



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

- 1.1 Contratação de Empresa especializada para Gestão do Suporte Técnico na área de Tecnologia da Informação – TI na Câmara de Vereadores de Itaqui.

2 DA JUSTIFICATIVA

- 2.1 A presente licitação tem como objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, administração, implantação e execução contínua de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TI.
- 2.2 Trata-se de serviço de caráter contínuo, pois sua essencialidade é assegurar o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção
- 2.3 Acarreta o comprometimento da continuidade das atividades da Administração, na prestação do serviço público e no cumprimento da missão institucional.
- 2.4 Com o avanço da tecnologia no que refere a utilização de recursos de Tecnologia da Informação, nos tornamos extremamente dependentes desta para realização de tarefas básicas como a confecção de um ofício, internet e telefonia, assim como sistemas mais complexos, como gerenciamento de contabilidade e pessoal. Estes equipamentos e softwares estão sujeitos a falhas, assim necessitando de manutenção e supervisão, e nestes casos dependem de pessoas qualificadas para o seu devido reparo.
- 2.5 A Câmara de Vereadores de Itaqui faz uso intenso de sistemas de informação, como o de gestão administrativo e diversos outros sistemas, resultando em demanda no suporte aos equipamentos e infraestrutura para que estes sistemas funcionem de forma adequada.
- 2.6 Considerando, que atualmente a Câmara não dispõe de profissional na área de suporte técnico para realizar este atendimento, sendo necessário realizar processo licitatório para contratação de empresa especializada, a fim de manter o Suporte Técnico em TI.
- 2.7 A Câmara de Vereadores de Itaqui, através do Centro de Processamento de Dados, tem como padronização a implantação de softwares open source (código aberto), cujos os mesmos são baseados em questões éticas, direitos de liberdade, sem custos de licenças, com distribuição livre, permitindo a personalização das necessidades dos usuários, como o sistema operacional Linux (Debian, Ubuntu), LibreOffice, entre outros.
- 2.8 São requisitos básicos para a contratação do serviço que a empresa:



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

- 2.8.1 Domine o conhecimento das soluções tecnológicas adotadas e utilizadas pela CONTRATANTE;
- 2.8.2 Consiga entregar os produtos e serviços dentro dos prazos e em consonância ao acordo de nível de serviço estabelecido;
- 2.8.3 Mantenha as informações da CONTRATANTE, a que tem acesso, sob sigilo;
- 2.8.4 Planeje previamente suas atividades;
- 2.8.5
- 2.8.6 Proponha soluções baseadas nas necessidades da CONTRATANTE e nas melhores práticas de mercado e de acordo com as recomendações dos fabricantes das soluções;
- 2.8.7 Os serviços prestados serão avaliados em relação ao acordo de nível de serviço (SLA) e outras medidas estabelecidas no Termo de Referência e anexos desta contratação;
- 2.8.8 Todos esses requisitos têm como objetivo a entrega de produtos e serviços com qualidade preestabelecida e dentro do prazo acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 2.8.9 Esta contratação objetiva substituir o Contrato atual, que atingiu seu limite legal de renovação, e está em observância aos marcos legais de aquisição de serviços e produtos de tecnologia de informação.

3 GLOSSÁRIO

- 3.1 **CONTRATADA:** Pessoa Jurídica que prestará serviço a CONTRATANTE.
- 3.2 **CONTRATANTE:** refere-se a Câmara de Vereadores de Itaqui.
- 3.3 **ITSM:** significa Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação. É uma abordagem estratégica para projetar, fornecer, gerenciar e melhorar a maneira como a tecnologia da informação (TI) é usada em uma organização.
- 3.4 **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei N.º 13.709, de 14 de Agosto de 2018), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 3.5 **CVI:** Câmara de Vereadores de Itaqui.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

3.6 **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA):** ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) é um documento formal, negociado entre as partes, na contratação de um serviço de TI ou Telecomunicações. O SLA é colocado geralmente como anexo do contrato e tem por objetivo especificar os requisitos mínimos aceitáveis para o serviço proposto. O não cumprimento do SLA implica penalidades estipuladas no contrato, para o provedor do serviço. Um SLA pode cobrir itens como qualidade do serviço, critérios de cobrança, provisionamento, processo de atendimento e relatórios fornecidos ao cliente. Um SLA deve conter parâmetros objetivos e mensuráveis os quais o provedor de serviços se compromete a atender. Os requisitos típicos que devem fazer parte de um SLA para um serviço de telecomunicações são:

- 3.6.1 Disponibilidade do Serviços;
- 3.6.2 Compromissos com tempos e prazos;
- 3.6.3 Requisitos de desempenho.

4 DO LOCAL E FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços serão prestados de forma **PRESENCIAL** no Centro de Processamento de Dados – CPD, por 1 (um) profissional, sob a Coordenação e Supervisão direta da Administração.

4.2 O CPD está localizado no Prédio Sede da Câmara de Vereadores de Itaqui, sito à rua João Dubal Goulart, n.º 942 – Centro, 97 650-000, Itaqui-RS.

4.3 Horários de atendimento:

4.3.1 O profissional deverá realizar atendimento de Segunda a Sexta-feira das 7:00 às 13:00 (expediente administrativo da CVI);

4.3.2 Deverá ainda haver disponibilidade da CONTRATADA em dias e horários distintos dos estabelecidos, por exemplo: finais de semana, caso haja necessidade de algum upgrade na rede wireless ou equipamento, ou manutenção dos servidores previamente programada, ou outra necessidade que a Administração julgar necessário apoio da CONTRATADA.

4.3.2.1 Nestes casos a CONTRATADA será previamente notificada, exceto nos casos de emergência ou sinistro.

4.3.3 Fica a CONTRATADA sujeita a possíveis alterações de horários, caso a CONTRATANTE por exemplo realize alteração em seu horário de expediente administrativo (dois turnos), turno inverso (somente a tarde) ou alterações oficiais no horário de expediente.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

- 4.4 A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços no prazo e com a qualidade exigida pela CONTRATANTE, de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço exigidos, devendo utilizar equipe técnica qualificada na quantidade necessária para a prestação dos serviços de acordo com o volume e complexidade de demandas;
- 4.5 O objeto deste Termo de Referência estará sujeito ao mais amplo e rigoroso acompanhamento da CONTRATANTE, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos serviços, obrigando a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que forem solicitados sem que isso incorra em qualquer custo para a CONTRATANTE.
- 4.6 O responsável pelo contrato poderá sustar, recusar, mandar fazer e refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com a solicitação e/ou especificação técnica, e as constantes deste Termo de Referência, determinando o prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.

5 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

- 5.1 O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Edital e Contrato.
- 5.2 No caso da CONTRATANTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a CONTRATANTE, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual.
- 5.3 Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 5.4 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.
- 5.5 À CONTRATANTE fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes deste Termo de Referência, da Proposta da CONTRATADA e das



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

cláusulas contratuais acordados e demais normativos técnicos e administrativos da CONTRATANTE.

6 DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

6.1 A CONTRATANTE envidou esforços no sentido de divulgar o maior número de informações técnicas possíveis sobre as condições de execução dos serviços pretendidos deste certame. Todavia, entende-se que, apesar do serviço estar enquadrado no conceito de bem comum, tratar-se de um objeto de complexidade relativamente alta, haja vista o quantitativo de variáveis de ambiente presentes na execução do objeto, tais como softwares, sistemas, ambiente central, condições físicas, lógicas, condições dos equipamentos de redes e telecomunicações – acondicionamento, guarda, grau de depreciação – condições das estações de trabalho, notebooks, telefonia – infraestrutura central e periféricos – equipamentos de áudio/vídeo e de demais periféricos que compõem o ambiente do CONTRATANTE.

6.2 Infraestrutura para atendimento:

6.2.1 Computadores: 40

6.2.1.1 Sistema Operacional Linux e Sistema Operacional Windows.

6.2.2 Impressoras: 25

6.2.3 Routerboard Mikrotik: 2

6.2.4 Servidores Físicos: 12

6.2.4.1 Todos os servidores utilizam software livre em sua base – sistema operacional Linux, sendo 05 destes virtualizados, resultado em aproximadamente 40 servidores;

6.2.5 Telefones VoIP

6.2.6 Roteadores: 7 Ubiquiti Unifi

6.2.7 Relógios Ponto: 1

6.2.8 Switch Gerenciável: 2

6.2.9 Nobreak: 3

7 DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

7.1 ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE AMBIENTE

- 7.1.1 A CONTRATADA irá utilizar o sistema de telefonia interno (ramais sempre que possível) da CONTRATANTE e a cada chamada deverá ser identificado prontamente, no início do atendimento, se a situação é de alta criticidade, para adoção das medidas de prioridade de atendimento.
- 7.1.2 A área de atuação do suporte de TI é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, impressoras, infraestrutura de rede, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e Internet.
- 7.1.3 O local base para a alocação dos técnicos será localizada nas dependências da CONTRATANTE, na sala do CPD, onde a Administração coordenará e fiscalizará suas atividades;
- 7.1.4 Efetuar a gestão e manutenção dos recursos físicos de toda a rede e equipamentos de informática como computadores, impressoras, roteadores, switches, onu, olt, servidores, centrais VoIP, telefones VoIP, DVRs, câmeras de videomonitoramento. Quanto às impressoras, somente será realizada a manutenção básica, em caso problema de maior severidade a CONTRATADA somente realizará a avaliação inicial do problema, não ficando sob responsabilidade da CONTRATADA o conserto das mesmas. Quanto às câmeras de videomonitoramento somente será realizada a avaliação inicial do problema, não ficando sob responsabilidade da CONTRATADA a instalação de novos pontos.
- 7.1.5 Implementar, gerenciar, identificar e solucionar problemas em ambientes de redes e sistemas baseados tanto na plataforma Windows como na plataforma Linux.
- 7.1.6 Instalação e configuração dos sistemas operacionais, assim como das aplicações complementares, conforme padrão estabelecido pela CONTRATANTE, bem como suporte aos mesmos;
- 7.1.6.1 Antes de executar, instalar ou utilizar recursos ou softwares que necessitem de aquisição de licença de uso, a CONTRATADA deverá verificar se a CONTRATANTE possui a devida licença de utilização, caso contrário, não deverá executar o software ou sistema em questão.
- 7.1.7 Promover a manutenção da estrutura física e lógica da rede de dados.
- 7.1.8 Realização de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

- 7.1.9 Executar a atualização e substituição de componentes tecnológicos.
- 7.1.10 Identificar as melhores soluções para todo o parque computacional da Contratante.
- 7.1.11 Manutenção e configuração dos computadores de patrimônio da Contratante; A manutenção dos computadores envolve: Configuração e Instalação de sistema operacional, formatação, realização de backup dos dados existentes no computador, remoção de vírus, configuração e instalação de programas solicitados pelos servidores desde que estejam de acordo com a política de uso de software licenciado da Contratante;
- 7.1.12 Qualquer necessidade de substituição de componentes, peças ou hardware será notificado o responsável pelo equipamento, ficando assim sob responsabilidade da CONTRATANTE a aquisição do mesmo e sob a responsabilidade da CONTRATADA a sua substituição.
- 7.1.13 Adotar políticas de segurança visando a proteção e integridade das informações, através de boas práticas, como a configuração de atualização de softwares antivírus, atualização dos patches de segurança do sistema operacional em computadores clientes de rede e monitoramento da rede em busca de alterações do padrão de uso;
- 7.1.14 Apoio na manutenção dos servidores de dados e de internet do DATA CENTER da CONTRATANTE.
- 7.1.15 Prestar suporte, instalação e configuração de aplicações em ambientes com características específicas, ex: sistemas dependentes de Certificado Digital: TCE-RS, Bancos, Receita Federal, entre outros.
- 7.1.16 Os serviços poderão ser de natureza recorrente, tais como:
- 7.1.16.1 Operação, manutenção e suporte do ambiente computacional em funcionamento; atendimento e suporte ao usuário final; e instalação de novos serviços, aplicações e ferramentas;
 - 7.1.16.2 De monitoramento constante do ambiente e de todos os ativos para manutenção de uma infraestrutura saudável e segura, relatando todos os erros que ocorrerem e os que possam acontecer com a maior brevidade possível e agindo de forma proativa para garantia da estabilidade dos serviços;
- 7.1.17 Os serviços poderão ser de natureza emergencial, quando afetam de sobremaneira a segurança ou a continuidade da operação da CONTRATANTE tais como: infestação da rede por malware, parada de um equipamento/serviço crítico, dentre outros;



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

7.1.18 A atividade de monitoramento deverá ser proativa durante o período de funcionamento da CONTRATANTE e reativa para os demais horários. No segundo caso, as ferramentas de monitoramento deverão alertar a equipe quando houver algum evento ou incidente para tomada de ação mais adequada.

7.2 SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS

7.2.1 Compreende o atendimento ao usuário das seguinte formas:

7.2.1.1 In loco na sede do CPD;

7.2.1.2 Telefone, através de ramal interno do CPD;

7.2.1.3 Acesso Remoto, tendo como origem equipamentos e rede interna do CPD;

7.2.1.4 Presencial, in loco no Departamento/Setor de Atendimento;

7.2.2 Compreende o atendimento a demandas de usuários que envolvam conhecimento de nível básico e intermediário de produtos e tecnologias de software, rede, segurança, e outros componentes de infraestrutura, e a utilização correta dos recursos computacionais da CONTRATANTE.

7.3 SERVIÇOS DE MELHORIA CONTINUADA EM PROJETOS DE PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO, EXECUÇÃO, EVOLUÇÃO E MANUTENÇÃO DE AMBIENTE

7.3.1 Este serviço contempla toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento integradas aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando a maturidade de TI. Inclui também qualquer atividade de suporte, demandada pela CONTRATANTE, a ser executada fora dos horários e dias preestabelecidos.

7.3.2 Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, obedecerão um planejamento definido entre CONTRATADA e a CONTRATANTE, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.

7.3.3 Este serviço envolve o planejamento e execução de projetos de melhoria de infraestrutura, prospecção e seleção de tecnologias e novas ferramentas, capacitação, apoio à governança de TI e outras ações, com o



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

intuito de promover uma constante atualização tecnológica da arquitetura e recursos técnicos da CONTRATANTE.

- 7.3.4 Garantir à CONTRATANTE o uso de tecnologias inovadoras e eficazes na implementação de melhorias e na resolução de problemas;
- 7.3.5 Avaliação constante dos recursos físicos da rede de dados e dos upgrades necessários nos servidores e estações;
- 7.3.6 Consultoria em licenciamento de software proprietário bem como na aquisição de licenças para o setor público;
- 7.3.7 Consultoria e implementação de novos serviços de rede utilizando tecnologias Microsoft ou Linux, visando atender novas demandas da Contratante.
- 7.3.8 Compreende ainda a elaboração de projetos de rede LAN e WAN usando as tecnologias wireless IEEE 802.11 e cabeamento estruturado IEEE 802.3;
- 7.3.9 Acompanhamento e participação na implantação e posterior execução de projetos correlacionados designados pela Administração.
- 7.3.10 Todas as ações de implantação das mudanças e/ou melhorias deverão abranger uma etapa de transferência de conhecimento, sendo definida em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA a melhor forma de execução desta transferência;

8 DA COMUNICAÇÃO E DISPONIBILIDADE

8.1 A contratada deverá disponibilizar ao Administrador os seguintes itens de comunicação, de cada um do profissional:

- 8.1.1 Número de Celular para contato telefônico;
- 8.1.2 Whatsapp;

8.2 Este requisito visa o contato imediato com o profissional, para notificação de novos atendimentos e atendimentos em atraso, e ainda atender possíveis acionamentos fora dos horários preestabelecidos, em casos de extrema necessidade de realizar manutenções corretivas ou quando de ocorrências que venham a comprometer a segurança ou estabilidade dos serviços disponibilizados pelo CPD.

9 DA IDENTIFICAÇÃO PESSOAL

9.1 Os profissionais deverão apresentar-se devidamente uniformizados.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

9.2 Os profissionais deverão apresentar-se devidamente identificados por meio de crachá, contendo no mínimo foto e nome.

10 DOS MATERIAIS

10.1A CONTRATANTE responsabiliza-se pela aquisição dos materiais de consumo (pasta térmica, conector de rede, fita isolante, limpa contato, entre outros), equipamentos e ferramentas de uso específicos para atendimento de sua infraestrutura.

11 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1 DA EMPRESA

11.1.1 Objetivando atender ao padrão de qualidade dos Serviços exigidos pela CONTRATANTE, a LICITANTE deverá:

11.1.1.1 Manter o profissional designado para execução dos serviços contratados plenamente capacitado. Sempre que for implantada uma nova tecnologia no ambiente de TI da CONTRATANTE, a LICITANTE e a CONTRATANTE pactuarão prazos e condições para inclusão desta atividade no serviço de SUPORTE.

11.1.1.2 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

11.1.1.3 Fiscalizar regularmente os seus técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

11.1.1.4 Refazer todos os serviços que, a juízo do fiscal do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

11.1.1.5 Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

11.1.1.6 Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

11.1.2 Para fins de habilitação técnica, considerando a complexidade e a criticidade dos serviços de tecnologia de informação da CONTRATANTE, a LICITANTE deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica que comprovem capacidade de satisfazer a dois aspectos indispensáveis:

11.1.2.1 Quantidade: experiência em atender o volume de demandas de acordo com o objeto.

11.1.2.2 Qualidade: habilidade técnica na prestação dos serviços do objeto.

11.1.3 Os critérios para cada um dos aspectos são apresentados a seguir;

11.1.4 O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) ser fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da LICITANTE para o desempenho das atividades pertinentes e compatíveis em características com o objeto, em um ou mais atestados, atividade compatível com o objeto a que está concorrendo, contendo ainda nome da pessoa responsável pelo setor encarregado do objeto em questão e telefone de contato para confirmação dos dados. A LICITANTE deverá:

11.1.4.1 Comprovar operação e suporte a servidores com plataforma OpenSource.

11.1.4.2 Comprovar operação e administração de serviços de rede como Firewall, DNS, DHCP, VLAN, VoIP, Proxy e serviços centralizados de compartilhamento de recursos entre plataformas Windows e Linux.

11.1.5 O conjunto de atestados deve cobrir período ininterrupto de 12 meses para que fique demonstrada a aptidão da LICITANTE na realização de grande volume de atividades por período compatível ao objeto;

11.1.6 Não serão considerados os atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas integrantes do mesmo grupo comercial, industrial ou de qualquer atividade econômica de que faça parte a LICITANTE;

11.1.7 Os atestados deverão ser acompanhados dos respectivos contratos e poderão ser diligenciados pela CONTRATANTE, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional,



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita às penalidades previstas em lei;

- 11.1.8 O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica para fins de habilitação deverão ser apresentados em documento timbrado, atestando ainda que os serviços foram executados com bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais, sendo apresentado(s) em via original ou cópia autenticada;
- 11.1.9 Apresentar declaração, devidamente assinada pelo representante legal, sob as penalidades previstas em lei, de que os documentos que compõem o Edital foram colocados à disposição e que tomou conhecimento de todas as informações, condições locais e grau de dificuldade dos serviços a serem executados;

11.2 DOS PROFISSIONAIS

- 11.2.1 O profissional deverá ter experiência mínima de 02 (dois) anos atuando na área de Tecnologia da informação compatível com o objeto desta contratação.
- 11.2.1.1 Na assinatura do contrato deverá ser apresentado prova da qualificação técnica e da experiência profissional, devendo ser entregue Curriculum Vitae de cada profissional, em conjunto, cópia da Carteira de Trabalho ou documento para comprovação do tempo e das atividades realizadas por este profissional, com devidos contatos telefônicos dos Responsáveis das Empresas para que a CONTRATANTE possa validar as informações.
- 11.2.2 Exige-se que empresa CONTRATADA possua, em seu quadro de funcionários, pelos menos um profissional disponibilizado a atender, de forma consultiva, quando a demanda existente assim exigir, o qual possua as seguintes qualificações:
- 11.2.2.1 Certificado Oficial na área de sistemas operacionais para rede, fornecido por empresa fabricante de software livre ou proprietário.
- 11.2.2.2 Os Certificados acima relacionados deverão ser apresentados impreterivelmente na assinatura do contrato, em conjunto com o Curriculum Vitae e demais documentos



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

comprobatórios da qualificação e capacidade técnica dos profissionais.

12 DA VISITA TÉCNICA

12.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o Licitante poderá realizar vistoria técnica nas dependências da CONTRATANTE cujo objetivo é proporcionar os conhecimentos necessários à elaboração da Proposta de Preços.

12.2 Todas as vistorias serão realizadas apenas com agendamento prévio, nos seguintes dias e horários: das 09h às 12h, de 2ª a 6ª feira (exceto feriados).

12.3 O agendamento será realizado respeitando-se a ordem de chegada das solicitações.

12.4 As vistorias deverão ser agendadas antecipadamente pelo e-mail: licita@camaraitaqui.rs.gov.br, por meio de mensagem contendo o assunto “Agendamento de Vistoria Gestão de TI”, a mensagem de pedido de agendamento, deverá conter os seguintes dados:

- 12.4.1 Razão Social;
- 12.4.2 CNPJ;
- 12.4.3 Nome;
- 12.4.4 RG;
- 12.4.5 Cargo da pessoa que fará a vistoria;
- 12.4.6 Telefone de contato.

12.5 A vistoria será acompanhada por representante da CONTRATANTE, designado para esse fim;

12.6 A opção pela visita técnica em realizar a vistoria, constitui direito e ônus do Licitante, com vistas à elaboração precisa e técnica de sua proposta, mas não ostenta caráter eliminatório do certame para fins de exame de habilitação. Se, facultativamente, o Licitante resolva não vistoriar os locais onde serão prestados os serviços objeto da licitação, caso vitorioso no certame, não poderá alegar desconhecimento das condições de execução contratual como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato, atrasos em sua implementação ou alterações do objeto contratual. Nessa hipótese, como alternativa possível, admite-se a apresentação de declaração do Licitante no sentido de que conhece os detalhes do objeto contratual (situação atual do local, eventuais equipamentos e extensão dos serviços), assumindo a responsabilidade por eventuais problemas na sua execução.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

13 DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA

13.1A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos de segurança, tais como:

- 13.1.1 Credenciar junto à CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da CONTRATANTE.
- 13.1.2 Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, observando, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação – TI da CONTRATANTE.
- 13.1.3 Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da CONTRATANTE.
- 13.1.4 Observar, rigorosamente, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 13.1.5 Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.
- 13.1.6 Manter sigilo sobre todas as informações e processos da CONTRATANTE.
- 13.1.7 Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados por este item, exceto quando formalmente autorizado pela CONTRATANTE.
- 13.1.8 A CONTRATADA deverá assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade com a CONTRATANTE.

14 DAS FÉRIAS

- 14.1 A CONTRATADA deverá prever na proposta a substituição do profissional em seu período de férias a fim de resultar o menor impacto possível à execução e qualidade do serviço;
- 14.2 Fica definido os seguintes períodos preferenciais para concessão das férias: Durante o recesso parlamentar (18/07 a 31/07 e 23/12 a 1º/02);



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

15 DO PRAZO DO CONTRATO

- 15.1 O contrato terá validade de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado até o prazo máximo conforme Legislação em vigor.
- 15.2 A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação. No momento da prorrogação contratual, a CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. A CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

16 DA FORMA DE PAGAMENTO

- 16.1 O pagamento será realizado mensalmente, devendo a empresa emitir a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica – NFS-e até o último dia útil do mês de referência da prestação do serviço.

17 DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE

- 17.1 Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 17.2 Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos.
- 17.3 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências.
- 17.4 Em caso de diligência por indício de inexequibilidade, a CONTRATANTE poderá solicitar o detalhamento dos custos da proposta utilizando como base em Planilha de Custos e Formação de Preços Simplificada devidamente preenchida, de forma a demonstrar a decomposição dos custos do serviço a ser cotado para que verifique a exequibilidade da proposta apresentada, sob pena de desclassificação da proposta.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

18 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

- 18.1.1 Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 18.1.2 dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 18.1.3 dar causa à inexecução total do contrato;
- 18.1.4 deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 18.1.5 não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 18.1.6 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 18.1.7 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 18.1.8 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 18.1.9 fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 18.1.10 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 18.1.11 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 18.1.12 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

18.2 DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

- 18.2.1 Com fundamento da Lei n.º 14.133/2021, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, pelo



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato bem como demais sanções previstas neste contrato e demais cominações legais a CONTRATADA que:

- 18.2.1.1 Apresentar documentação falsa;
- 18.2.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 18.2.1.3 Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 18.2.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;
- 18.2.1.5 Fizer declaração falsa;
- 18.2.1.6 Cometer fraude fiscal.

18.2.2 Com fundamento nos art. 104 da Lei Federal n.º 14.133/21, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- 18.2.2.1 Advertência;
- 18.2.2.2 Multa de: 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida;
- 18.2.2.3 Multas por evento e/ou falha cometida, incidentes cumulativamente sobre o valor mensal do contrato, conforme tabelas abaixo:

18.2.2.3.1 TABELA DE MULTAS POR GRAU DE INFRAÇÃO:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% sobre o valor mensal do contrato.
2	10% sobre o valor mensal do contrato.
3	0,5 % sobre o valor mensal do contrato, por evento e cumulativo.
4	30% sobre o valor mensal do contrato.

18.2.2.3.2 TABELAS DE INFRAÇÕES:

ITEM	DEIXAR DE	GRAU
A	Iniciar os serviços em acordo com o que estabelece este Edital, por ocorrência e por dia de atraso.	4
B	Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas nos prazos previstos.	3



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

C	Informar as eventuais interrupções parciais dos serviços, com antecedência, além de Comunicar ao Setor responsável ou pelo Protocolo da CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.	2
D	Cumprir determinação formal do gestor do contrato.	2
E	Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	1

18.2.2.4 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com a CVI, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:

18.2.2.4.1 Por até 6 (seis) meses:

18.2.2.4.1.1 Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros a CVI.

18.2.2.4.2 Por até 2 (dois) anos:

18.2.2.4.2.1 Não conclusão dos serviços contratados;

18.2.2.4.2.2 Inexecução total do contrato;

18.2.2.4.2.3 Prestação do serviço em desacordo com as solicitações da CVI, não efetuando sua correção após solicitação da Administração; e

18.2.2.4.2.4 Cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo a CVI, ensejando a rescisão do Contrato por culpa da CONTRATADA.

18.2.2.5 Declaração de inidoneidade, implicando proibição da CONTRATADA de transacionar 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, podendo ser aplicada, dentre outros casos, quando:

18.2.2.5.1 Tiver sofrido condenação definitiva por ter praticado, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

- 18.2.2.5.2 Demonstrar, a qualquer tempo, não possuir idoneidade para licitar ou contratar com a CVI, em virtude de atos ilícitos praticados;
- 18.2.2.5.3 Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do Contrato, sem consentimento prévio da CVI;
- 18.2.2.5.4 Ocorrência de ato capitulado como crime pela Lei n.º 14.133/21, praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento da CONTRATANTE após a assinatura do Contrato;
- 18.2.2.5.5 Apresentação, à CONTRATANTE, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a vigência do Contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação.
- 18.2.3 As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária do direito de participação em licitação e impedimento de contratar com a Câmara Municipal de Itaqui e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado.
- 18.2.4 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, da Lei n.º 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:
- 18.2.4.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 18.2.4.2 Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 18.2.4.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- 18.2.5 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 n.º 14.133, de 2021;
- 18.2.6 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 CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

19 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 19.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.
- 19.2 Para atendimento ao objeto desta contratação, não serão aceitos consórcios.
- 19.3 Como a contratação em questão trata de prestação de serviços técnicos especializados na área de TI de operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de TI e apoio ao usuário, em tese, os serviços não exigem empresas do mesmo segmento reunidas para atuarem em sua execução. Uma única empresa é capaz de reunir todos os componentes necessários para a realização dos serviços de forma eficiente e eficaz. Vale ressaltar que todos os componentes para a prestação dos serviços são complementares, interdependentes, integrativos a um mesmo contexto, não ensejando buscar diferente contexto ou ramo de serviço para a realização dos serviços objetos desta contratação.

20 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 20.1 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 20.2 Ofertar o quantitativo mínimo obrigatório de profissionais residentes na cidade sede da CONTRATANTE.
- 20.3 A CONTRATADA deverá seguir os regulamentos e normas estabelecidas pela Administração da Câmara de Vereadores de Itaqui.
- 20.4 Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância.
- 20.5 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 dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 20.6 A CONTRATADA estará sob a supervisão direta da Administração da Câmara de Vereadores de Itaqui, estando sujeita a prestar esclarecimentos de qualquer atividade realizada a qualquer tempo.
- 20.7 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.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

- 20.8 Substituir imediatamente o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente ou falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares ou ao código de ética da CONTRATANTE.
- 20.9 Será de responsabilidade da CONTRATADA o ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de qualquer de seus empregados ou prepostos.
- 20.10 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.
- 20.11 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.
- 20.12 Utilizar empregados habilitados e com conhecimento técnico e vivência prática dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 20.13 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.
- 20.14 A CONTRATADA deverá disponibilizar de forma exclusiva, veículo automotor devidamente caracterizado com logotipo da empresa, que deverá permanecer nas dependências da CONTRATANTE à inteira disposição dos seus profissionais durante o horário de atendimento estabelecido.
- 20.15 Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 20.16 Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 20.17 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 20.18 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 20.19 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

- 20.20 Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo a CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente.
- 20.21 Indicar um Gestor Técnico que atuará como seu representante principal, e será responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato por parte da CONTRATADA, tendo como atribuições, entre outras relativas à adequada execução do Contrato, participar de reuniões, zelar pela qualidade dos serviços prestados e pelo bom desempenho de seus profissionais.
- 20.22 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização e/ou ao acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.
- 20.23 Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à CONTRATANTE e a terceiros por seus profissionais na execução do Contrato.
- 20.24 Prover às suas expensas treinamento e atualização profissional do pessoal alocado no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, inclusive pela CONTRATANTE.
- 20.25 Selecionar e contratar os profissionais necessários à realização dos serviços, observando as qualificações técnicas mínimas estipuladas nas especificações técnicas.
- 20.26 Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados para atuar na execução dos serviços.
- 20.27 Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, Contrato e neste Termo de Referência e seus anexos.

21 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 21.1 Comunicar oficialmente à CONTRATADA a ocorrência de eventuais não conformidades no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.
- 21.2 Realizar a aquisição dos componentes, peças ou hardware para a devida manutenção dos equipamentos.
- 21.3 Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento do objeto desta Contratação.
- 21.4 Observar o cumprimento dos requisitos de habilidades técnicas profissional e equipe residente mínima, solicitando à CONTRATADA as substituições de colaboradores que se verificarem necessárias.
- 21.5 Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, Contrato e neste Termo de Referência e seus anexos.



CÂMARA DE VEREADORES DE ITAQUI-RS
PALÁCIO RINCÃO DA CRUZ

22 VALOR ESTIMADO

22.1 Valor estimado: R\$ 4.119,98 (quatro mil, cento e dezenove reais e noventa e oito centavos) mensais. Valor originado através da média entre os orçamentos obtidos junto à empresas locais, em pesquisa de mercado, e valores orçados ou contratados por outros órgãos públicos sobre objetos similares ao desta licitação.