

5.1 Do Local

A solução será disponibilizada na modalidade “Software as a Service – Saas” (Software como Serviço), ou seja, utilizaremos a infraestrutura de nuvem da empresa fornecedora da solução.

5.2 Da Forma – Reunião de Briefing

5.2.1 Após a assinatura do contrato, em um prazo de até 05 (cinco) dias, deverá ser realizada reunião inicial entre a CONTRATADA e o Gestor do Contrato do SEBRAE/SP para acertos iniciais quanto a prestação de serviço e definição das fases do cronograma para atendimento.

5.2.2 Outras reuniões poderão ser agendadas pelo SEBRAE-SP, quando houver formalização da solicitação, necessidade de ajustes em relação à execução do objeto, dentre outras necessidades.

5.2.3 As reuniões poderão ocorrer de forma remota (online) ou presencial, a ser realizada na sede do SEBRAE-SP, localizado à Av. Vergueiro, 1.117 – Liberdade – São Paulo/SP, ou em outro local a ser definido em concordância com a contratada e o SEBRAE-SP.

5.2.4 Para cada reunião, A CONTRATADA deverá elaborar uma ATA em um prazo de até 02 (dois) dias úteis, repassando ao SEBRAE-SP, para avaliação e validação, com o objetivo de formalizar as decisões entre as partes, o cronograma, e as definições de prazos e entregas.

5.2.5 Se necessário, serão solicitadas alterações, visando atender às necessidades do SEBRAE-SP, as quais deverão ser realizadas em até 02 (dois) dias úteis contados da solicitação formal do SEBRAE-SP.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

5.3 Dos prazos de Entrega

5.3.1 Por se tratar de uma implantação complexa, os prazos serão definidos após a reunião inicial e entrega do projeto de execução não podendo ultrapassar 12 meses a partir do kickoff.

5.3.2 A CONTRATADA deve elaborar um plano de trabalho contendo RoadMap de entregas, com cronogramas de execução, e descrição detalhada dos produtos e subprodutos a serem entregues em até 15 dias após reunião de alinhamento do projeto

6. ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

6.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

6.2 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual serão realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, pelo fiscal técnico do contrato designado pelo SEBRAE.

6.3 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.4 A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento.

6.5 Quando solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer ao SEBRAE-SP relatórios referentes aos serviços executados e /ou materiais entregues.

6.6 Os relatórios serão definidos em conjunto com a equipe técnica do SEBRAE-SP e poderão sofrer atualizações na medida em que o nível de controle dos serviços prestados se torne necessário.

6.7 O recebimento definitivo será realizado em até 10 (dez) dias após o recebimento provisório.

7. ESTIMATIVA DE CONSUMO

7.1 As estimativas de quantidades constituem mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE-SP obrigado a realizá-las em sua totalidade, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização. Portanto, o SEBRAE-SP se reserva ao direito de, a seu critério, utilizar ou não as quantidades previstas.

7.2 A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação às quantidades efetivamente consumidas, o que será comprovado através das entregas efetuadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo SEBRAE-SP.

8. DOCUMENTAÇÃO ENTREGÁVEL

8.1 A contratada deverá apresentar, além de outros previstos neste instrumento, os documentos abaixo discriminados:

8.2 **Na reunião de alinhamento:**

8.2.1 Sugestão de Cronograma
8.2.2 Lista dos funcionários que participarão do projeto;

8.3 **15 dias após reunião:**

8.3.1 Declaração de escopo;
8.3.2 Plano de implantação das soluções contratadas
8.3.3 Cronograma de atividades;
8.3.4 Lista de conectores nativo da solução.

8.4 **Após a conclusão dos serviços:**

8.4.1 Relatório (as-built) das configurações e customizações realizadas no ambiente do SEBRAE com documentação detalhada de todas as etapas efetuadas para instalação, configuração e integração da solução adquirida
8.4.2 Termo de Aceite com as assinaturas dos envolvidos.

8.5 **Relatório de Horas Sob Demanda:**

8.5.1 Será um entregável apenas se for necessária a contratação

8.6 O SEBRAE-SP poderá exigir os documentos supramencionados a qualquer momento, para conferência das condições necessárias à manutenção da adequada prestação de serviços.

9. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

9.1 Para acompanhamento e avaliação dos serviços pela CONTRATADA foram estabelecidos e utilizados Acordo de Níveis de Serviço (doravante denominados ANS) expressos como indicadores definidos para o processo.

9.2 O ANS deverá ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que será assumido junto ao SEBRAE-SP. A análise dos resultados dos indicadores de nível de serviço poderá resultar na redução do valor pago pelos serviços prestados, caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos na entrega dos serviços.

9.3 Com base no relatório e documentos solicitados, o SEBRAE-SP irá apurar os indicadores de ANS estabelecido neste instrumento.

9.4 A veracidade das informações presentes nos sistemas de gerenciamento e controle, bem como nos relatórios encaminhados, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

9.5 A contratada deve permitir acesso a todos os relatórios que contenham dados utilizados para cálculo dos níveis de serviços.

9.6 A contratada será avaliada pelo seu desempenho mensalmente, a contar da data da efetiva implantação dos serviços, de acordo com os indicadores previstos neste ajuste.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

9.7 Os relatórios técnicos de acompanhamento de falhas, por sua vez, deverão ser fornecidos, quando solicitados, contendo todos os incidentes ocorridos na operação do mês anterior.

9.8 A adoção do ANS não impede que sejam aplicadas as penalidades previstas em contrato.

9.9 A Gerência de Serviços deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas inerentes à solução de SGIA e garantindo a qualidade do serviço.

9.10 A CONTRATADA deverá oferecer canal de atendimento com cobertura em todo o território nacional, no idioma português durante o horário estabelecido para o suporte técnico.

9.11 Havendo necessidade de interrupção do serviço para a realização de manutenções preventivas, a CONTRATADA deverá comunicar ao SEBRAE com antecedência mínima de 02 (dois) dias, salvo negociação prévia entre as partes interessadas;

9.12 **Os descontos terão como base de cálculo os valores estipulados para a remuneração mensal dos serviços, limitados a 30% (trinta por cento), e o resultado apurado pelo Sebrae-SP deverá corresponder ao valor da nota fiscal a ser emitida.**

9.13 Seguem abaixo as características dos indicadores de performance a serem mensurados pela CONTRATADA e que poderão resultar em multa por descumprimento dos índices mínimos de qualidade definidos;

9.14 **Indicadores:**

Indicador de Disponibilidade (D)	Meta Exigida %	Valor apurado	Dedução sobre o valor mensal (%)
Indicador do nível de disponibilidade da solução	98,50%	>=98,5%	0%
		Entre 98 e 98,4%	2%
		Entre 97 e 97,9%	5%
		Entre 96 e 96,9%	7%
		Entre 95 e 95,9%	10%
		Entre 94 e 94,9%	13%
		Entre 92 e 93,9%	16%
		Entre 90 e 91,9%	18%
		Entre 80 e 89,9%	21%
		Entre 70 e 79,9%	24%
		Entre 60 e 69,9%	27%
		< 60 %	30%

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO	
Descrição do indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a solução contratada permanece em condições normais de funcionamento.
Fórmula de cálculo	IDV= [(To – Ti)/To]*100, onde: IDV = Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço To = Tempo total mensal (total de dias da prestação do serviço vezes 1440 minutos) Ti = Somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação em um mês (em minutos) Deverá ser entendido como tempo indisponível o tempo (em minutos) entre a abertura do chamado técnico pelo SEBRAE ou pela Gerência de Serviços da contratada e a completa solução do incidente com o total restabelecimento do (s) serviço (s) afetados. Caso seja comprovado que o incidente foi causado pelo SEBRAE ou o mesmo for considerado improcedente, o tempo de indisponibilidade não será computado no cálculo; Serão excluídas do cálculo da Disponibilidade as interrupções programadas para manutenção, desde que a comunicação seja feita de acordo com os critérios do item anterior. Também serão excluídas as interrupções causadas por falta de energia elétrica nas localidades e indisponibilidades formalmente justificadas pela CONTRATADA e aceitas pelo SEBRAE.
Periodicidade da aferição	Mensal
Limiar de qualidade	Disponibilidade Mensal Mínima de 98,5%
Pontos de controle	A contratada realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeitos dos serviços pelo tempo de duração do contrato.
Relatórios de níveis de serviço	A contratada deverá disponibilizar mensalmente ao SEBRAE-SP, relatórios digitais com os índices apurados, totalizados e apresentados mensalmente por enlace. Nos relatórios citados deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade em minutos, o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade do SEBRAE-SP. A contratada deverá disponibilizar, quando demandado pelo SEBRAE-SP, relatório detalhando os tempos de falhas, minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade por período (mês) e motivos das indisponibilidades apuradas.

9.15 A aplicação de desconto desse SLA (ANS) deverá ocorrer sobre a linha de contratação **Solução SAAS – Direito de Uso.**

9.16 Definições SLA de Suporte

9.16.1 Cada chamado registrado terá uma prioridade definida conforme matriz objetiva a ser fornecida pelo SEBRAE após a reunião de briefing, esta prioridade define a ordem de tratamento dos chamados, bem como outras questões relativas ao atendimento do mesmo, como o tempo de resolução.

9.16.2 PRIORIDADE - É definida em função da relevância do chamado em relação ao negócio da organização. É dividida em:

9.16.3 Prioridade ALTA - Chamados motivados com comprometimento total e/ou parcial de funcionalidade, sistema, ambiente, portal, ou dados, conforme detalhamento do serviço e/ou. Não existe alternativas disponíveis para que possa realizar o trabalho.

9.16.4 Prioridade MÉDIA - Chamados motivados com degradação de funcionalidade, sistema, ambiente, portal, ou dados, conforme detalhamento do serviço. Existe alternativa disponível para a solução, mesmo que precária, no entanto algumas tarefas podem ficar afetadas até que o problema seja resolvido.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

9.16.5 **Prioridade BAIXA -** Chamados motivados sem comprometimento de funcionalidade, sistema, ambiente, portal, ou dados, conforme detalhamento do serviço. Existe alternativa disponível para a solução, no entanto algumas tarefas podem ficar afetadas até que o problema seja resolvido.

Prioridade	Tempo para resolução
Alta	6 horas
Média	12 horas
Baixa	24 horas

9.17 **Indicadores de Níveis de Serviço – ANS**

9.17.1 Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas exigidas, referentes às solicitações de suporte, conforme a tabela abaixo:

Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida (%)	Valor Apurado (%)	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
Índice de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviço dentro do prazo de prioridade (ANS)	Total de incidentes e requisições de serviço resolvidos no prazo / Total de incidentes e requisições de serviço resolvidos x 100.	95%	>= 95%	Esperado	0%
			Entre 90% e 94%	Baixo Impacto	5%
			Entre 70% e 89%	Médio Impacto	8%
			< 70%	Alto Impacto	15%

9.18 A aplicação de desconto desse SLA deverá ocorrer sobre a linha de contratação Sustentação da Solução via Customer Success no formato 8x5 remoto.

10. **SUBCONTRATAÇÃO**

10.1 Será admitida a subcontratação, às expensas e riscos da parte da CONTRATADA, desde que expressamente autorizada pelo SEBRAE-SP, limitado a 30% do valor total da proposta, para os seguintes serviços:

10.1.1 **Soluções de IAM.**

11. **VISTORIA TÉCNICA - FACULTATIVA**

11.1 É recomendável que seja realizada visita técnica para reconhecimento do local da futura prestação dos serviços antes da apresentação de suas propostas, a fim de tomar ciência da situação atual da área de execução dos serviços, da extensão dos serviços a serem executados, das dificuldades que poderão surgir no decorrer das atividades, bem como ficarem cientes de todos os detalhes necessários à sua perfeita elaboração.

11.2 A visita técnica não constitui condição de habilitação, não sendo, contudo, aceitas declarações posteriores de desconhecimento das informações.

11.3 A visita técnica deverá ser agendada de segunda à sexta-feira, em horário comercial, **com o colaborador Marcos Vieira de Almeida**, por meio de telefone: 11-3177-4919.

11.4 Em caso de algum questionamento técnico, este deverá ser realizado conforme item específico do edital.

12. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

12.1 A CONTRATADA deverá adotar na execução do objeto contratual, práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, com o objetivo de atender aos critérios de redução de desperdício, diminuição do uso intensivo de matérias primas, reciclagem, da não geração de resíduos, promover o uso consciente de recursos naturais, de modo que a prestação dos serviços seja ambientalmente responsável.

13. VIGÊNCIA

13.1 A vigência da ata será de 12 (doze) meses.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

ANEXO – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

1. A **CONTRATADA** deverá comprovar o seu programa de governança de dados pessoais, contendo, no mínimo, os requisitos previstos no art. 50, LGPD, para garantir a conformidade e segurança dos tratamentos de dados realizados.

2. É obrigação da **CONTRATADA** garantir que todos os profissionais que atuem na execução do contrato firmado com a **CONTRATANTE** assinem termo de compromisso de confidencialidade e sejam devidamente instruídos sobre privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação.

3. Os dados pessoais tratados devem ser armazenados em ambiente seguro com medidas técnicas e administrativas aptas para garantir a segurança das informações armazenadas, criptografado, com controle de acesso, gestão de vulnerabilidades, DLP, antivírus, ferramentas anti-ransomware, acessado apenas por usuários autorizados via login e senha fortes e com certificação de segurança da informação.

4. É condição indispensável para a contratação a comprovação das medidas técnicas e administrativas de segurança aplicadas em toda a infraestrutura, sistemas, aplicativos, nuvem e serviços utilizados para a execução do contrato. As medidas técnicas e administrativas devem ser eficazes e compatíveis com os riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais. O julgamento e análise do laudo compete exclusivamente a **CONTRATANTE**.

Parágrafo único: A **CONTRATADA** deve comprovar que a infraestrutura tecnológica utilizada para a execução do contrato, possui, no mínimo:
(i) criptografia,
(ii) controle de acesso,
(ii) ferramentas de gestão de vulnerabilidades e de monitoramento de atividades suspeitas,
(iv) DLP,
(v) antivírus,
(vi) ferramentas anti- ransomware,
(vii) Firewall com WAF (Web Application Firewall);
(viii) Serviço de proteção contra-ataques DDoS (ataque de negação de serviço);
(ix) Serviço de IPS (Intrusion Prevention System) nos ativos do ambiente disponibilizado;
(x) MFA (duplo fator de autenticação) para assegurar que apenas usuários autorizados possam visualizar ou manipular as informações
(xi) Captcha para proteção contra bots;
(xii) Trilha de auditoria e rastreamento do histórico de acesso e alterações nos sistemas;
(xiii) Registros de logs das atividades armazenados por no mínimo 6 meses.
(xiv) Segregação de acessos com permissões específicas para cada perfil de usuário.
(xv) Políticas de segurança da informação de acordo com as exigências da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais/LGPD).
(xvi) Seguro contra incidentes de segurança da informação.

5. A **CONTRATADA** deverá fazer testes de funcionalidades, análise e correção das vulnerabilidades na solução e ambiente seguindo os 10 Controles Preventivos do OWASP.

6.A **CONTRATADA** deverá entregar sempre que solicitado pelo **CONTRATANTE** relatório contendo os testes de funcionalidades, análise da segurança e correção das vulnerabilidades na solução e ambiente contratado.

7. O **CONTRATANTE** poderá exigir a realização pentest (teste de invasão) no ambiente da **CONTRATADA** com objetivo de identificar vulnerabilidades.

Parágrafo único: Caso sejam detectadas vulnerabilidades, a **CONTRATADA** deverá realizar as correções necessárias em até 05 (cinco) dias úteis. Caso, por questões técnicas, não seja possível cumprir com este prazo, a **CONTRATADA** deverá apresentar, nesse prazo, plano de ação para a reparação e as medidas de segurança adicionais que serão implementadas enquanto a reparação não for efetivada.

8. A **CONTRATADA** deverá executar e garantir o armazenamento do backup de todas as bases de dados, arquivos e aplicações durante toda a vigência contratual. Todas as ferramentas devem possuir política de backup e alta disponibilidade para garantir a continuidade do serviço em caso de falhas e/ou indisponibilidade.
Parágrafo único: O tempo de retenção das rotinas de backup e restore devem ser os seguintes:
(i) Diários: copias diárias com retenção de 30 dias de forma que seja possível recuperar os arquivos, bases e aplicações.
(ii) Mensal: backup full com retenção durante toda a vigência do contrato, para que seja possível realizar a recuperação dos arquivos, bases e aplicações.

9. Toda a infraestrutura tecnológica da **CONTRATADA** deve estar em território nacional. Caso a **CONTRATADA** utilize nuvem/servidor ou qualquer outra ferramenta sediada em território internacional, será de inteira e exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** o cumprimento do disposto nos arts. 33 a 36 da LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), respondendo integralmente pela legalidade da remessa internacional de dados pessoais.

10. É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** garantir a segurança de toda a infraestrutura, sistemas, aplicativos, nuvem e serviços utilizados durante a execução deste contrato. No caso de incidente de segurança nesses ambientes, compete a **CONTRATADA** reparar todos os danos, materiais e/ou morais, decorrentes do evento, perante o **CONTRATANTE** e terceiros.

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

Anexo da Proposta Comercial

Ao
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo - SEBRAE-SP
Processo nº 1732/2024
Pregão Eletrônico SRP n° 90050/2025
Data da Proposta Comercial: 17/01/2025
Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.

Razão Social: E-TRUST Consultoria e Desenvolvimento de Sistema LTDA
CNPJ: 97.259.550/0001-61
Telefone: 11 9 7058 3630
E-mail: sm@e-trust.com.br
Contato: Sergio A. Menegassi

PROPOSTA COMERCIAL

ITEM	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	QTD MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL 36 MESES
Solução SAAS – Direito de uso	Mensal	1	36	R$ 8.000,00	R$ 8.000,00	R$ 288.000,00
Setup inicial de Implantação e Configuração	Unitário	1		R$ 40.000,00		R$ 40.000,00
Pacote de 100 Licenças de Identidades	Unitário	50	36	R$ 545,00	R$ 27.250,00	R$ 981.000,00
Serviço de integração e parametrização da solução ao Sistema ERP Totvs.	Unitário	1		R$ 33.000,00		R$ 33.000,00
Serviço Sob Demanda de configuração e parametrização de novos Módulos do Sistemas ERP Totvs a Solução de Gestão de Identidades e Acesso	Unitário	25		R$ 3.200,00		R$ 80.000,00
Serviço Sob Demanda de Integração, configuração e parametrização de novos sistemas a Solução de Gestão de Identidades e Acesso com conector Nativo da solução.	Unitário	30		R$ 2.800,00		R$ 84.000,00
Serviço Sob Demanda de Integração, configuração e parametrização de novos Sistemas a Solução de Gestão de Identidades e Acesso com conectores não Nativo da solução.	Unitário	30		R$ 2.000,00		R$ 60.000,00
Licença Sob demanda de Conector Adicional, não incluído no pacote básico da licença da Solução.	Unitário	30	36	R$ 200,00	R$ 6.000,00	R$ 216.000,00
Horas sob demanda para desenvolvimento de recursos de integração	Horas	2000		R$ 100,00		R$ 200.000,00
Sustentação da Solução via Customer Success no formato 8x5 remoto	Mensal	1	36	R$ 13.000,00	R$ 13.000,00	R$ 468.000,00
				Total		**R$ 2.450.000,00**

D4Sign 16c336e4-8750-4860-9d27-14a8468a7e28 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B Brazil
Documento assinado digitalmente

Proposta Comercial pdf

Código do documento 16c336e4-8750-4860-9d27-14a8468a7e28

Assinaturas

DINAMERICO SCHWINGEL:58055550930
Certificado Digital
ds@e-trust.com.br
Assinou

Eventos do documento

26 Aug 2025, 11:51:11
Documento 16c336e4-8750-4860-9d27-14a8468a7e28 **criado** por E-TRUST CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS (4c382544-3668-405a-b18a-70b4847f22f0). Email:financeiro@e-trust.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-26T11:51:11-03:00

26 Aug 2025, 11:53:01
Assinaturas **iniciadas** por E-TRUST CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS (4c382544-3668-405a-b18a-70b4847f22f0). Email: financeiro@e-trust.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-26T11:53:01-03:00

26 Aug 2025, 12:03:01
ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - DINAMERICO SCHWINGEL:58055550930 **Assinou** Email: ds@e-trust.com.br. IP: 170.231.45.21 (170-231-45-21.unifique.net porta: 45680). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC SAFEWEB RFB v5,OU=A3,CN=DINAMERICO SCHWINGEL:58055550930. - DATE_ATOM: 2025-08-26T12:03:01-03:00

Hash do documento original
(SHA256):4bf20c98d8a3f3ed3ee19035e2d7428593126de28b78bb550c5abba631135385
(SHA512):5059f0d74b53da2e079f34bf5a3b69208e8131341602366787 44bb82fdbf4d557617484c73c90c86eefe463aeb63e5f65a675a86fdf74da51cdaa57fecb3da3b

Esse log pertence **única** e **exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign
Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL
Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

021 - Proc. 1732-24 - Solução de Gestão de Identidade e Acessos

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#/search?codigo=75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B acesse o site https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#/search e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 75-44-08-E1-3C-97-E9-04-E9-4C-C3-6A-3B-A8-4D-AD-72-3D-E2-5B

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

CARLOS OLIVEIRA - 262.*.***-95** - 02/09/2025 10:40:17
Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível
IP: 189.***.***.**5

Reinaldo Pedro Correa - 813.*.***-20** - 02/09/2025 12:11:51
Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível
IP: 170.***.***.**2

Dinamerico Schwingel - 580.*.***-30** - 02/09/2025 16:00:47
Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível
IP: 170.***.***.**1

Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.*.***-62** - 08/09/2025 17:29:04
Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível
IP: 170.***.***.**2

Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.*.***-80** - 09/09/2025 13:07:51
Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível
IP: 136.***.***.**4

PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

Marcos Vieira de Almeida - 251.*.***-24** - 01/09/2025 15:00:35
Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível
IP: 136.***.***.**0

LISIANE MOREIRA CANABARRO - 727.*.***-15** - 02/09/2025 15:50:27
Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível
IP: 189.***.***.**4