



## TERMO DE REFERÊNCIA

### **1 – OBJETO**

Contratação de empresa prestadora de serviço de Tecnologia da Informação, incluindo a instalação, manutenção, documentação, locação e prestação de serviços técnicos de suporte contemplando atendimentos de 1º nível (telefônico), de 2º nível (presencial e remoto) bem como atendimento de 3º nível (presencial e remoto), e toda infraestrutura de datacenter, adequada às características e necessidades de continuidade de procedimentos administrativos da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua, conforme especificações técnicas descritas neste Termo de Referência.

### **2 – JUSTIFICATIVA**

A Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua vem buscando realizar investimentos na área de informática com o objetivo de proporcionar meios necessários para consolidar as informações em um ambiente de alta performance e disponibilidade, e, em alguns casos, de internalizar bases de dados que contenham informações relevantes para este órgão.

Neste contexto, manter e ampliar a infraestrutura com características redundantes bem como configurar toda nossa infraestrutura de Datacenter envolvendo questões de segurança da informação, Sistema de Gestão de Incidentes e monitoramento, é primordial para dar continuidade aos serviços atualmente disponibilizados à população, criando ainda a possibilidade de aumento da capacidade de oferta de serviços.

### **3 – JUSTIFICATIVA TÉCNICA**

A Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua vem a cada dia aprimorando o seu atendimento ao cidadão e ao mesmo tempo tem como desafio reduzir seus custos sem renunciar à segurança e qualidade e para isso o uso da tecnologia da informação é uma ferramenta primordial para atingir esses objetivos. No entanto, dentre os desafios podemos citar as dificuldades de contratação de profissionais de tecnologia, aquisição de equipamentos quem envolvem data center e ainda, manter a atualização tecnológica do ambiente.

Atualmente, a terceirização de serviços voltados à atividade de governo é mais do que uma realidade, ganhando relevo a terceirização de serviços de tecnologia da informação. Em decorrência da evolução do atendimento eletrônico e disponibilização de informações ao cidadão, muitos órgãos têm sido obrigados a reconsiderar a estrutura de suas áreas de TI, sendo necessário que elas englobem serviços que vão desde a transmissão de dados, datacenter e gerenciamentos de redes locais ou externas, passando, com especial destaque, pelo desenvolvimento de software e chegando até a hospedagem de base de dados e programas de computador.

A terceirização da tecnologia da informação tem se mostrado efetiva e com a possibilidade de se alcançar objetivos importantes como redução de custos, obtenção de vantagens pela



especialidade do fornecedor e concentração da atenção em atividades fins, sendo esse último importante diferencial.

#### *HaaS em serviços gerenciados*

O objeto em questão trata-se de um serviço hardware-as-hardware que pertence a um provedor de serviços gerenciados e será instalado na sede da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua com um contrato de nível de serviço (SLA) que define as responsabilidades de ambas as partes.

A continuidade dos serviços por meio da contratação pretendida, permitirá manter os mecanismos que melhoram a conectividade e suas velocidades, agregam serviços novos necessários, elevam a segurança das operações realizadas através da rede, com especial atenção aos aspectos de disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação.

#### **4 – PRINCIPAIS RESULTADOS/BENEFÍCIOS ESPERADOS**

4.1 – Os benefícios diretos e indiretos que resultarão são:

- a) Assegurar a disponibilidade dos dados e serviços;
- b) Permitir que a infraestrutura de TI da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua esteja preparada para a implementação de novos projetos;
- c) Possibilidade de crescimento do banco de dados;
- d) Tornar-se uma referência no estado de uma prefeitura municipal que se preocupa com a evolução tecnológica a fim de aperfeiçoar seus processos administrativos e melhorar a eficiência dos serviços prestados à população.

#### **5 – DESCRIÇÃO DAS SOLUÇÕES**

5.1 – A solução proposta deverá atender, no mínimo, aos requisitos descritos abaixo:

ITEM	QTE	UND	DESCRIÇÃO
01	12	Mês.	Serviço de locação de infraestrutura e ativos para ambiente de data center e suporte técnico mensal – Atendimento 3° Nível – Classe 01 pelo período de 12 meses.

5.2 – A CONTRATADA deverá efetuar o levantamento dos requisitos para a implantação do ambiente de datacenter, minimizado os riscos e impactos relacionados à instalação e/ou transição.

#### **6 – DAS ESPECIFICAÇÕES DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIÇOS.**

**6.1 – Diagnostico de Infraestrutura de Tecnologia da Informação:**



- a) Levantamento de Requisitos de Hardwares e softwares a fim de desenvolver inventário corporativo de equipamentos e softwares licenciados e não licenciados com objetivo de organizar licenças para acompanhamento de vencimentos;
- b) Elaborar Mapa de hardwares, softwares e dispositivos de redes com objetivo de organização onde deve estar todo mapeamento, topologia, conexões entre equipamentos, assim como também prover aplicação de sistema e administração de serviços rede como Active Directory, DHCP, Firewall, Proxy, Ids, DNS, POP/IMAP/SMTP, etc.;
- c) Suporte aplicado ao 3° Nível;

**6.2 – Implantação e Gerenciamento de Sistemas de Servidores (Active Directory, Storage, Backup, Firewall, Proxy e IDS, Domínio):**

- a) Instalação, configuração e administração;
- b) Suporte aplicado ao 3° Nível.

**6.3 – Implantação e Gerenciamento de Firewall e Políticas de Segurança e Acesso:**

- a) Deverá ser elaborado um plano de recuperação de desastres assim como gerenciamento e atividades de planejamento sobre políticas de segurança da rede;
- b) Suporte aplicado ao 3° Nível.

**6.4 – Implantação e gerenciamento de Sistemas de Service Desk incluindo a ferramenta para gerência de chamados, monitoramento, gestão de incidentes, Inventário de software, hardware e melhoria contínua:**

- a) Suporte aplicado ao 3° Nível;

**6.5 – Implantação e gerenciamento de Sistemas de Mensageria bem como serviços de e-mail além de configuração de servidores para hospedagem de uma INTRANET:**

- a) Suporte aplicado ao 3° Nível;

**6.6 – Fornecimento de ativos de rede conforme tabela abaixo:**

Item	Qte Mínima	Descrição
Rack 40U	01	Fornecimento de RACK para acomodação dos ativos de rede bem como servidores fornecidos pela contratada. O RACK deverá vir acompanhado de todos os acessórios necessários para uma perfeita instalação dos equipamentos. A acomodação dos equipamentos deverá ser aplicada também aos ativos pertencentes a



		Prefeitura de Atílio Vivacqua (Servidor/Ativos de Rede).
<b>Servidores de Rede</b>	<b>2</b>	<u><i>Configurações mínimas aceitas:</i></u> Processador: Quad-Core QPI:6.4GT/s, 95W, 12MB Cache, 64-bit VT-x Memória: Mínimo de 32GB - PC3-10600R DDR3-1333 Armazenamento: 2 x 300GB 10K 2.5" SAS Hot-Plug (Raid 5/6 ou 10) Fonte de Alimentação: 02 Fontes de Alimentação Rede: 04 Portas de Rede 1GB Refrigeração: No mínimo 05 FANS para refrigeração Outras informações: Deverá funcionar tanto em 110V ou 220V Deverá acompanhar Sistema Operacional Windows Server 2016 ou superior
<b>Servidores de Rede – Cluster</b>	<b>2</b>	<u><i>Configurações mínimas aceitas:</i></u> Processador: Six-Core QPI:6.4GT/s, 95W, 12MB Cache, 64-bit VT-x Memória: Mínimo de 128GB - PC3-10600R DDR3-1333 Armazenamento: 2 x 300GB 10K 2.5" SAS Hot-Plug (Raid 5/6 ou 10) Fonte de Alimentação: 02 Fontes de Alimentação Rede: 04 Portas de Rede 1GB Refrigeração: No mínimo 05 FANS para refrigeração Outras informações: Deverá funcionar tanto em 110V ou 220V Deverá acompanhar Sistema Operacional Windows Server 2016 ou superior.
<b>Servidores de Rede - Armazenamento</b>	<b>02</b>	<u><i>Configurações mínimas aceitas:</i></u> Processador: Quad-Core QPI:6.4GT/s, 95W, 12MB Cache, 64-bit VT-x Memória: Mínimo de 32GB - PC3-10600R DDR3-1333 Armazenamento: 6 x 4TB 7.2K 3.5" SATA Hot-Plug (Raid 5/6 ou 10) 8 x 600GB 10K 2.5" Hot-Plug



		<p>Fonte de Alimentação: 02 Fontes de Alimentação Rede: 04 Portas de Rede 1GB Refrigeração: No mínimo 05 FANS para refrigeração Outras informações: Deverá funcionar tanto em 110V ou 220V Deverá acompanhar Sistema Operacional Windows Server 2016 ou superior</p>
<b>Nobreak</b>	<b>04</b>	<p>1200VA / 600W 8 Tomadas 10ª 2 Baterias Seladas 7Ah 24V de Tensão da Bateria » Nobreak microprocessado com memória Flash interna Dois estágios de regulação Forma de onda semi-senoidal Auto teste para verificação das condições iniciais do equipamento Tecnologia de montagem SMD que garante alta confiabilidade e qualidade ao nobreak. Comutação livre de transitórios pois rede e e inversor são perfeitamente sincronizados (PLL) Pode ser ligado mesmo na ausência de rede elétrica – DC Start com bateria carregada. Recarga automática da bateria mesmo com o nobreak desligado, garantindo maior tempo de vida útil Chave liga/desliga temporizada e embutida no painel frontal que evita desligamento acidental Porta-fusível com unidade reserva Função True RMS com melhor qualidade na regulação de saída Permite ser utilizado com grupo gerador devido à sua ampla faixa de frequência de entrada (47Hz-63Hz) Circuito desmagnetizador Estabilidade na frequência de saída devido ao uso de cristal de alta precisão Gabinete metálico para rack com altura 2U em pintura epóxi Bateria selada tipo VRLA livre de manutenção e à prova de vazamento. Sinalização visual através de três leds no painel frontal com todas as condições do nobreak, da rede elétrica, da bateria e da carga Alarme sonoro crescente para indicação do nível de bateria no modo inversor Indicação de potência consumida pela carga Gerenciamento de bateria que avisa quando a bateria deverá ser substituída. Desligamento por carga mínima. Função Mute – pressionar o botão frontal 6 vezes para inibir ou habilitar a campainha. Oito tomadas de saída, dispensando extensões adicionais. Proteção contra sobrecarga e curto-circuito no</p>



		inversor. Proteção contra sub e sobretensão na rede elétrica com retorno e desligamento automático. Proteção contra descarga profunda de bateria. Proteção contra surtos de tensão através de varistor óxido metálico que atenua efeitos de descargas atmosféricas. Tensão de entrada nominal 120V/220V automático. Tensão de saída nominal padrão 120V. Saída 220V configurável internamente
<b>Switch 10/100/1000 Gerenciável</b>	<b>01</b>	Características Técnicas Montagem: Montado em rack de telecomunicações de 48,26 cm (19 pol.) padrão EIA. Processador: MIPS a 500 MHz. Memória: 128 MB de RAM / 32 MB de flash. Tamanho do buffer de pacotes: 4,1 MB. Capacidade de produção: até 35,7 Mpps (pacotes de 64 bytes). Capacidade de routing/switching: 48 Gbps. MAC address: 8192 entradas. MTBF: 123,46 anos Padrões: IEEE 802.3. IEEE 802.3u. IEEE 802.3ab. Portas: 48 portas RJ-45 10/100/1000 com detecção automática. 1 porta RJ-45 Console. Latência: Latência de 100 Mb: < 7 µs. Latência de 1000 Mb: < 5 µs

## 7 – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

### 7.1 – As características do suporte técnico da prestação dos serviços devem compreender:

- a) O atendimento em língua portuguesa durante 48 (quarenta e oito) meses do contrato;
- b) O contrato de manutenção e suporte deve ser fornecido pela CONTRATADA com período mínimo de 48 (quarenta e oito) meses;
- c) Os serviços de suporte telefônico serão realizados no padrão 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), para atendimento de suporte e reparo de problemas físicos de hardware, cabeamento e software e/ou encaminhamento de problemas críticos ao setor competente;
- d) Para a abertura de chamados pela Internet, deverá ser fornecido código específico para login e senha para acesso a essa área;
- e) Os serviços de manutenção e reparo deverão ser realizados em no máximo 4 (quatro) horas corridas, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por no mínimo 48 (quarenta e oito) meses;
- f) Eventuais interrupções no fornecimento do serviço deverão ser atendidas no prazo máximo de 02 (duas) horas, a partir de abertura do chamado. No momento da abertura do chamado deverá ser fornecida à CONTRATANTE o número da solicitação (por telefone, e e-mail ou fax);
- g) O tempo de reparo será medido a partir da hora de registro do chamado na Central de Atendimento da operadora, até a hora de sua conclusão. Este tempo não deverá ser superior a 04 (quatro) horas para todos os equipamentos e links, observandose a precedência do quesito disponibilidade;



- h) A CONTRATANTE poderá abrir chamados de manutenção diretamente na central da CONTRATADA, através de chamada gratuita, por telefone 0800, por interface web e e-mail, sem necessidade de prévia consulta e/ou qualquer liberação por parte da contratada;
- i) Não deve haver limite para aberturas de chamados, sejam de dúvidas/configurações e/ou resolução de problemas;
- j) As eventuais peças substituídas deverão ser novas, originais e de primeiro uso;
- k) Os serviços de assistência técnica deverão ser prestados pela CONTRATADA visando o perfeito funcionamento dos equipamentos;
- l) Os serviços de suporte e reparo prestados, incluindo as substituições de equipamentos/hardware, não terão qualquer ônus adicional para a PREFEITURA MUNICIPAL DE ATÍLIO VIVACQUA;

**7.2** – A garantia dos equipamentos deve incluir, sem custo adicional, durante o período da garantia:

- a) Atualização corretiva dos *softwares* fornecidos ou obtidos diretamente do *site* do fabricante do *hardware*;
- b) Manutenção corretiva de *hardware* e cabeamento, com substituição de qualquer componente que apresente defeito por outro original do fabricante;
- c) Orientação remota, por telefone, *e-mail* e páginas na Internet, sobre operação dos equipamentos e suporte para configuração;
- d) Reconfiguração decorrentes de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados. Quanto às atualizações pertinentes aos softwares, entende-se como “*atualização*” o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, “*patches*”, “*fixes*”, “*updates*”, “*service-packs*”, novas “*releases*”, “*versions*”,
- e) “*builds*”, “*upgrades*”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado.

**7.3** – A cada incidente registrado e resolvido, deverá a CONTRATADA, encaminhar via e-mail, documento denominado RELATORIO DE INCIDENTE, contendo informações do incidente (número do chamado, hora de abertura, nome do solicitante, problema encontrado, solução aplicada, etc.) e qual a solução aplicada. Este documento será criado em conjunto com a CONTRATANTE;

**7.4** – Caso a CONTRATADA necessite realizar manutenções programadas que afetem o serviço da CONTRATANTE, esta deverá solicitar formalmente um agendamento de manutenção programada. No documento deverá ser informado, além do motivo da indisponibilidade, o tempo previsto para a normalização do serviço. A manutenção somente poderá ser executada mediante comunicação formal da CONTRATANTE com data e hora para sua execução;

**7.5** – A CONTRATADA deverá dispor de Sistema WEB para abertura e acompanhamento dos incidentes gerados que disponha as seguintes funcionalidades:



- a) Sistema baseados nas boas práticas de gestão ITIL (Information Technology Infrastructure Library);
- b) Abertura de chamado técnico em interface Web por computadores (desktops, notebook, netbooks) ou de tecnologia Mobile (smartphones) realizados por meio de login e senha por usuário disponibilizado pela CONTRATADA;
- c) Abertura de chamado por escalabilidade de conhecimento técnico e setor responsável;
- d) Número de chamado técnico para acompanhamento;
- e) Histórico dos atendimentos realizados;
- f) Registro de nota do atendimento prestado ou usuário;
- g) Permitir atualização dos dados cadastrais do usuário;
- h) Realizar reabertura de chamados que não tiveram a solução adequada;
- i) Apresentar base de conhecimento / FAQ (Perguntas frequentes) para resolução de problemas sem a intervenção da equipe de suporte técnico;
- j) Acompanhar em tempo real via e-mail os chamados abertos, andamentos dos chamados até sua efetiva finalização pelo suporte técnico;
- k) Recursos Dashboards com representação gráfica das métricas dos atendimentos realizados possibilitando a criação de estratégias e correção de desvios.

**7.6** – A CONTRATADA apresentará e manterá registro, ao final de cada execução de serviço de assistência técnica, relatório técnico contendo o número do protocolo, data e hora do início e término do atendimento, além das providências adotadas.

**7.7** – O serviço será dividido da seguinte forma:

**7.7.1 – 1º nível:** Responsável pelo atendimento telefônico, registro de chamados e resolução de chamados de 1º nível:

a) Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATADA;

**7.7.2 – 2º nível:** Responsável pela resolução de chamados de 2º nível, de forma presencial ou remota; O atendimento presencial, sob demanda, deverá ser executado em Atílio Vivacqua-ES:

- a) Para apoio a esse tipo de atendimento, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados;
- b) O atendimento remoto poderá ser feito a partir do ambiente da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;
- c) Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATADA será aceita utilização de tecnologias de VPN, link dedicado ou outra ser combinada com a CONTRATANTE. Em caso de indisponibilidade do serviço escolhido para a conexão com a CONTRATANTE, não serão alterados os prazos de atendimento uma vez que o atendimento pode ser efetuado no ambiente da CONTRATANTE ou utilizando outra tecnologia de comunicação, a critério da CONTRATADA;



- d) Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATANTE, esta colocará à disposição da CONTRATADO computador(es) conectados à rede interna, para possibilitar tal tipo de atendimento.

### **7.7.3 – Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento:**

- a) Responsável por auditar a qualidade dos atendimentos e pela manutenção da base de conhecimentos;
- b) Será necessário que os executores desses serviços tenham disponibilidade de tempo suficiente para se reunirem, nas dependências da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua, com o corpo técnico da CONTRATANTE, a fim de capturar informações, bem como prestar informações diretamente aos servidores fiscais e gestores do contrato; e
- c) Quando um profissional for desligado do corpo técnico da CONTRATADA, a Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua deverá ser avisada com antecedência mínima de 01 (um) dia útil, para poder bloquear os acessos;
- d) Todos os serviços deverão seguir os processos ITIL implantados ou em implantação na CONTRATANTE.

## **8 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

### **8.1 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- a) Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA;
- b) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar o objeto do Contrato através de fiscais devidamente designados para esta função;
- c) Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações assumidas no contrato;
- d) Proceder aos pagamentos devidos à CONTRATADA nos prazos estipulados, salvo em se tratando de erro na emissão da Nota Fiscal;
- e) Comunicar a contratada as irregularidades observadas na execução dos serviços;
- f) Notificar a contratada, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer em função da execução dos serviços;
- g) Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições do presente Edital;
- h) Informar a liberação de infraestrutura em suas dependências, ser for o caso, para que a CONTRATADA providencie a ativação técnica;
- i) Responsabilizar-se pela guarda e integridade dos equipamentos da CONTRATADA, se for o caso, obrigando-se ao respectivo ressarcimento, pelo valor atualizado em casos de perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, por qualquer motivo que não de força maior;
- j) Verificar a regularidade das condições de habilitação da CONTRATADA;
- k) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços executados pela CONTRATADA;



- l) A CONTRATANTE reserva-se o direito de exigir a substituição de técnicos da firma que, a seu critério, forem considerados inconvenientes ou incompatíveis com o trabalho;
- m) Permitir o acesso de empregados da CONTRATADA e/ou autorizados em suas dependências para manutenção, a qualquer hora do dia, sendo ou não horário de expediente, com a presença de pelo menos um de seus funcionários. Fora do horário de funcionamento da PREFEITURA MUNICIPAL DE ATÍLIO VIVACQUA, o acesso deverá ser previamente programado;
- n) Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA.

## 8.2 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- a) Executar os serviços conforme estabelecido no contrato e de acordo com as necessidades da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua, fiscalizando-os juntamente com o servidor especialmente designado para essa tarefa;
- b) A CONTRATADA deverá informar aos responsáveis da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua qualquer situação que possa ensejar em uso inadequado dos recursos;
- c) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem a prévia anuência do CONTRATANTE;
- d) A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários ao bom funcionamento dos serviços disponibilizados;
- e) Suprir a CONTRATANTE com informações suficientes para habilitá-la a preparar os locais para a entrega e instalação dos acessos e dos equipamentos, se for o caso;
- f) Instalar e dar manutenção nos equipamentos por ela fornecidos, localizado nas dependências da CONTRATANTE e nos pontos remotos, sendo vedada a intervenção de terceiros, a qualquer título e em qualquer situação, sem a autorização por escrito ou e-mail da CONTRATANTE;
- g) Executar a infraestrutura básica necessária para a instalação dos acessos, disponibilizando o circuito na sala de equipamentos da CONTRATANTE, nos locais atendidos por este edital;
- h) Substituir equipamento de sua propriedade ou posse legal e o meio de acesso, sempre que for necessário a prestação do serviço de rede de telecomunicações e/ou a preservação e melhoria de sua qualidade técnica;
- i) Responsabilizar-se pela instalação e serviços de manutenção dos equipamentos necessários à formação das redes de acesso e de transporte da CONTRATANTE;
- j) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a Administração ou terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo;
- k) A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade pela má execução dos serviços contratados;
- l) Deverá, durante toda a vigência do contrato, atender os serviços contratados utilizando-se das boas práticas para o serviço de TI descritas na biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), englobando o planejamento, entrega suporte, mudanças e demais serviços relacionados ao contrato, utilizando-se de profissional certificado;



- m) Dispor de equipamento, material e pessoal especializado e no quantitativo necessário ao cumprimento do objeto contratado, respeitando as normas de higiene e segurança no trabalho;
- n) Indenizar o CONTRATANTE, por quaisquer danos pessoal ou material, quando resultantes de ação ou omissão, negligência, imprudência ou imperícia dos seus empregados ou prepostos, bem como reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato, quando constatados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução ou de materiais empregados;
- o) Credenciar, junto a Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato;
- p) Emitir, Nota Fiscal/Fatura discriminativa contendo os serviços a serem executados, devidamente atestada por servidor credenciado, onde o CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes as multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, de acordo com os termos do edital, desde que não haja nenhum fato impeditivo. Deverá ainda, ser anexado a comprovação da quitação com o INSS e FGTS, de acordo com a legislação em vigor;
- q) Executar os serviços de acordo com as condições e prazos propostos;
- r) Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;
- s) Qualquer tipo de defeito que venha impedir ou deteriorar a qualidade do serviço em qualquer dos segmentos contratados, desde que não seja causado por equipamentos da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua, deverá ser reparado em, no máximo, 04 (quatro) horas após a comunicação formal à CONTRATADA.
- t) A CONTRATADA deverá possuir Sistema de Gestão e acompanhante de incidentes, bem como disponibilizar um número de telefone, site web e e-mail para abertura de chamados (central de atendimento);
- u) Responsabilizar-se por todos os materiais e ferramentas necessários à execução dos serviços de instalação, bem como pelo seu pessoal;
- v) Contar com equipe de profissionais especializados, devidamente identificados e uniformizados, e habilitados para a prestação dos serviços contratados, provendo-os de todos os equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários à correta e segura execução dos serviços;
- w) Indicar o nome do seu preposto ou funcionário que será contato usual para equacionar os eventuais problemas;
- x) Fornecer e manter atualizado o endereço postal e eletrônico, bem como o número de telefone/fax, para que a Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua mantenha os contatos necessários;
- y) -Atender às solicitações e determinações da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua, nos prazos estabelecidos neste instrumento, bem como, fornecer todas as informações e elementos necessários ao bom uso do bem locado;
- z) -A CONTRATADA não poderá deixar de executar os serviços descritos neste Termo de Referência sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de interferência no respectivo equipamento ou dispositivo;
- aa) Para os serviços descritos neste Termo de Referência, a Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua permitirá o acesso dos técnicos habilitados e identificados da CONTRATADA às



instalações onde se encontrarem os equipamentos. Esses técnicos ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua, inclusive àqueles referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências;

bb) A garantia dos serviços de assistência técnica, deverá ser aplicada a todos os componentes da solução.

## **9 – EXECUÇÃO DO OBJETO**

**9.1 – A Secretaria de Administração e Finanças**, terá a responsabilidade de gerenciar, orientar e controlar o presente objeto deste Termo Referência.

## **10 – VIGÊNCIA**

**10.1** – O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contatos a partir da assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado de acordo com a lei vigente.

## **11 – CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

- a) A proposta será apresentada com valores expressos em Reais (moeda corrente no país), redigida em português, em formulário oficial da empresa, que contenha a razão social, endereço, telefone, fax e CNPJ;
- b) No preço proposto já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas necessárias para a perfeita execução do objeto, tais como, transporte, tributos, fretes, encargos sociais, seguros e demais despesas inerentes à execução do objeto. O CONTRATANTE não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto, tributo ou assemelhado adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura da licitação, e que venha expressamente a incidir sobre o objeto a ser adquirido/contratado, na forma da Lei. Na hipótese de redução de alíquota após a apresentação da proposta, ela será devidamente considerada por ocasião do pagamento;
- c) O prazo de validade da proposta deve ser de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar da data de sua assinatura;
- d) A aceitação da proposta está condicionada à oferta do menor preço unitário e global e a verificação do cumprimento de todos os requisitos constantes neste Termo de Referência.

## **11 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**11.1** – A empresa licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre ter a empresa licitante executado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos aos serviços referentes ao objeto da licitação, quais sejam:

- a) Instalação e configuração de ambiente para datacenter em alta disponibilidade;



- b) Instalação e configuração de solução para firewall;
- c) Locação de equipamentos de Datacenter.

## **12 – PÚBLICO ALVO E ABRANGÊNCIA**

**12.1** – Todas as Unidades Funcionais da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua.

## **13 – PRAZO, LOCAL E FORMA DE EXECUÇÃO**

### **13.1 – PRAZO:**

a) Para Implementação dos Serviços, o prazo de instalação deverá ser de no máximo de 30 (trinta) dias.

### **13.2 – LOCAL DE ENTREGA**

- a) A CONTRATADA executará os serviços descritos neste Termo de Referência nas dependências da Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua;
- b) O serviço deverá ser executado em dias úteis durante o horário de expediente, compreendido entre 07h00min e 16h00min;
- c) Os serviços programados e que necessitem ser executados durante os finais de semana ou fora do horário de expediente serão solicitados com antecedência à CONTRATADA;
- d) Os serviços executados fora do horário de expediente só ocorrerão quando autorizado pela Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua.

### **13.3 – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:**

- a) Durante a execução dos serviços a CONTRATADA fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados;
- b) O Responsável pela Fiscalização dos serviços executados será o servidor, designado pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças.

## **14 – DA FORMA DE PAGAMENTO**

**14.1** – Caso ocorra fornecimento, o pagamento deverá ser realizado no prazo de 30 (trinta) dias, após a conclusão da instalação e implantação dos equipamentos, de acordo com a medição efetuada pela fiscalização da CONTRATANTE da fase pertinente.

## **15 – DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

**15.1** – Provisoriamente, pela área gerenciadora, mediante Termo Circunstanciado, assinado pelas partes, em até 05 (cinco) dias contados da implementação dos serviços;



**15.2** – Definitivamente, pela área gerenciadora, mediante Termo Circunstanciado, assinado pelas partes, em até 10 (dez) dias contados a partir da conclusão da implementação de cada fase, após a verificação da qualidade e medição dos serviços e especificações técnicas;

**15.3** – Os serviços/bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

**15.4** – O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Atílio Vivacqua-ES, 18 de junho de 2024.

**VITOR NEVES DE CASTRO**  
Técnico de Informática

**LUCAS SATOLO DE FREITAS**  
Auxiliar Técnico de Informática

**KAROLINE DUARTE VENTURI LIMA**  
Secretária Municipal de Administração e Finanças