

## EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2019

O Conselho Federal de Serviço Social submete a consulta pública minuta de Termo de referência dispendo sobre a contratação de empresa para fornecimento de serviço especializado em Tecnologia da Informação para realização de eleições via internet, por parte dos interessados.

A proposta de termo referência traz o conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o serviço objeto da licitação, elaborado com base em estudos técnicos preliminares, de modo que atendam às demandas do Código Eleitoral deste Conselho Federal (Resolução Cfess nº 659/2013).

A minuta está disponível para consulta no endereço eletrônico do Conselho Federal de Serviço Social ([www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br)), na guia “Acesso à Informação”, “Licitações”; e na sede do Conselho Federal de Serviço Social, das 12 horas às 18 horas no endereço SHS Quadra 6, Bloco E, Complexo Brasil 21, Sala 2001.

Os interessados poderão encaminhar sugestões e comentários até 15 de fevereiro de 2019, por meio: do e-mail [cfess@cfess.org.br](mailto:cfess@cfess.org.br); de correspondência dirigida à Sede do Conselho Federal de Serviço Social (SHS Quadra 6, Bloco E, Complexo Brasil 21, Sala 2001 – CEP 70322-915).

Os comentários e sugestões enviados ficarão à disposição do público em geral na página do Conselho Federal de Serviço de Social.

**JOSIANE SOARES SANTOS**  
Conselheira Presidente

## **MINUTA DE TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1 DO OBJETO**

1.1 A licitação possui como o objeto a contratação de empresa para fornecimento de serviço especializado em Tecnologia da Informação para realização de eleições via internet, compreendendo software web e aplicativo móvel específico e toda infraestrutura e suporte necessários à realização do pleito eletrônico a partir do ano de 2020 do Conselho Federal de Serviço Social (Conselheiros e Suplentes), Conselhos Regionais de Serviço Social (Conselheiros e Suplentes, Membros das Seccionais e Suplentes) conforme condições, quantidades e especificações descritas neste Termo de Referência e seus anexos.

### **2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

2.1 O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) constituem, em seu conjunto, uma entidade com personalidade jurídica e forma federativa, com o objetivo básico de disciplinar e defender o exercício da profissão de Assistente Social em todo o território nacional.

2.2 Considerando a necessidade de aperfeiçoamento do Código Eleitoral do Conjunto Cfess/Cress, tendo em vista os avanços alcançados em procedimentos eleitorais, decidiu-se em Encontro Nacional – Instância máxima de deliberação desse Conjunto – a implementação de votação on-line para eleição das gestões.

### **3 CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.2 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

### **4 FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1 As eleições do Conjunto CFESS/CRESS são realizadas a cada 3 (três) anos, com a finalidade de eleger seus representantes para os mandatos de Conselheiros/as Federais, Regionais e seus respectivos Suplentes.

4.2 As eleições serão realizadas por meio eletrônico, via internet, nos termos da Resolução CFESS nº 659/2013

4.3 A votação pela internet terá a duração de 72 horas, iniciando às 08h00min e terminará às 23h59min do último dos dias definido em edital de convocação do processo eleitoral em horário local de cada estado.

4.3.1 Caso haja necessidade de eleições extraordinárias, nos termos previstos pela Resolução CFESS nº 659/2013, estas também terão duração de até 72 horas, iniciando às 08h00min e terminando às 23h59min do último dos dias definido em edital de convocação do/s respectivo/s processo/s eleitoral/is extraordinário/s.

4.4 O sistema web e aplicativo mobile serão acessíveis de qualquer parte do país ou do exterior.

4.5 Atualmente há 188.123 (cento e oitenta e oito mil cento e vinte e três) assistentes sociais ativos inscritos nos Conselhos Regionais de Serviço Social do Brasil, conforme quadro abaixo.

Regional	Região	Total de Inscritos Ativos
PA	01ª Região	7.525
MA	02ª Região	5.391
CE	03ª Região	8.308
PE	04ª Região	7.173
BA	05ª Região	16.424
MG	06ª Região	16.685
RJ	07ª Região	17.839
DF	08ª Região	2.360
SP	09ª Região	35.191
RS	10ª Região	9.074
PR	11ª Região	7.888
SC	12ª Região	5.184
PB	13ª Região	4.945
RN	14ª Região	4.630
AM	15ª Região	6.236
AL	16ª Região	3.969
ES	17ª Região	4.780
SE	18ª Região	2.625
GO	19ª Região	4.215
MT	20ª Região	3.769
MS	21ª Região	3.182
PI	22ª Região	3.536
RO	23ª Região	1.754

AP	24ª Região	666
TO	25ª Região	2.606
AC	26ª Região	1.449
RR	27ª Região	719
<b>Totais</b>		<b>181.168</b>

## 5 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

5.1 O sistema de controle eleitoral, em ambiente web administração e votação para aplicativo móvel e sistema web, deverá abranger os módulos abaixo discriminados e detalhados.

5.2 Especificações Técnicas.

### 5.2.1 Ambiente Web e Ambiente MOBILE

5.2.1.1 Eleição: este módulo deverá ser utilizado para o controle e realização do processo eleitoral nos dias da eleição.

5.2.1.2 Candidato/Chapa: este módulo deverá ser utilizado para o controle de todos os candidatos integrantes de chapas a cargos eletivos na eleição.

5.2.1.3 Usuário: este módulo deverá ser utilizado para garantir que os usuários do sistema disponham de funcionalidades do seu perfil de acesso.

5.2.1.4 Administração do Sistema: este módulo deverá ser de monitoramento de todas as informações utilizadas para possibilitar a configuração, cadastramento necessário para o controle do processo eleitoral.

5.2.1.5 Resultados: este módulo deverá ser utilizado para possibilitar a totalização dos resultados por CRESS/Chapa

5.2.1.6 Estatísticas/Relatórios: este módulo deverá ser utilizado para disponibilizar informações estatísticas (parciais/totais) do processo eleitoral, além de relatórios gerenciais e finais para homologação do processo eleitoral.

5.2.1.7 O aplicativo (ambiente mobile) deve estar disponível para download nas plataformas de serviços Play Store da Google para sistema Android e na Apple Store para sistema IOS.

5.2.1.8 O Aplicativo mobile deverá ter as funcionalidades:

- Redefinição de senha por e-mail e SMS;
- Alteração de senha;
- Visualização do comprovante no aplicativo;
- Emissão e envio de comprovante por e-mail;
- Módulo de voto criptografado;

- Módulo de resultado;
- Módulo de suporte via telefone;
- Módulo de candidato chapa;
- Módulo de monitoramento do início da votação.
- Suporte para o aplicativo em todo o tempo de duração da eleição.

### 5.2.2 *Serviços*

5.2.2.1 Levantamento dos requisitos necessários para a criação do sistema automatizado para o processo eleitoral e seus anexos que atenda o Termo de referência;

5.2.2.2 Desenvolvimento do sistema de controle eleitoral;

5.2.2.3 Fornecimento de infraestrutura de Data Center;

5.2.2.4 Comprovação técnico-legal de todo o ambiente de produção necessário para a execução do serviço discriminado neste termo de referência, dentre os quais citamos:

- Servidores
- Alocação de sistemas operacionais
- Alocação de sistemas gerenciadores de bancos de dados
- Dispositivos de segurança
- Ativos de rede
- Alocação de meios de comunicação de dados
- Alocação de servidores de aplicação
- Alocação de servidores de balanceamento de carga (load balance);
- Alocação de certificados digitais para servidores de aplicação
- Alocação de firewall, baseado em hardware e software, de alta disponibilidade.
- Alocação de módulo de segurança de hardware (HSM)
- Redundância de hardware, software, energia elétrica e conexões de rede e internet.

5.2.2.5 Execução de testes funcionais e unitários

5.2.2.6 Homologação do sistema (aplicativo e infraestrutura)

5.2.2.7 Execução de procedimento de stress do sistema

5.2.2.8 Emissão de relatórios sobre testes e homologações

5.2.2.9 Execução de simulação do processo eleitoral

5.2.2.10 Inicialização do sistema para o pleito;

- Cadastro de chapas e currículo de candidatos;

- Cadastro de eleitores;
- 5.2.2.11 Criação de credenciais;
- Geração de logins;
  - Emissão de senhas por E-mail.
- 5.2.2.12 Acompanhamento do processo eleitoral;
- Serviço de Call Center;
  - Emissão de relatórios estatísticos e de resultados;
  - Fornecimento de banco de dados contendo relação de eleitores que votaram e eleitores que em formato “.xlsx” ou “.csv”;
  - Disponibilidade de acesso aos comprovantes de voto.
  - Encerramento do sistema.

## **6 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **6.1 Prova de conceito.**

6.1.1 A licitante classificada na fase de lances será convocada, em até 5 (cinco) dias após encerrada a etapa de lances, para a prova de conceito, discriminada no Anexo II deste termo de referência, a ser executada e julgada por equipe de avaliação formada por conselheiros/as e trabalhadores/as do conjunto Cfess/Cress e especialistas na área Tecnologia da Informação, para o teste de funcionamento do sistema de votação via web e por aplicativo, na sede do Cfess.

6.1.2 Cabe à Equipe de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda emitir ao final parecer conclusivo com “declaração de conclusão da avaliação técnica” e “aceite definitivo ou de recusa da Solução”, para fins de continuidade do procedimento licitatório;

6.1.3 Se a licitante não demonstrar o atendimento da totalidade das funcionalidades requeridas no teste, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a próxima licitante, de acordo com a ordem de classificação de menor preço global, concluída a etapa de lances, para realização da Prova de Conceito, nas mesmas condições estabelecidas para a primeira colocada;

6.1.4 A licitante deverá arcar com todos os custos necessários à execução da Prova de Conceito, sem que sobre tais custos incidam quaisquer direitos ou indenizações caso a licitante não seja considerada apta à etapa seguinte da licitação.

6.1.5 A avaliação da Prova de Conceito será divulgada, tanto no sistema Comprasnet, como no sítio oficial do Cfess.

6.1.6 Apenas os membros da Comissão Técnica de Avaliação poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do licitante enquanto o mesmo estiver demonstrando o requisito.

6.1.7 Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá obrigatoriamente ser assinada pelo pregoeiro, pela Comissão Técnica de Avaliação e pelos licitantes presentes.

## 6.2 Apresentação de relatórios

6.2.1 A licitante vencedora deverá apresentar relatórios mensais para o CFESS informando as conformidades e não conformidades encontradas nas atividades a serem executadas na realização do serviço de eleição via internet, de acordo com o cronograma a ser definido na ocasião de assinatura do contrato.

6.2.2 A contratada deverá apresentar um relatório final descrevendo os fatos ocorridos durante todo o processo eleitoral, objetivando a lisura, transparência e confiabilidade do procedimento, desde seu procedimento até a apuração da homologação do resultado.

6.2.3 A apresentação dos serviços será na sede do Conselho Federal de Serviço Social, ou em outro lugar a ser determinado previamente pelo CFESS.

## 6.3 Qualificação Técnica

6.3.1 Apresentação de atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que registre(m), no mínimo, as exigências a seguir elencadas:

6.3.1.1 Que comprovem e demonstrem a execução de serviços de natureza similar ao objeto desta licitação cuja abrangência seja regional e nacional e por meio da internet, de forma satisfatória;

6.3.1.2 Que comprove a quantidade esperada de eleitores, em execução de serviços de natureza similar ao objeto desta licitação, por meio da internet, com efetivação mínima de 90.000 (noventa mil) votos no período mínimo de 24 horas ininterruptas;

6.3.1.3 A exigência da comprovação de 90.000 (noventa mil eleitores) votos é necessária tendo em vista que a base do colégio eleitoral do CFESS. Sendo assim, o atestado representará pelo menos 50% do total de eleitores.

6.3.1.4 Comprove que forneceu aplicação web de missão crítica para a internet;

6.3.1.5 O(s) atestado(s) de capacidade técnica deve(m) ser emitido(s) em nome da proponente e seu CNPJ, em papel timbrado do emitente e com assinatura e identificação do emissor e telefone/e-mail para contato.

6.3.1.6 A licitante poderá apresentar em um único atestado de capacidade técnica todas as comprovações requeridas, desde que discriminadas apropriadamente ou em mais de um atestado de capacidade técnica, no qual o somatório das comprovações atinja o resultado solicitado.

6.3.1.7 A comprovação de qualificação técnica se dará na fase de habilitação através da apresentação de atestado (s), conforme previsto nos itens acima.

### 6.3.2 Sigilo das informações

6.3.2.1 Na execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, a Contratada terá acesso a informações críticas do Conjunto Cfess/Cress. Assim caberá à licitante vencedora manter a mais absoluta confidencialidade (sigilo) a respeito de quaisquer informações, dados, documentos, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade do conjunto Cfess/Cress aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto da presente contratação, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

6.3.2.2 Todos os membros da equipe da Contratada deverão assinar e cumprir o Termo de Confidencialidade a cerca das informações obtidas no decorrer do trabalho, conforme modelo constante no Anexo III.

6.3.2.3 Caso se verifique a quebra de sigilo das informações disponibilizadas pelo Cfess, serão aplicadas à Contratada as sanções previstas na Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, na Lei nº 8.666/93 no que couber.

## 7 INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 O licitante deverá iniciar o levantamento das informações e análise das documentações disponíveis para conhecimento do projeto em, no máximo, 03 (três) dias úteis, contados da data de assinatura.

7.2 Na contratação, deverá ser formalizado entre a empresa vencedora e o contratante o cronograma de atividades para execução do objeto do processo, respeitando-se os prazos previstos no Código Eleitoral e demais Resoluções sobre a matéria;



7.3 O prazo de execução será de acordo com o cronograma de atividades a ser elaborado entre a empresa licitante vencedora e o Conselho Federal, sendo que o sistema deverá estar em funcionamento para testes em até 30 (tinta) dias antes da realização do pleito eleitoral;

## **8 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

8.1 São obrigações da Contratante:

8.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.1.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

8.1.3 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

8.1.4 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

8.1.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

8.2 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

9.1.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

- 9.1.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.1.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.1.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 9.1.5 Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 9.1.6 Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 9.1.7 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 9.1.8 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.1.9 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.1.10 Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 9.1.11 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.1.12 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

9.1.14 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **10 DA SUBCONTRATAÇÃO**

10.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **11 ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

11.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **12 FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

12.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

12.2 Durante a execução do objeto, o fiscal 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.

12.3 O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993..

12.5 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

### **13 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 13.1.1 inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 13.1.2 ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 13.1.3 fraudar na execução do contrato;
- 13.1.4 comportar-se de modo inidôneo;
- 13.1.5 cometer fraude fiscal;
- 13.1.6 não mantiver a proposta.

13.2 A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 13.2.1 advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 13.2.2 multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 13.2.3 multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.
- 13.2.4 em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

13.2.5 suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

13.2.6 impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

13.2.7 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

13.3 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

13.3.1 tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

13.3.2 tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.3.3 demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

13.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

13.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Brasília-DF, \*\* de \*\* de \*\*

---

\*\* pessoa \*\*

Setor Requisitante

## **ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

### **1 TECNOLOGIA A SER UTILIZADA**

1.1 Toda e qualquer tecnologia utilizada fica a critério e responsabilidade da empresa vencedora da licitação.

### **2 LINGUAGEM DE DESENVOLVIMENTO**

2.1 Linguagem das Aplicações: Opção do fornecedor;

2.2 Controle de Acesso: Controle de privilégios de acesso aos recursos de sistema por perfil de usuários;

2.3 Banco de Dados: a ser definido pelo fornecedor;

2.4 Servidor de Aplicação: a ser definido pelo fornecedor;

2.5 Sistema Operacional: a ser definido pelo fornecedor;

2.6 Ferramenta de relatório: Gerador em PDF (escolha livre da empresa que desenvolver o sistema);

2.7 Páginas HTML com interface com o usuário;

2.8 Cliente: linguagem Javascript para a validação de campos de formulários HTML e para a implementação de detalhes da interface, tais como: operação dos menus de navegação e ativação de janelas de listas de valores;

2.9 Linguagens das aplicações: a serem definidas pelo fornecedor;

### **3 ACESSIBILIDADE**

3.1 Os módulos devem oferecer a pessoas com deficiência, idosos, disléxicos e outras pessoas com dificuldade de leitura e de compreensão de textos, a possibilidade do entendimento das páginas de votação por meio de tecnologia assistiva para tradução do texto português para Voz;

3.2 É possível a utilização de outras formas de tecnologia assistiva, como contraste de cores ou superampliação dos textos.

### **4 MÓDULOS E CASOS DE USO BÁSICO DO SISTEMA**

4.1 O sistema deverá possuir os seguintes módulos: Administração do Sistema; Candidato/Chapa; Eleição; Resultados; Usuário; Estatísticas/Relatórios e de algum Outro que for identificado no processo de análise e levantamento de requisitos;

4.2 Módulo Eleição: O módulo “Eleição” deverá ser utilizado para o controle e realização do processo eleitoral no dia da eleição. Os módulos deverão ser compostos de diversas funcionalidades, tais como:

- 4.2.1 Votar;
- 4.2.2 Imprimir e/ou gravar a imagem do comprovante de voto;
- 4.2.3 Confirmar registro de voto (somente após o término do pleito);
- 4.2.4 Confirmar voto no total de votos computados (somente após o término do pleito);
- 4.2.5 Consultar eleitor por nome completo, número de registro profissional ou CPF, visualizando as seguintes informações: Nome; CRESS de origem; Número de inscrição Profissional; e Situação eleitoral.

4.3 Módulo Candidato/Chapa: O módulo “Candidato/Chapa” deverá ser utilizado para o controle de todos os candidatos a cargos eletivos na eleição. O módulo deverá ser composto de no mínimo tais funcionalidades:

- 4.3.1 Consultar, escolhido um CRESS, candidatos por chapa, nome, inscrição profissional ou CPF, solicitações de chapa para a Comissão Eleitoral, com critérios de pesquisa (iniciando, terminando, contendo);
- 4.3.2 Visualizar dados resumidos e completos dos candidatos.

4.4 Módulo Administração do Sistema: O módulo “Administração do Sistema” deverá ser utilizado para possibilitar a configuração, cadastramento e monitoramento de todas as informações necessárias para o controle do processo eleitoral. Os módulos deverão ser compostos por funcionalidades, tais como:

- 4.4.1 Consultar eleições (painel de acompanhamento da evolução de votantes por CRESS);
- 4.4.2 Consultar troca de senha (painel de acompanhamento da evolução de votantes por CRESS);
- 4.4.3 Cadastrar/Alterar/Consultar membros da Comissão Eleitoral;
- 4.4.4 Cadastrar/Alterar/Consultar CRESS;
- 4.4.5 Consultar / Listar eleitores que votaram;
- 4.4.6 Consultar confirmação de voto de eleitor;
- 4.4.7 Consultar confirmação de voto do eleitor no total de votos;
- 4.4.8 Rotina para geração de logins dos eleitores;

4.4.9 Rotina para emissão de senhas prévias dos eleitores

4.4.9.1 As senhas para eleitor deverão ser enviadas por e-mail, após confirmação positiva;

4.4.9.2 Para que haja a geração de login de eleitor e de senha, será obrigatória e necessária a validação de alguns outros campos relativos aos dados cadastrados dos eleitores, como por exemplo: CPF, Nº de Inscrição no CRESS, DATA DE NASCIMENTO e E-MAIL.

4.4.10 Rotina para que a Comissão Nacional Eleitoral responda às consultas formuladas pela Comissão Eleitoral/CRESS ou pelas chapas, de acordo com as normas e prazos estabelecidos no Código Eleitoral do Conjunto Cfess/Cress;

4.4.11 Cadastrar/Alterar/Consultar perfil de acesso;

4.4.11.1 Controlar acesso por meio de definição de privilégios e perfil de usuários;

4.4.12 Cadastrar/Alterar/Consultar usuários do sistema;

4.4.13 Cadastrar/Alterar/Impugnar candidatos de cada chapa habilitada;

4.4.14 Suspender divulgação de resultado (por CRESS, por candidatura), conforme decisão judicial ou administrativa da Comissão Eleitoral ou do Plenário do CFESS;

4.4.15 Será responsabilidade da Contratada a importação e higienização dos dados dos eleitores aptos em colégios eleitorais do CRESS, que realizarão o voto pela internet, prevendo a persistência de, pelo menos, os seguintes dados:

4.4.15.1 Nome

4.4.15.2 CPF

4.4.15.3 Logradouro

4.4.15.4 Número

4.4.15.5 Complemento

4.4.15.6 Bairro

4.4.15.7 Cidade

4.4.15.8 CEP

4.4.15.9 UF

4.4.15.10 Data de Nascimento (DD/MM/AAAA)

4.4.15.11 Número de inscrição Profissional

4.4.15.12 E-mail

4.4.15.13 CRESS de origem



4.4.15.14 Categoria (Sempre Assistente Social)

4.4.15.15 N° de Inscrição no CRESS

4.4.15.16 Hora de votação

4.4.15.17 Data de votação

4.4.15.18 IP de origem do voto

4.4.15.19 Discriminação da justificativa

4.4.16 Cadastrar/Alterar/Impugnar candidatos de cada chapa habilitada, devendo armazenar os seguintes dados:

4.4.16.1 Nome do candidato

4.4.16.2 CRESS (Sigla)

4.4.16.3 Categoria (Sempre assistente social)

4.4.16.4 N° de Inscrição no CRESS

4.4.16.5 Número de inscrição profissional

4.4.16.6 Número da chapa

Justificativa para o pedido de Impugnação da Chapa.

4.4.16.7 Tempo de mandato (em anos) - Sempre de 3 (três) anos

4.4.17 Cadastrar/Alterar/Impugnar chapa

4.4.17.1 Numero da chapa

4.4.17.2 CRESS

4.4.17.3 Nome da chapa

4.4.17.4 Responsável pela chapa

4.4.17.5 Justificativa para o pedido de Impugnação da Chapa.

4.5 Módulo Resultados: O módulo “Resultados” deverá ser utilizado para possibilitar a totalização dos resultados por CRESS/chapa e para o CFESS. Os módulos deverão ser compostos por funcionalidades, tais como:

4.5.1 Consultar resultados dos votos por CRESS e para o CFESS/chapa do processo eleitoral eletrônico;

4.5.2 Totalizar os resultados dos votos por CRESS e para o CFESS /chapa;

4.5.3 Validar/criticar totais de votos com a quantidade de eleitores habilitados em cada CRESS e no sistema (senha válida).

4.5.4 Ao final do processo eleitoral, o módulo “Resultados” deverá ser disponibilizado em formato HTML, com os resultados totais por CRESS e para o CFESS /Chapa, a fim de que o CRESS e o CFESS disponibilizem em seus sítios por período que julgue necessário.

4.5.4.1 Deverá disponibilizar também, em formato HTML, arquivo contendo os eleitores votantes, bem como o não votante, com as seguintes informações: NOME; CRESS de origem; Categoria; Nº de Inscrição no CRESS; Situação eleitoral; Condição de voto.

4.6 Módulo Estatísticas / Relatórios: O módulo “Estatísticas/Relatórios” deverá ser utilizado para disponibilizar informações estatísticas (parciais/totais) do processo eleitoral, além de relatórios gerenciais e finais para homologação do processo eleitoral. O módulo deverá ser composto por funcionalidades, tais como:

4.6.1 Gerar estatísticas diversas para visualização on-line:

4.6.1.1 Totalização por CRESS e para o CFESS /chapa;

4.6.1.2 Percentual de votos registrados por CRESS e para o CFESS /chapa;

4.6.1.3 Formato gráfico e tabulado.

4.6.2 Gerar relatórios PDF:

4.6.2.1 Eleitores votantes por CRESS e para o CFESS /chapa;

4.6.2.2 Resultado por CRESS e para o CFESS /chapa;

4.6.2.3 Relatórios de informações referentes aos módulos “Administração do Sistema” e “Resultados”;

## 5 ESPECIFICAÇÕES

### 5.1 Características gerais

5.1.1 Detalhamento do processo eleitoral atual

5.1.2 Caracterização do voto secreto como norma;

5.1.3 Processo de registro de Chapas;

5.1.4 Atendimento a Eleitores em relação ao processo de votação; e

5.1.5 Realização das Eleições nos Conselhos Regionais de Serviço Social, que realizarão as eleições pela Internet, utilizando-se dos dados cadastrais disponíveis, atendendo a:

5.1.5.1 Infraestrutura tecnológica (hardware/software/comunicação);

5.1.5.2 Verificação e controle do ambiente operacional em Infraestrutura de *Data Center*;

5.1.5.3 Monitoramento integral do processo eletivo – incluindo momento pré-votação, votação e pós-votação – conforme cronograma de execução a ser realizado por ocasião da contratação.

5.1.5.4 Disponibilidade do sistema eleitoral até 30 dias antes de cada eleição a ser realizada pelos Conselhos Regionais de Serviço Social, para emissão das listas de votantes, bem como de emissão de comprovantes de voto, pelos votantes.

5.1.5.5 Será responsabilidade da licitante vencedora a disponibilização de computador para votação no dia da eleição em cada Conselho Regional de Serviço Social para votação presencial dos/das assistentes sociais.

5.1.5.6 Será responsabilidade da licitante vencedora a disponibilização de um representante legal da empresa devidamente credenciado no dia da eleição em cada Conselho Regional de Serviço Social para votação presencial dos/as assistentes sociais desde que seja feito um requerimento com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência junto à fornecedora.

## 5.2 Segurança

5.2.1 O sistema deverá garantir a unicidade do voto, ou seja, criticar e impedir que um mesmo eleitor vote duas ou mais vezes, avisando-o sobre a ocorrência deste fato;

5.2.2 O sistema deverá garantir que o voto realmente foi computado para o candidato/chapa escolhido pelo eleitor;

5.2.3 O sistema deverá criptografar toda a comunicação entre a estação (computador) ou aplicativo mobile utilizada pelo eleitor e os servidores onde o voto será armazenado;

5.2.4 Os certificados digitais necessários para a criptografia da comunicação deverão ser fornecidos pela Contratada;

5.2.5 A empresa fornecedora do sistema eleitoral deve garantir, de forma criptográfica, a impossibilidade em incluir, alterar ou remover qualquer registro de log do sistema sem que isso seja detectado pela auditoria e sem a dependência do administrador do sistema;

5.2.6 O voto deve ser imediatamente encriptado, e enviado ao sistema eleitoral de forma encriptada, onde este não terá a capacidade em decriptá-lo; O sistema eleitoral disponível durante o processo de votação deve armazenar o conteúdo do voto encriptado, onde não poderá decriptá-lo;

5.2.7 Em nenhum momento será possível ao administrador do sistema verificar ou alterar o conteúdo de um voto dentro do sistema eleitoral de forma que esta operação não possa ser detectada pela auditoria e pelos registros armazenados no sistema eleitoral.

5.2.8 A apuração do resultado deve ser efetuada em computador separado, recebendo do sistema eleitoral todo o conteúdo encriptado, de forma que apenas o auditor, junto com a comissão eleitoral possam ter acesso ao resultado de forma conjunta por meio de certificados digitais emitidos pela ICP-Brasil.

5.2.9 Deverá checar a identidade do eleitor (login e senha);

5.2.10 Deverá implementar mecanismos de segurança de rede para detectar e repudiar ataques de negação de serviço (DOS e DDOS) durante o período aberto a votação, evitando a indisponibilidade do sistema e consequente impedimento do seu uso por eleitores legítimos;

5.2.11 Deverá registrar em arquivo log os acessos realizados no módulo de votação, registrando, data, hora e endereço IP utilizado pelo usuário para votar;

5.2.12 Cada registro no arquivo log deverá ser assinado digitalmente por certificado digital ICP-Brasil;

5.2.13 Ao executar o login, a senha do eleitor não deve trafegar em texto claro entre o browser e o servidor, independente do uso de criptografia no canal de acesso (SSL);

5.2.14 A solução deverá assinar digitalmente todos os votos realizados conforme as normas vigentes da ICP-Brasil (vide DOC-ICP-15 em sua versão mais recente no ato da publicação do edital relativo a este termo de referência, publicado pelo ITI);

5.2.15 O certificado digital deverá ser emitido em nome de cada Conselho Regional de Serviço Social e Conselho Federal de Serviço Social.

5.2.16 O certificado digital deverá estar instalado em hardware próprio da solução do Conselho Regional de Serviço Social e Conselho Federal de Serviço Social;

5.2.17 Deverá impedir o acesso às bases de dados que contenham as senhas e credenciais de login até o dia da votação;

5.2.18 Deverá gerar as senhas que serão fornecidas para os eleitores, de acordo com os seguintes critérios:

5.2.18.1 A senha gerada para um eleitor seja única (ou seja, nenhum outro eleitor receberá a mesma senha ainda que a chave de login no sistema seja diferente);

5.2.18.2 A senha de cada eleitor ficará armazenada criptografada na infraestrutura que hospedará o sistema, e somente poderá ser utilizada para votação uma única vez e, posteriormente, apenas para consulta de sua situação eleitoral;

5.2.18.3 Deverá emitir eletronicamente, para cada eleitor, comprovante de votação, informando a data, hora e endereço IP utilizado;

5.2.19 O comprovante de votação deverá informar um código, único para cada eleitor, de maneira que o mesmo possa verificar no portal do sistema que seu voto foi realmente computado.

5.2.20 Durante o período de 72 h (setenta e duas horas) de eleição, iniciando-se às 08h (oito horas) e terminando às 23h59min (vinte e três horas e cinquenta e nove minutos), em horário local de cada estado, conforme cronograma de execução a ser realizado por ocasião da contratação, os servidores e/ou VMs utilizados para hospedar a solução não poderão ser acessados para administração por meio do sistema operacional ou serviço, via shell, acesso remoto, ou qualquer outro serviço de manipulação de arquivos de sistema ou binário de execução tais como: FTP, SFTP e outros;

4.2.22. Durante o período de 72 h (setenta e duas horas) de eleição, iniciando-se às 08h (oito horas) e terminando às 23h59min (vinte e três horas e cinquenta e nove minutos), em horário local de cada estado, conforme cronograma de execução a ser realizado por ocasião da contratação, o único acesso permitido ao SGBD da solução será da própria aplicação, sendo vedado qualquer outro acesso ao banco de dados;

### 5.3 PERFORMANCE

5.3.1 Para atendimento da capacidade de execução do sistema automatizado eleitoral, devem ser verificados os seguintes requisitos:

5.3.1.1 A infraestrutura utilizada (servidores, equipamentos, sistemas, aplicações, firewall e meios de comunicação de dados) deverá suportar, no mínimo, 1500 (um mil e quinhentas) conexões simultâneas;

5.3.1.2 A aplicação deverá realizar pelo menos 100 (cem) transações completas por minuto;

5.3.1.3 Define-se transação completa o processo: Autenticação do Eleitor, Alteração da Senha de Votação, Efetuação do Voto com a nova senha e Emissão de comprovante de Votação;

5.3.1.4 A aplicação desenvolvida deverá possuir tempo de resposta de, no máximo, 2 (dois) segundos para cada transação completa;

5.3.1.5 A aferição desse item será feita em ambiente de rede local, por ocasião das validações assistidas pela auditoria contratada;

5.3.1.6 O credenciamento do eleitor no site (habilitação para votar mediante digitação de login e senha) deverá ocorrer em, no máximo, 1 segundo;

5.3.1.7 O ambiente que operará a solução automatizada das eleições deverá suportar votação de 181.168 (cento e oitenta e um mil e cento e sessenta e oito) eleitores durante o pleito

5.3.1.8 A fornecedora deverá disponibilizar a aplicação customizada/personalizada em sua versão final (versão de produção) para testes e avaliação da equipe formada por funcionários de TI do Conjunto CFESS/CRESS no máximo, até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

5.3.1.9 Define-se transação completa o processo de autenticação do eleitor, alteração de senha de votação, efetuação do voto com a nova senha e emissão de comprovante de votação.

#### 5.4 Disponibilidade

5.4.1 A infraestrutura utilizada deverá estar hospedada em Data Center que atendam aos requisitos de segurança e de performance supracitados e ainda comprovem documentalmente:

5.4.2 Quanto à hospedagem da solução automatizada para o processo eleitoral, certificados em vigor, baseados na norma ANSI/TIA 942 ou equivalente que se aplica a infraestrutura de um datacenter, que comprovem que a infraestrutura do local de hospedagem da solução possua:

- Capacidade de execução, sem interromper a operação dos serviços contratados, de manutenções preventivas e corretivas de forma programada, de conserto, de troca, de remoção ou de inclusão de elementos em ambiente de produção, de teste dos componentes físicos e lógicos do sistema;

- Mais de uma via de distribuição de energia;
- HVAC, quadros de distribuição, gerador e UPS redundantes;
- Alimentação dual para todos os equipamentos de TI;
- Cabeamento estruturado que seja dedicado para os serviços contratados; e
- Disponibilidade mínima de 99,9% para o dia da eleição.

5.4.3 Quanto à informação e aos processos relacionados à hospedagem e continuidade dos serviços mantidos pelo datacenter, certificado (s) em vigor, baseados nas normas ISO 9001 e 27002, ou normas equivalentes, que comprovem a gestão da segurança da informação e da qualidade dos processos.

5.4.3.1 Além dos requisitos acima, devem ser identificados os seguintes critérios:

- A infraestrutura deverá possuir link redundante de pelo menos 32 Mbit/s (16+16);
- A redundância e a alta disponibilidade deverão cobrir todos os componentes, especialmente servidores web, firewall, servidores de bancos de dados, HSMs;
- A aplicação e a infraestrutura que a suportar deverão implementar mecanismo de sincronização de relógio, de maneira a garantir que o horário de início e de término da votação ocorra de acordo com os tempos e o fuso especificados para a eleição.

5.4.4A infraestrutura alocada pelo Contratante para hospedagem da solução deve possuir capacidade de execução, sem interromper a operação dos serviços contratados, de manutenções preventivas e corretivas de forma programada, de conserto, de troca, de remoção ou de inclusão de elementos em ambiente de produção, de teste dos componentes físicos e lógicos do sistema;

5.4.5 A Contratada deverá comprovar a propriedade do Data Center, apresentando contrato de locação vigente durante um período de pelo menos 60 (sessenta) dias anteriores às Eleições e de 30 (trinta) após as Eleições.

## 5.5 Auditoria e infraestrutura de aplicação

5.5.1 A aplicação e a infraestrutura serão auditadas por empresa fornecedora após as eleições para verificação dos logs e sistemas, especificamente para essa finalidade com o objetivo de aferir o atendimento das exigências do Edital e seus anexos;

5.5.2 A Contratada deverá apresentar para Auditoria, relatório detalhado da aplicação e da infraestrutura;

5.5.3 A Auditoria analisará:

5.5.3.1 A infraestrutura física do *Data Center*;

5.5.3.2 A qualidade dos equipamentos;

5.5.3.3 A conexão entre os equipamentos;

5.5.3.4 A capacidade dos links com a Internet;

5.5.3.5 A aderência da infraestrutura aos requisitos estabelecidos no termo de referência e seus anexos;

5.5.3.6 A aderência ao processo de desenvolvimento definido no Termo de Referência;

5.5.3.7 Análise do código-fonte quanto aos requisitos funcionais e não funcionais;

5.5.3.8 Código-fonte em conformidade com as boas práticas de programação segura;

5.5.3.9 O desempenho do Sistema de votação;

5.5.3.10 Simular uma votação pelo o aplicativo baixando na Play Store da Google para sistema Android e na Apple Store para sistema IOS;

5.5.3.11 Teste de carga;

5.5.3.12 Integridade do arquivo log;

5.5.3.13 Sistemas operacionais;

5.5.3.14 Atualizações de segurança;

5.5.3.15 Hardenização;

5.5.3.16 Licenciamentos de Hardware e Software utilizados na solução;

5.5.3.17 Compiladores;

5.5.3.18 Bancos de Dados (SGBDR);

5.5.3.19 Espelhamento;

5.5.3.20 Integridade referencial;

5.5.3.21 Assinatura digital dos registros no arquivo de log;



5.5.3.22 Firewalls (appliance).

5.5.4 Auditar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados:

5.5.4.1 Conferir os dados recebidos e enviados pela solução;

5.5.4.2 Monitorar quando e como o dado foi inserido a fim de prevenir e detectar problemas no cumprimento das regras de negócio;

5.5.4.3 Verificar e analisar tabelas de logs, relacionamentos, acessos, permissões e autorizações de usuários do banco de dados;

5.5.4.4 Verificar a conectividade entre a aplicação e o banco de dados;

5.5.4.5 Verificar a compatibilidade de desempenho e processamento das transações com relação ao objetivo da solução;

5.5.4.6 Verificar a Integridade referencial e Assinatura digital dos registros no arquivo de log;

5.5.4.7 A auditoria implementará plataforma de monitoramento de “hash” de arquivos binários (verificação de hash) de forma a garantir que durante o processo eleitoral nenhum arquivo de sistema ou binário de execução seja modificado, garantindo a autenticidade e a inviolabilidade do ambiente de hospedagem do sistema eleitoral Web.

5.5.5 A Auditoria emitirá um relatório formal onde constarão as conformidades e não conformidades em relação ao edital e ao Termo de Referência.

5.5.6 No caso do relatório apresentar alguma não conformidade em relação ao edital ou ao termo de referência as seguintes ações devem ser tomadas:

5.5.6.1 A empresa fornecedora terá o prazo de 5 (cinco) dias corridos para sanar as não conformidades e disponibilizar a infraestrutura e a aplicação para outro processo de auditoria;

5.5.6.2 Caso as não conformidades não sejam sanadas nessa oportunidade ou novas não conformidades sejam encontradas, a Contratada estará sujeita às sanções previstas no Contrato, sem se desobrigar da necessidade de corrigir tais não conformidades.

5.6 Atendimento Técnico Ao Call Center

5.6.1 A empresa Contratada deverá prestar auxílio técnico à equipe de atendimento aos eleitores, via canal de comunicação por web chat. Esse serviço deverá atender às seguintes condições:

5.6.1.1 Início dos serviços: 30 (trinta) dias antes das eleições, em horário comercial, horário de Brasília/DF;

5.6.1.2 Horário de atendimento: funcionará das 07h às 20h de cada um dos dias estabelecidos para votação;

5.6.1.3 A empresa Contratada deverá disponibilizar atendentes o suficiente para evitar demoras no processo de auxílio aos usuários;

5.6.1.4 Disponibilização de página de perguntas mais frequentes, para o serviço de Call Center com roteiros de orientação para operações básicas de análise e configuração de navegadores, bem com outras orientações para saneamento de problemas mais comuns;

5.6.1.5 Tempo máximo de espera: 05 minutos, com mensagem programada para indicar a posição do usuário na fila e informando sobre a disponibilidade da FAQ para dúvidas mais comuns;

5.6.1.6 Perfil dos atendentes: perfil padrão de atendimento de web chat, escolaridade nível médio, idioma português, ressaltando que o atendimento deverá ser feito com cordialidade e educação. Será apresentado um script sobre as principais dúvidas em relação ao processo eleitoral (perguntas e respostas);

5.6.1.7 A contratação dos atendentes será de responsabilidade da Contratada e deverá seguir a legislação que rege a atividade;

5.6.1.8 A localização do serviço de atendimento de web chat ficará a critério da Contratada, devendo atender plenamente aos serviços exigidos.

## 5.7 Cadastramento De Chapas

5.7.1 Formulário Web;

5.7.2 Importação de Base de Dados do CRESS.

## 5.8 Cadastramento De Eleitores

5.8.1 Formulário Web;

5.8.2 Importação de Base de Dados do CRESS.

## 5.9 Habilitação de eleitores.

5.9.1 Emissão de logins;

5.9.2 Emissão de senhas.

## 5.10 Votação em ambiente web e aplicativo mobile.

- 5.10.1 Painel de Acompanhamento e de Resultados Finais;
  - 5.10.2 Rotinas de Auditoria;
  - 5.10.3 Cronograma de execução do projeto ora licitado.
  - 5.10.4 Como baixar o aplicativo para votação.
  - 5.10.5 Como votar no aplicativo.
- 5.11 Infraestrutura tecnológica e ambiente computacional.
- 5.11.1 A Contratada deverá responsabilizar-se pela alocação dos equipamentos e das licenças de todos os programas necessários para a realização do objeto;
  - 5.11.2 Não será admitida em nenhuma hipótese a utilização de programas não licenciados na execução do contrato, estando a Contratada sujeita às penalidades previstas em legislação específica;
  - 5.11.3 A Contratada deverá comprovar a propriedade do ambiente de Infraestrutura alocado ou apresentar contrato de locação vigente durante um período de pelo menos 60 (sessenta) dias anteriores às Eleições e de 30 (trinta) dias após as Eleições;
  - 5.11.4 A Contratada deverá disponibilizar, à Auditoria, acesso físico ou remoto aos servidores e serviços, no período em que se fizer necessário;
  - 5.11.5 A aplicação deverá dar suporte a:
    - 5.11.5.1 Smartphones, tablets e IOS;
    - 5.11.5.2 Navegadores Internet Explorer Versão 7 ou superior, ou Firefox versão 7.0 ou superior, Chrome 16.0 ou superior; Opera 11.6 ou superior, Safari 8 ou superior;
    - 5.11.5.3 Marcador HTML a partir da versão 4.01 ou Marcador XHTML a partir da versão 1.0;
    - 5.11.5.4 A aplicação deverá possuir layout responsivo
    - 5.11.5.5 A aplicação deverá possuir um aplicativo mobile para Apple e Android.
  - 5.11.6 O processo eleitoral deverá ser baseado em ambiente operacional (sistemas básicos, linguagens, bancos de dados, firewall, link de internet, infraestrutura física e lógica, certificados, demais recursos de software, hardware e de segurança) que atenda aos requisitos inerentes à consecução satisfatória das eleições;
  - 5.11.7 Todos os recursos requeridos para a execução do serviço serão custeados pela Contratada.
  - 5.11.8 Operacionalização.

- 5.11.8.1 Disponibilização de equipe técnica para monitoramento do processo;
- 5.11.8.2 Atendimento aos eleitores em geral durante o período da eleição;
- 5.11.8.3 Monitoramento da consolidação da votação e atendimento a dúvidas referentes ao painel de acompanhamento.

#### 5.11.9 Gestão do Processo Integrado

- 5.11.9.1 Atendimento às ocorrências em tempo real;
- 5.11.9.2 Monitoramento do tráfego de dados dos CRESSs;
- 5.11.9.3 Acompanhamento on-line do Painel Central de Apuração;
- 5.11.9.4 Plantão da equipe de Call Center e de técnicos durante todo o período de votação e apuração;
- 5.11.9.5 Registros de ocorrências e respectivos relatórios; e
- 5.11.9.6 Confirmação de resultados e relatório de pronunciamento formal

5.11.10 O sistema eletrônico computacional de eleições em ambiente web e aplicativo mobile a ser contratado deverá observar o Regimento Eleitoral, de modo a atendê-los integralmente.

#### 5.12 Cronograma de execução do projeto

5.12.1 O cronograma de execução será elaborado após assinatura do contrato e será executado conforme os prazos estabelecidos, sob pena de inviabilizar o processo eleitoral. O atraso no cumprimento das etapas do cronograma ensejará multa conforme estabelecerá o edital de licitação relacionada a este termo de referência:

Etapa	Descrição	Prazos	
		Início	Término
1	Assinatura do Contrato		
2	Análise e Levantamento de Requisitos		
3	Configuração		
4	Desenvolvimento/Customização dos Módulos		
5	Configuração do Ambiente de Produção		
6	Importação dos dados (simulação)		
7	Teste e homologação do projeto		

8	Simulação da eleição (em ambiente de homologação)		
9	Ajustes, testes finais e homologação final		
10	Importação dos dados (Produção)		
11	Eleição		
12	Emissão da relação de quem votou		
13	Resultados Finais		
14	Documentação do projeto		

Observação: As datas poderão sofrer alterações em comum acordo entre o Contratante e a Licitante vencedora, desde que não prejudiquem o andamento e a entrega dos serviços no prazo estabelecido.

## ANEXO II - PROVA DE CONCEITO

### 1 OBJETIVO

1.1 A prova de conceito visa verificar se a licitante classificada demonstra sua capacidade de atendimento aos requisitos exigidos no edital, Termo de Referência e Anexos, devendo comprovar um conjunto de capacidades que serão descritas no roteiro abaixo, a ser executada e julgada por equipe de avaliação formada por funcionários/as e conselheiros/as do conjunto Cfess/Cress.

1.2 O não comparecimento da licitante na data e horário agendado pelo pregoeiro implica a desqualificação para a continuidade no certame.

### 2 ROTEIRO

2.1 Demonstração prática das funcionalidades previstas por meio de procedimento automatizado.

#### 2.1.1 DESEMPENHO

2.1.1.1 Gerar e simular um colégio eleitoral com dados fictícios de, no mínimo, 10.000 (dez mil) eleitores. Deverão existir, no mínimo, duas chapas concorrentes, via sistema web;

2.1.1.2 A simulação deverá:

- Gerar votos para cada um dos eleitores;
- Baixar aplicativo mobile no Play Store da Google para sistema Android e na Apple Store para sistema IOS;
- Realizar votação pelo sistema web e pelo aplicativo mobile, testando o responsivo do site;
- Realizar votação de eleitor pelo aplicativo mobile nos sistemas Androide e IOS;
- Verificar a possibilidade de duplicidade de voto através do sistema web e aplicativo mobile nos sistemas Androide e IOS;
- Realizar cada transação (votação) de forma completa, incluindo: Identificação do Eleitor, Alteração de senha, Votação com a nova senha e Emissão de comprovante eleitoral, apresentando as telas de cada operação, simulando na íntegra o comportamento do eleitor;
- Realizar o processo de verificação de integridade das assinaturas dos votos;
- Apresentar relatório contendo o resultado;

- Deverá haver, dentre os votos gerados, votos válidos, brancos e nulos para todas as chapas;
- A solução deverá realizar os votos através das mesmas interfaces que serão disponibilizadas aos eleitores, ou seja, através de páginas web; e aplicativo mobile;
- Não será admitida a inserção de votos diretamente no banco de dados, via webservice ou outros meios que não sejam páginas web que possam ser apresentadas aos eleitores.

## 2.1.2 SEGURANÇA

2.1.2.1 Antes do início da eleição, o sistema deverá carregar um certificado digital ICP-Brasil que possibilitará encriptar todos os votos com a chave deste certificado;

2.1.2.2 A solução deverá utilizar certificado de servidor (SSL) para criptografia da conexão com o servidor;

2.1.2.3 A solução deverá armazenar registro de log que apresente todos os acessos do eleitor ao sistema, informando a data/hora do evento, o endereço IP de origem e o tipo de navegador utilizado;

2.1.2.4 Os registros de log armazenados no sistema devem estar protegidos por mecanismos criptográficos que permitam verificar caso os mesmos tenham sido alterados, removidos ou inseridos de alguma forma que não seja pelo próprio sistema;

2.1.2.5 A solução deverá assinar digitalmente todos os votos realizados e todas as logs de sistema conforme as normas vigentes da ICP-Brasil (vide DOC-ICP-15 em sua versão mais recente no ato da publicação do edital relativo a este termo de referência, publicado pelo ITI) e deverá permitir a verificação de sua assinatura no verificador no sítio do ITI.

## 2.1.3 DISPONIBILIDADE

2.1.3.1 A solução deve conter pelo menos dois servidores web respondendo o mesmo endereço URL ou IP.

## 2.1.4 DA AFERIÇÃO

2.1.4.1 A equipe de avaliação formada por conselheiros/as e funcionários/as do Conjunto CFESS/CRESS entregará à licitante, antes de iniciar a prova, o resultado esperado para confronto com o resultado obtido ao término da prova;

2.1.4.2 A solução deverá possuir interface de usuário (página web) e aplicativo mobile que permita:

- Recuperar o cadastro de um determinado Eleitor, apresentando informações como número de identificação e nome do eleitor via sistema.
- Mecanismo que permita ao eleitor recuperar sua senha por meio de e-mail previamente cadastrado via sistema web e aplicativo mobile;
- Recuperar o comprovante do voto de um determinado eleitor via sistema web e aplicativo mobile;

2.1.4.3 Gerar relatórios assinados digitalmente conforme as normas vigentes da ICP-Brasil para:

- Mostrar, por meio de relatório de zerésima, que a base de dados não possuía nenhum voto registrado antes do início da simulação da eleição;
- Mostrar que a base de dados possuía todos os votos registrados no final da simulação da eleição;

2.1.4.4 A Licitante deve apresentar o projeto do sistema ou o modelo de dados do sistema ou qualquer outra informação que permita a verificação do sigilo e da unicidade de cada voto.

## 2.1.5 OBSERVAÇÕES

2.1.5.1 Todos os relatórios digitais e assinaturas digitais utilizados como comprovação dos resultados serão públicos de forma a garantir a transparência nos laudos aferidos;

2.1.5.2 O sistema eleitoral utilizado para a prova de conceito, bem como programas-fontes não serão publicados de forma a proteger os direitos de propriedade intelectual dos participantes;

2.1.5.3 Havendo discrepância entre os relatórios apresentados e os resultados esperados ou se encontrada alguma não conformidade em relação qualquer um dos requisitos exigidos acima, a licitante terá a proposta desclassificada;

2.1.5.4 Todos os equipamentos necessários para a prova de conceito, serão de responsabilidade da licitante, não cabendo ao Cfess o fornecimento de qualquer desses recursos;

2.1.5.5 Todos os programas necessários para a prova de conceito serão de responsabilidade da licitante, não cabendo ao Cfess o fornecimento de nenhum programa;

2.1.5.6 Após a finalização da eleição de votação de cada estado em sua etapa final, todo o sistema de logs e votação serão auditados pela equipe de avaliação.



2.1.5.7 Não serão permitidas, após iniciada a prova de conceito, alteração de códigos, compilação, correção, update, reconfiguração de serviços, ativação de servidores e outros procedimentos que interfiram no desempenho do sistema submetido à prova. Caso esse fato seja constatado, a licitante terá sua proposta desclassificada;

2.1.5.8 Caberá ao Cfess fornecer o local físico e energia elétrica para a prova de conceito;

2.1.5.9 Esta etapa é uma sessão pública e dar-se-á mediante o cumprimento dos demais itens do edital que trata deste termo de referência; e

2.1.5.10 Se não aprovado, o pregoeiro dará continuidade ao certame licitatório convocando os demais licitantes, por ordem de classificação final da etapa de lances, com o objetivo de cumprir os requisitos do termo de referência.

### ANEXO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Tendo em vista a contratação da empresa, de cuja equipe técnica faço parte, para realização dos serviços constantes do Edital nº \*\* e, considerando o acesso a informações confidenciais relacionadas à execução dos serviços, comprometo-me, de acordo com este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, aos termos e condições abaixo discriminados.

1. Para os fins deste instrumento, as informações e os documentos definidos pela Administração como sigilosos não divulgados ao público são considerados confidenciais, sendo classificados como não passíveis de reprodução e de uso ou acesso restrito.
2. Assim, comprometo-me:
  - a. A manter, em relação a terceiros, sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tenha acesso;
  - b. A utilizar as informações exclusivamente na execução dos serviços constantes do edital do Pregão \*\*; e
  - c. A não divulgar a terceiros, revelar, reproduzir ou, ainda, de qualquer modo dispor das referidas informações em relação ao Conselho Federal de Serviço Social - CFESS, ou às entidades a este relacionadas.
3. São de minha exclusiva responsabilidade todos os danos decorrentes de eventual violação ao compromisso de confidencialidade ora firmado. Caso seja obrigado a revelar qualquer informação confidencial por determinação legal de autoridades competentes, devo, imediatamente, notificar ao Conselho Federal de Odontologia e me comprometer a cumprir a referida determinação no limite do estritamente solicitado.
4. A fim de dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente “Termo de Confidencialidade”, elejo o foro de Brasília/DF, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

\*\*, \*\* de \*\* de \*\*.

---

NOME