

DISPENSA DE VALOR N.º 005/2024**FUNDAMENTADA NO ARTIGO 75, INCISO II, DA LEI FEDERAL Nº 14.133, DE 01 DE ABRIL DE 2021.**

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DO CABO DE SANTO AGOSTINHO – CABOPREV, inscrito no CNPJ sob o nº 07.738.191/0001-32, com sede à Rua José Plech Fernandes, 27 – Centro – Cabo de Santo Agostinho – PE, CEP: 54.510-390, por intermédio do Departamento de Compras, torna público que, realizará Chamada Pública, com critério de julgamento **MENOR VALOR GLOBAL**, nos termos do artigo nº 75, inciso II da Lei 14.133/2021, e as exigências estabelecidas neste Edital, conforme os critérios e procedimentos a seguir definidos, objetivando obter a melhor proposta, observadas as datas e horários discriminados a seguir:

DATA LIMITE PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO:	DIA 29/04/2024, às 14:00 HORAS
REFERÊNCIAS DE HORÁRIO:	HORÁRIO DE BRASÍLIA – DF
ENDEREÇO ELETRÔNICO PARA ENVIAR PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO:	licitacao@caboprev.pe.gov.br
ENDEREÇO ELETRÔNICO PARA SOLICITAÇÃO DE EDITAL / LINK DO EDITAL:	licitação@caboprev.pe.gov.br CABOPREV – Instituto de Previdência dos Servidores Municipais do Cabo de Santo Agostinho

1. DO OBJETO:

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADO E ESPECIALIZADO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC A FIM DE ATENDER AS DEMANDAS DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DO CABO DE SANTO AGOSTINHO – CABOPREV.

1.2. Compõem este Edital, além das condições específicas, os seguintes documentos:

- 1.2.1. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;**
- 1.2.2. ANEXO II – PLANILHA ORÇAMENTÁRIA;**
- 1.2.3. ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL;**
- 1.2.4. ANEXO IV – MODELO DECLARAÇÕES.**

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento do CABOPREV:

Unidade Gestora: 8 – CABOPREV – FUNDO financeiro
Órgão Orçamentário: 70000 – Secretaria Municipal de Gestão Pública
Unidade Orçamentário: 70100 – Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município do Cabo de Santo Agostinho – CABOPREV – FUNDO PREVIDENCIÁRIO
Função: 9 – Previdência Social
Subfunção: 122 – ADMINISTRAÇÃO GERAL
Programa: 901 – GESTÃO ADMINISTRATIVA RPPS
Ação: 2.411 – (GESTÃO ADMINISTRATIVA DO RPPS)
Despesa: 592 – 3.3.90.00.00 – Aplicações Diretas
Fonte Recurso: 105 – 1.802.0000 Recursos Vinculados ao RPPS – Taxa de A.

3. DO VALOR ESTIMADO:

3.1 - O valor global estimado para contratação será de **R\$ 59.716,60 (cinquenta e nove mil, setecentos e dezesseis reais e sessenta centavos)**.

4. DO PERÍODO PARA ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇO/COTAÇÃO:

4.1. A presente CHAMADA PÚBLICA ficará ABERTA POR UM PERÍODO DE 3 (TRÊS) DIAS ÚTEIS, a partir da data da divulgação no site, e os respectivos documentos deverão ser encaminhados ao e-mail: licitacao@caboprev.pe.gov.br, preferencialmente fazendo referência a DISPENSA.

4.1.1 Limite para Apresentação da Proposta de Preços: 29/04/2024 às 14:00h

4.2. Para se Habilitar na presente Dispensa, os interessados (Pessoa Jurídica ou Pessoa Física) deverão apresentar os seguintes documentos:

4.2.1. Habilitação Pessoa Física:

- a) Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- b) Regularidade para com a Fazenda Federal - Certidão Conjunta Negativa De Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidão Regularidade junto à Secretaria de Estado da Fazenda Pública Estadual;
- d) Certidão Negativa de Débito do Município Sede da Empresa (CND Municipal);
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- f) Documento de Identificação com foto; Cópia da Cédula de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH);

g) Comprovante de Residência;

4.2.2. Habilitação Pessoa Jurídica:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - Cartão CNPJ;
- b) Contrato Social em vigor (Consolidado), devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais; exigindo-se, no caso de sociedade por ações, documentos de eleição de seus administradores; Estatuto Social devidamente registrado acompanhado a última ata de eleição de seus dirigentes devidamente registrados em se tratando de sociedades civis com ou sem fins lucrativos. Quando se tratar de empresa pública será apresentado cópia das leis que a instituiu; Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – MEI;
- c) Regularidade para com a Fazenda Federal - Certidão Conjunta Negativa De Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- d) Certidão Regularidade junto à Secretaria de Estado da Fazenda Pública Estadual;
- e) Certidão Negativa de Débito do Município Sede da Empresa (CND Municipal);
- f) Certidão Negativa de Débitos junto ao FGTS;
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- h) Cópia da Cédula de Identidade dos sócios da empresa ou dos representantes das entidades (RG);

4.2.3. Proposta de Preço/Cotação:

- a) A Proposta de preço deverá ser apresentada conforme modelo constante no Anexo II deste Edital.
- b) As propostas de preço que não estiverem em consonância com as exigências deste Edital serão desconsideradas julgando-se pela desclassificação.
- c) Os preços ofertados não poderão exceder os valores unitários, constantes neste Edital. Devendo obedecer ao valor estipulado pela administração.

4.2.4. A documentação relativa à qualificação técnica:

4.2.4.1. Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, original(is), que comprove(m) que a licitante executou de forma satisfatória a prestação de serviços técnicos em informática com características pertinentes e compatíveis com o objetivo da presente licitação;

4.2.4.2. Apresentar relação de profissionais de nível superior e técnico, que serão alocados aos serviços e que fazem parte do quadro técnico da empresa licitante. Demonstrar o vínculo dos

profissionais com a empresa, o nível de experiência e a sua disponibilidade para a licitante executar os serviços a serem contratados:

4.2.4.2.1.A comprovação do vínculo empregatício do(s) profissional(ais) alocados de formas presencial “on site” será feita mediante cópia do contrato de trabalho com a firma, constante da Carteira Profissional e/ ou Ficha de Registro de Empregados (FRE) que demonstrem a identificação do Profissional, com o visto do órgão competente. Para os profissionais alocados no regime de trabalho híbrido (remoto e presencial), a comprovação do vínculo será feita mediante cópia do contrato de trabalho com a firma. Quando se tratar de sócio da empresa licitante, tal comprovação será feita através do ato constitutivo da mesma;

4.2.4.3. Anexar a(s) declaração(s) individual(s), por escrito do(s) profissional(ais) apresentado(s), autorizando sua(s) inclusão(ões) na equipe, assinada e com firma reconhecida, pelo profissional e pelo representante legal da licitante.

4.2.5. REQUISITOS MÍNIMOS EQUIPE TÉCNICO DE INFORMÁTICA:

Em relação aos requisitos para a prestação de serviço técnico e especializado de Informática, deverá considerar como parâmetro os itens a seguir, bem como, todo o Termo de Referência.

- a) Possuir formação técnica e/ou formação superior na área de tecnologia da informação, análise de sistemas ou ciência da computação; ou possuir nível superior completo em redes de computadores;
- b) Possuir experiência comprovada como técnico de informática;
- c) Comprovar experiência profissional;
- d) Possuir experiência/conhecimento prático na operação em serviços de domínio em servidores windows (Active Directory: Gerenciamento de contas de usuários, grupos, GPOs, Hyper-v, servidor de: arquivos, impressão, Microsoft 365);
- e) Possuir experiência/conhecimento prático na operação em serviços auxiliares gerenciáveis de rede: antivírus, gerenciamento de rede Wi-Fi, etc.

4.2.6. QUADRO DA EQUIPE TÉCNICA

Para a execução dos serviços descritos, no mínimo a empresa deverá dispor de:

QUADRO TÉCNICO	QUANTIDADE
Analista de redes e segurança, Suporte Nível 3	1
Analista Microsoft, Suporte Nível 3	1
Técnico de informática, Suporte Nível 1	1
Técnico de informática, Suporte Nível 2	1
TOTAL	4

5. DO PAGAMENTO:

5.1. O pagamento ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis do mês seguinte, mediante apresentação de nota fiscal e após atesto do setor competente, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.2. Para realização dos pagamentos, a CONTRATADA deverá manter a regularidade fiscal apresentada durante processo de habilitação.

6. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

6.1. Poderá o Caboprev revogar o presente Edital da Chamada Pública, no todo ou em parte, por conveniência administrativa e interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente justificado.

6.2. O Caboprev deverá anular o presente Edital da Chamada Pública, no todo ou em parte, sempre que acontecer ilegalidade, de ofício ou por provocação.

6.3. A anulação do procedimento de Chamada Pública, não gera direito à indenização, ressalvada o disposto no parágrafo único do art. 71 da Lei Federal nº 14.133/21.

6.4. Após a fase de classificação das propostas, não cabe desistência da mesma, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Instituto.

Cabo de Santo Agostinho/PE, 23 de abril de 2024.

Rita de Cássia de Moraes Monteiro
Agente de Contratação



ANEXO I**DISPENSA DE VALOR COM BASE NO ART. Nº 75, INCISO II da Lei 14.133/2021****TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO**

O presente Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa para prestação de serviços continuado e especializado em TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC a fim de atender as demandas do INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DO CABO DE SANTO AGOSTINHO – CABOPREV.

2. JUSTIFICATIVA

Justificamos a referida contratação em detrimento as considerações a seguir:

1. Considerando a deficiência de profissionais com perfis voltados a: suporte ao usuário e a manutenção de hardware e software, infraestrutura lógica de rede de dados, capacitados para atender as demandas do CABOPREV.
2. Considerando que a possível ausência ou falta de serviços especializados (analistas), poderá ocasionar diversos entraves ao desempenho das atividades.
3. Considerando os processos rotineiros e necessários ao funcionamento da Instituição, os quais são desenvolvidos por servidores administrativos, mas quando da necessidade de intervenção tecnológica têm que recorrer ao suporte e à assistência técnica.
4. E por fim, considerando o encerramento do contrato de prestação de serviços para atender tais demandas. Logo, faz-se necessária a contratação de serviço especializado.

Este Termo de Referência visa à contratação de uma empresa especializada em Outsourcing de TI, objetivando melhorar a qualidade dos serviços prestados ao município e proporcionar um ambiente de trabalho satisfatório, mediante o pronto atendimento às demandas de infraestrutura de tecnologia da informação de forma a apoiar, tempestivamente, os processos e atividades, inclusive, finalísticas.

Assim, o suporte, o conserto, a implantação e a reestruturação propriamente ditos serão muito mais rápidos e de qualidade, uma vez que haverá uma empresa especializada realizando os serviços com celeridade e eficácia em todas as dependências do CABOPREV.

Ressalta-se, ainda, que será dado início à coleta de informações completas a respeito dos serviços de “service desk” e outros prestados, objetivando iniciar um sistema de análise e avaliação. Dessa forma, o CABOPREV desenvolverá uma base histórica de dados de atendimento (roteiros de atendimento, prazos e outras informações relevantes), para subsidiar futuras contratações.

Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

- a) Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios do CABOPREV, dentro dos SLA’s e prioridades acordados;
- b) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos chamados;
- c) Oferecer aos usuários de TI a manutenção dos equipamentos de informática, bem como atendê-los em todas as outras demandas de TI, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do CABOPREV;

- d) Criação de uma base histórica dos reais tratamentos de chamados e solicitações à área de TI do CABOPREV.
- e) Garantir a proteção de dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações do CABOPREV.

Para grande parte das atividades desenvolvidas pelo CABOPREV, a falta desse suporte e assistência bem como todos os demais serviços contemplados pelo Outsourcing de TI, quando necessários, implicará na paralisação da prestação dos serviços em sua totalidade, como é o caso do Sistema da folha que necessita do ambiente computacional em pleno funcionamento para inclusão/exportação ou atualização cadastral, consulta às bases de dados e etc. Além de que um ambiente computacional que apresente problemas sem uma definida previsão de solução poderá trazer prejuízos, A SEGUIR:

- a) Indisponibilidade de Dados - Se o acesso aos dados armazenados no servidor for interrompido, as operações diárias serão afetadas. Isso pode impedir os funcionários de acessarem informações críticas necessárias para realizar suas tarefas (das mais simples até as mais complexas), resultando em atrasos e interrupções dos trabalhos;
- b) Perda de Produtividade – Devido a indisponibilidade dos dados, a parada do servidor pode levar a uma perda significativa de produtividade. As equipes podem ser incapazes de realizar tarefas essenciais, como resposta de requerimentos, análises de revisões de aposentadorias, cálculos de médias, simulações de aposentadorias, emissão de extratos de contribuição; acesso aos sistemas de folha, acesso aos sistemas de envio de remessas bancárias da folha de pagamentos e de fornecedores e acesso aos sistemas de envio de remessas de arrecadação previdenciária e cobrança bancária;
- c) Danos à Imagem - Uma interrupção prolongada do servidor e dos serviços gerais desta autarquia pode prejudicar a imagem perante nossos segurados, assim como perante a sociedade em geral, causando constrangimentos e possíveis complicações legais, especialmente se afetar a capacidade de fornecer serviços básicos aos servidores e/ou seus dependentes, gerando uma perda de confiança por parte dos nossos segurados e danos à imagem da marca deste Instituto;
- d) Fragilidade no Controle de Acessos – O controle ao acesso autorizado e também ao não autorizado é de suma importância para toda e qualquer organização, uma vez que na nossa era digital todas as informações pessoais, financeiras e funcionais estão em meio digital, seu efetivo controle é de suma importância para evitar a perda de dados;
- e) Perda de Dados – Devido a fragilidade no controle de acessos, além de danos ao próprio servidor, pode haver o risco de perda de dados. Se não forem implementados procedimentos adequados de backup e recuperação, os dados armazenados no servidor podem ser permanentemente perdidos, o que pode ter consequências graves;

Outras atividades administrativas e financeiras da instituição, têm similar peculiaridade ao que se refere à extrema e permanente necessidade da pronta solução dos problemas de TI. Mediante ao apresentado é que se entende tratar de um serviço de caráter continuado pela sua essencialidade e habitualidade para as atividades do CABOPREV, uma vez que uma eventual interrupção da atividade que se objetiva contratar implicará em prejuízo ao exercício das atividades do CABOPREV.

3. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:

3.1. SERVIÇO DE OUTSOURCING DE TI

Execução das atividades inerentes a todos os processos de instalação, integração, manutenção, suporte, backup de dados, monitoramento, gerenciamento e solução de segurança (antivírus, anti-spyware, firewall, entre outros),

infraestrutura de TI, equipamentos de backup quando necessário, suporte e manutenção (mão de obra) nos equipamentos próprios do CABOPREV), de modo que os serviços deverão ser realizados para oferecer o mais alto desempenho, controlados através de Service Level Agreement (SLA's) e baseados nas melhores práticas ITIL com profissionais especializados nos mais diversos sistemas para a prestação de serviços continuados das atividades técnicas, especializadas, auxiliares de informática nas dependências do Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município do Cabo de Santo Agostinho (CABOPREV).

A empresa contratada deverá ser especializada em suporte técnico ao usuário, serviços de assistência técnica para manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática: microcomputador (DESKTOP), monitor, servidor, notebook, impressora, fax, nobreak, scanner, projetor multimídia, e demais equipamentos correlatos, acessórios e/ou componentes, com o fornecimento de peças de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme este Termo de Referência, com atendimento remoto e presencial (service desk), e serviços especializados.

Os serviços constantes neste Termo de Referência, classificados todos como de caráter continuado, devem incluir, no mínimo:

- Suporte ao usuário;
- Desinstalação e instalação de componentes;
- Acessórios e dispositivos;
- Instalação e configuração de sistema operacional e demais softwares;
- Segurança e, demais equipamentos correlatos;
- Tombamento e atualização do inventário dos equipamentos de informática e, demais atividades correlatas;

Os serviços que ora se buscam contratar deverão, ainda, estar em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo CABOPREV e especificados nas boas práticas, mediante o atendimento de chamados inseridos em sistema de informação específico da CONTRATADA, que serão encerrados após a confirmação da resolução do problema, na forma de serviços continuados, remotos e presenciais.

3.1.1. DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE ATENDIMENTO E SEUS FLUXOS

3.1.1.1 ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

A assistência técnica para os equipamentos de informática (e correlatos) do CABOPREV, instalados ou que venham a ser instalados, deve cobrir, no mínimo, a manutenção preventiva e corretiva, com o fornecimento de peças, acessórios e/ou componentes de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme Termo de Referência.

O suporte técnico ao usuário, no mínimo, também deverá ser prestado vista as necessidades do CABOPREV que é de melhor atender seus assistidos.

Deve-se observar os moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários de serviços da TI do CABOPREV, o gerenciamento de chamados, atividade que inclui: detecção e registro dos chamados, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento.

A instalação e suporte aos programas/aplicativos em equipamentos de usuários tais como: sistema operacionais da Microsoft ou Linux, Aplicativos do Microsoft 365, Microsoft Office e demais softwares de escritório, Adobe Acrobat Reader, compactadores de arquivos, drivers de periféricos, antivírus corporativo, Internet Explorer, Firefox, Chrome, Java Runtime e outros aplicativos corporativos ou de interesse do CABOPREV. Elaboração e manutenção de programas (scripts) de acesso (logon), políticas de grupo (Group Policies), rotinas de gerenciamento do servidor de:



Arquivos, WSUS, controladora de rede-Wi-Fi, Hyper-V e Hyper-V replica, controladora de antivírus com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho.

A solução de rede de dados lógica, que provê comunicação de dados entre os setores da organização, suporte aos servidores de aplicação, tecnologias de armazenamento de dados em massa, com desempenho de atividades técnicas que envolvem, também: Gerência de redes corporativas de dados (administração, operação, suporte e integração); Orientação para elaboração de TR voltado para implantação de projetos lógicos, físicos e de infraestrutura de redes de comunicação;

Elaboração, implantação, análise e suporte relacionados aos aspectos da segurança em tecnologia da informação; Análise de performance de hardware, software e aplicativos de rede; Suporte e avaliação de software livre; Gerenciamento de licenciamento; Operação, suporte e monitoramento as plataformas de automação de processos de backup; Execução de rotinas de segurança (backup e recuperação); Integração entre plataformas; Monitoração e documentação do ambiente de rede corporativo; Administração, Implementação, customização, manutenção e monitoramento de redes de comunicação e seus serviços; Configuração e instalação de ativos de rede sem fio; Desenvolvimento e implementação de rotinas para o bom funcionamento da rede; Monitoramento de links de internet; Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede; Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica e outros correlatos); Definição de rotinas e procedimentos que garantam o desempenho, confiabilidade, segurança e alta disponibilidade da rede; Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado; Controle de inventário por meio de cadastro de equipamentos, suas configurações de equipamentos e programas, suas localizações, suas movimentações e associações com os usuários; Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado. Suporte a fornecedores de segurança (Firewall e Controle de internet), administração de disaster recovery, redundância e replica de serviços dos servidores; Integração com soluções de antivírus, analisador de URL, centralizador de logs, antispam e backup (local e em nuvem);

Demais referências constantes neste Termo de Referência.

3.1.2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

3.1.2.1 MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Entende-se por manutenção preventiva aquela destinada a prevenir a ocorrência de defeitos e também assegurar as condições normais de uso dos equipamentos, em acordo com os manuais e normas técnicas. As manutenções preventivas deverão ser especificadas no Plano de Manutenção Preventiva que a CONTRATADA elaborará e apresentará ao CABOPREV, em até 45 (quarenta e cinco dias) dias corridos a contar do início da vigência do Contrato, contendo, no mínimo, os seguintes dados:

- ID do objeto, descrição/especificação detalhada do equipamento e a localidade de instalação (organizado por departamento);
- Informar a data/período que a manutenção preventiva será realizada;
- Previsão, de no mínimo, uma manutenção semestral por equipamento;

OBSERVAÇÃO:

- a) Quando da realização: Registrar todo e qualquer atendimento em sistema web (chamado);
- b) Possibilitar ao Gestor do Contrato o acompanhamento em tempo real e constatação da execução dos serviços de forma prática, ágil e de fácil compreensão.

- c) A manutenção preventiva deverá envolver, no mínimo, os seguintes procedimentos: desmontagem, limpeza das principais partes e peças com produtos específicos, remontagem e teste geral do equipamento, devendo todas as ações serem registradas detalhadamente no sistema web (chamado).

3.1.2.2 MANUTENÇÃO CORRETIVA

- a) Entende-se por manutenção corretiva o diagnóstico de problemas e a substituição de peças e/ou componentes e/ou acessórios em razão de defeito, bem como a instalação, configuração e desinstalação de “softwares” necessários ao desempenho das atividades do CABOPREV (sistema operacional, aplicativo, programa etc).
- b) A manutenção corretiva deverá ser realizada de acordo com os manuais e requisitos técnicos definidos pelos fabricantes dos equipamentos, deixando-os em perfeitas condições de limpeza, funcionamento e efetuando ajustes, reparos e substituições de peças, conservando-os obrigatoriamente com as suas características originais ou superiores.
- c) Quando da manutenção preventiva e/ou da manutenção corretiva e, se necessário, deverá ser feito o backup dos dados do(s) usuário(s) contidos no HD/SSD (.doc, .docx, .xls, .xlsx, .mp3, .pdf, etc) e após a execução do serviço, devolvidos ao HD/SSD, em sua estrutura de localização original, evitando assim a perda dos dados.

3.1.2.3 MANUTENÇÃO CORRETIVA - DETALHAMENTO

- a) A CONTRATADA deverá apresentar Laudo Técnico contendo numeração de controle/identificação única, descrevendo o defeito e os serviços que foram realizados para saná-los informando, no mínimo, ID do objeto e, ainda, nº de série, descrição, marca e modelo da peça ou equipamento substituído e a ser substituído, constado inclusive nos registros (ação) do sistema web (chamado), sendo, portanto, um espelho do sistema web. Não será computada a contagem do prazo para os chamados que estiverem pausados pelo motivo de “aguardando usuário” por falta de contato com o usuário após 03 (três) tentativas, ou “atendimento reagendado” por solicitação do usuário.
- b) A manutenção em impressoras (equipamentos próprios do CABOPREV) prevê que a CONTRATADA no mínimo, realize um diagnóstico com laudo técnico no equipamento, detalhando o problema apresentado e remanejando o equipamento para local de recolhimento de equipamento do CABOPREV, o equipamento será enviado para o fornecedor responsável pelo conserto pelo CABOPREV, que realizara o reparo no equipamento com a correção no circuito de alimentação elétrica ou desobstrução dos canais de tinta, bem como a manutenção preventiva. Sendo de total responsabilidade da CONTRATADA os materiais/ferramentas/insumos/suprimentos/etc necessários para esses fins, excetuando-se apenas conserto do equipamento/peças/cabos/papéis, cartuchos e toners.
- c) A manutenção em impressora Scanner (equipamentos próprios do CABOPREV) prevê que a CONTRATADA no mínimo, realize um diagnóstico com laudo técnico no equipamento, detalhando o problema apresentado e remanejando o equipamento para local de recolhimento de equipamento do CABOPREV, o equipamento será enviado para o fornecedor responsável pelo conserto pelo CABOPREV, que realizara a manutenção no circuito da fonte, troca de circuito lógico, troca de cabos flat do cabeçote, bem como a manutenção preventiva. Sendo de total responsabilidade da CONTRATADA os materiais/ferramentas/insumos/suprimentos/etc necessários para esses fins, excetuando-se apenas conserto do equipamento/peças/cabos/papéis, cartuchos e toners.
- d) A manutenção de monitor de vídeo (equipamentos próprios do CABOPREV) prevê que a CONTRATADA no mínimo, realize um diagnóstico com laudo técnico no equipamento, detalhando o problema apresentado e remanejando o equipamento para local de recolhimento de equipamento do CABOPREV, o equipamento será enviado para o fornecedor responsável pelo conserto pelo CABOPREV, que realizara o reparo nos circuitos da fonte de alimentação e placa lógica dos monitores analógicos ou digitais (LCD/LED/CRT), CONTRATADA os materiais/ferramentas/insumos/suprimentos/etc necessários para esses fins.

- e) A manutenção de DESKTOP/Notebook (equipamentos próprios do CABOPREV) que a CONTRATADA no mínimo, realize um diagnóstico com laudo técnico no equipamento, detalhando o problema apresentado para o CABOPREV, que, disponibilizara a peça necessária para o conserto do equipamento, a CONTRATADA tem a responsabilidade de substituindo a(s) peça(s) defeituosas como, a troca de placas-mãe, processadores, discos rígidos, fontes de alimentação, memórias, bateria da CMOS, teclado, mouse, cabo de alimentação e de vídeo, placa de vídeo, placa de rede, chaves de força (liga/desliga), cabos sata discos rígidos/unidades de CD/DVD-ROM, sempre que não for possível o reparo, no laudo técnico deve constar em detalhes o motivo, o equipamento será enviado para descarte e adquirido um novo pelo CABOPREV, CONTRATADA os materiais/ferramentas/insumos/suprimentos/etc necessários para esses fins.
- f) A manutenção de mouse, teclado e cabos (equipamentos próprios do CABOPREV) que a CONTRATADA no mínimo, realize um diagnóstico com laudo técnico no equipamento, detalhando o problema apresentado para o CABOPREV, que, disponibilizara o equipamento necessária para a substituição do equipamento defeituoso, a CONTRATADA tem a responsabilidade de substituir o(s) equipamentos(s) defeituosas como, a troca de teclado, mouse, cabos de força, CONTRATADA os materiais/ferramentas/insumos/suprimentos/etc necessários para esses fins.
- g) A manutenção de estabilizador, módulo isolador, transformador e/ou nobreak (equipamentos próprios do CABOPREV) prevê que a CONTRATADA no mínimo, realize um diagnóstico com laudo técnico no equipamento, detalhando o problema apresentado e remanejando o equipamento para local de recolhimento de equipamento do CABOPREV, o equipamento será enviado para o fornecedor responsável pelo conserto pelo CABOPREV, que realizara o reparo nos circuitos da fonte de alimentação e placa lógica, troca de bateria(s) quando necessário, CONTRATADA os materiais/ferramentas/insumos/suprimentos/etc necessários para esses fins.

3.1.2.4 FORMA DE ATENDIMENTO E DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

- a) Início do atendimento não poderá ultrapassar a 45 (quarenta e cinco) minutos, contados a partir do registro do chamado realizado em sistema web ou por telefone, observado o horário normal de funcionamento do CABOPREV, isto é: 08:00 às 14:00 horas, podendo ser estendido para o horário comercial, ou seja, de 08:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira (5 dias na semana), ou outro que venha a ser regulamentado e previamente informado a CONTRATADA.
- b) A CONTRATADA deverá disponibilizar um canal on-line (sistema web) de abertura, acompanhamento e gerenciamento de chamados acessível pela internet (7dias x 24horas) com autenticação de usuário, para que os usuários (servidores do CABOPREV) possam abrir, acompanhar e gerenciar seus chamados, os quais deverão conter um número de ordem indicador (ticket) sequencial, onde todo monitoramento e acompanhamento da execução das ordens de serviços (chamado) serão feitos através desta identificação (ticket). O referido sistema deverá ainda disponibilizar, no mínimo, campos com autopreenchimento para: nome do usuário autor da solicitação, ID do objeto/equipamento (previamente cadastro no sistema web com todas as suas especificações), unidade organizacional, tipo de chamado (solicitação ou incidente) em conformidade com as recomendações da ITIL, categoria e subcategoria inerentes ao tipo de atendimento, nome do técnico responsável pelo atendimento, status do atendimento; e ainda, no mínimo, campos para preenchimento livre de: número do telefone, descrição da solicitação/problema (preenchido pelo usuário) e ação (preenchido pelo técnico, registrando cada etapa da ação tomada para efetivar e finalizar o atendimento, de modo que seja registrada no sistema web de forma automática e sem possibilidade de edição: a data e a hora de cada imputação da ação); desta maneira todos os chamados terão um status de atendimento, bem como o registro de todas as ações adotadas pelo técnico.
- c) Deverá haver regra automática e por imputação do técnico para o fechamento do chamado, devendo obedecer as regras definidas neste Termo de Referência.
- d) Deverá ser concedida ao Gestor do Contrato condições de usuário administrador/avançado no referido sistema, possibilitando-o fazer as inserções necessárias tais como: consultar e/ou cruzar dados

- possibilitando a consulta e/ou impressão de relatórios – inclusive de estouro do SLA –, cadastrar, editar ou excluir usuários e unidades usuárias etc. Tais demandas poderão ser solicitadas e deverão ser atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 04 (quatro) horas úteis, contados a partir da solicitação.
- e) A CONTRATADA deverá cadastrar todos os equipamentos no sistema web detalhando inclusive suas especificações técnicas, para a qualquer momento quando se necessário, houver a possibilidade de consulta e/ou emissão de relatórios com ou sem cruzamento de dados e, ainda, disponibilizar ao final do Contrato: uma cópia do banco de dados e, por um período de 12 (doze) meses, garantir o acesso na modalidade de consulta ao sistema web para o Gestor do Contrato.
 - f) O acordo de nível de serviço para os chamados técnicos deverá ser iniciado em até 45 minutos pelo Suporte Nível, 2 ou 3 e concluídos no prazo máximo determinado na tabela abaixo. Toda ação de manutenção/gestão do ambiente e ações preventivas/proativas realizados pela CONTRATADA precisam ser registrados no sistema de chamado.
 - g) As peças, acessórios e/ou componentes defeituosos deverão estar devidamente catalogadas e serem devolvidos ao CABOPREV com o Laudo Técnico correspondente para confirmação das trocas constantes na solicitação de serviços (chamado registrado no sistema web), e que servirá para comprovação do serviço executado em caso de auditoria. Poderão ser entregues/devolvidas à CONTRATADA para que seja feito o descarte adequado ou o fim que melhor lhe convier, não podendo, entretanto, ser reutilizadas em equipamentos do CABOPREV no caso de chamados futuros e nem agredir o meio ambiente.
 - h) Verificando-se a total impossibilidade de conserto (obsoleto) ou inviabilidade financeira de reparo do equipamento (analisando que o valor do conserto supera em pelo menos 90% do valor de aquisição de um equipamento novo igual ou similar), a CONTRATADA deverá devolver o mesmo da forma como o recebeu, emitindo um Laudo Técnico para descarte o qual será analisado pelo CABOPREV, e em caso de aceite, a CONTRATADA deverá executar o serviço de descarte, se solicitado. Toda a informação contida no Laudo Técnico deverá também estar registrada no sistema web (chamado), destacando se o equipamento tem peças ainda em bom estado de reaproveitamento.
 - i) A critério exclusivo do CABOPREV, poderá ser concedido prazos superiores aos estabelecidos conforme descrito nos subitens do item 4, desde que razões de caráter técnico ou força maior sejam apresentadas pela CONTRATADA e expressamente aceitas pelo CABOPREV – Gestor do Contrato, inclusive com registro no sistema web (chamado).
 - j) Para que o chamado seja fechado e o trabalho nele especificado seja dado como concluído, será necessário o aceite do usuário autor do chamado ou seu superior ou, caso se aplique, do Gestor do Contrato, e somente com o fechamento do chamado registrado no sistema web é que se caracterizará a conclusão do atendimento.
 - k) Todo serviço executado pela CONTRATADA poderá ser posteriormente avaliado pelo CABOPREV, que, de posse do chamado registrado no sistema web, impresso ou em consulta on-line e, sendo o caso, do Laudo Técnico emitido antes e/ou após o reparo, verificará se o mesmo foi efetivamente realizado.
 - l) O CABOPREV se reserva o direito de efetuar inspeção técnica, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA. Essa inspeção poderá ser realizada pelo Gestor do Contrato ou por empresa especializada contratada para esse fim, ou por outrem por ele indicado.
 - m) O CABOPREV se reserva o direito de vir a fazer diligências para aferir a veracidade das informações colocadas na proposta pela CONTRATADA, para que então ocorra a assinatura do instrumento contratual entre as partes. E mesmo após assinado o Contrato, o CABOPREV poderá fazer diligências a qualquer tempo e, caso constatado alguma divergência, a CONTRATADA poderá sofrer as sanções legais, inclusive podendo ocorrer o destrato contratual sem perdas de qualquer natureza para o CABOPREV.
 - n) O serviço que não tenha sido aceito pela avaliação do CABOPREV, deverá ser refeito, sem contestação pela CONTRATADA, após ciência e análise do Gestor do Contrato.

- o) O serviço que exigir atendimento presencial “on site” deverá ser executado preferencialmente na localidade onde se encontra o equipamento. Na impossibilidade de ocorrer, a CONTRATADA poderá remover para laboratório próprio, desde que devidamente justificado em Laudo Técnico e registrado no chamado (sistema web) e ainda, apenas quando o problema identificado, de fato indique a remoção, a qual deverá correr sob a inteira responsabilidade da CONTRATADA, e às suas expensas todo o traslado dos bens patrimoniais que constarem no Laudo Técnico e no chamado (sistema web).
- p) A CONTRATADA só poderá retirar/remover/remanejar equipamentos com autorização expressa do CABOPREV, devidamente registrada no Laudo Técnico e no chamado (sistema web) e obedecendo aos critérios definidos ou a serem definidos pelo CABOPREV.
- q) Os equipamentos em garantia, ao que se refere a hardware, ou instalados sob o regime de aluguel/locação, não serão objeto de manutenção, sendo a CONTRATADA responsável pelo acionamento e acompanhamento dos chamados que deverão ser abertos junto as empresas LOCADORAS/fabricantes/responsáveis. Quanto aos equipamentos em garantia ora mencionados, eles passarão automaticamente a fazer parte do acervo dos equipamentos objeto deste Contrato quando expirado o prazo de garantia (hardware).
- r) A CONTRATADA deverá se preparar para dar manutenção em novos equipamentos que o CABOPREV vier a adquirir na razão de todo o incremento no parque computacional, desde que sejam equipamentos novos e em garantia.
- s) Fica sob a responsabilidade do CABOPREV, o fornecimento dos serviços elétricos da rede predial de energia, serviço de infraestrutura física de dados e voz, manutenção/configuração de central telefônica, manutenção dos equipamentos /conserto de equipamentos: monitor, servidores, estabilizado, modulo isolador, nobreak, notebook, impressoras, fornecimento de peças de computadores como: memória, HD/SSD, Fonte de alimentação, Processador, Placa mãe, teclado, mouse, cabo de força e etc, bem como os insumos dos equipamentos, quais sejam: papéis, cartuchos, fitas e toners para efeito de permitir o funcionamento e teste dos equipamentos.
- t) Fica sob a responsabilidade do CABOPREV, o fornecimento de softwares bem como os sistemas operacionais que serão utilizados nos equipamentos do CABOPREV.
- u) Nas hipóteses de chamado em atendimento por prazo superior a 02 (dois) dias uteis, contados a partir do registro do chamado no sistema web, referente a equipamento sem o restabelecimento de seu funcionamento adequado/normal, a CONTRATADA deverá colocar à disposição da unidade usuária um equipamento na modalidade backup, com as mesmas características do equipamento original ou superiores, devidamente configurado de modo que o usuário possa desenvolver suas atividades sem prejuízos. Essa disponibilização do equipamento na modalidade backup ocorrerá sem custos para o CABOPREV, e o equipamento backup será utilizado até o problema no equipamento original ser totalmente resolvido e este ser devidamente devolvido e instalado na unidade usuária, com o seu funcionamento normal/adequado.
- v) Todos os equipamentos backup deverá ser de propriedade da CONTRATANTE ou por ela locados/adquiridos.
- w) A empresa CONTRATADA deverá, também, registrar em formulário próprio, as intervenções realizadas, ID do objeto, data da execução dos serviços, data/hora de solicitação e de conclusão, responsável pela execução do serviço, identificar se houve estouro de SLA e se houve justificativa acatada ou não pelo CABOPREV etc, de modo a possibilitar ao Gestor do Contrato aferir o número mensal de intervenções, acompanhar e controlar e, também, facilitar a auditoria. O formulário de acompanhamento da CONTRATADA deve conter campos compatíveis com aqueles constantes no chamado registrado no sistema web e ser encaminhado em conjunto com a nota fiscal/fatura.
- x) A CONTRATADA deverá indicar no início da vigência do Contrato, ou em qualquer outro tempo durante a execução do Contrato conforme solicitado pelo CABOPREV, os técnicos que, em equipe ou individualmente, realizarão os serviços e estarão, eventualmente, por chamado, nas dependências do CABOPREV, durante a jornada de trabalho desta, de forma que o atendimento seja efetuado com a celeridade e qualidade requerida.

- y) Ao realizar o atendimento presencial “on site”, o técnico da CONTRATADA deverá registrar no chamado (sistema web) as ações adotadas.
- z) O lacre ou selagem de equipamentos pela CONTRATADA será permitido apenas com a expressa autorização do Gestor do Contrato, e após apresentada(s) a(s) justificativa(s) e padrão que será assumido pela CONTRATADA para lacre ou selagem de cada tipo de equipamento. Em caso de não se configurar o padrão apresentado como o mais adequado, a CONTRATADA deverá apresentar para análise e autorização um novo padrão.
- aa) Nos casos em que o lacre ou selagem estejam soltos ou danificados, mas que não se configure a má fé dos usuários, o equipamento deverá receber novo lacre ou selagem. Nos casos que se configure a má fé do usuário (peças suprimidas, por exemplo), será iniciado um processo administrativo interno, e após sanado a falta/vício pelo CABOPREV, o equipamento receberá novo lacre ou selagem, permanecendo como equipamento objeto do Contrato.
- bb) Os equipamentos deverão ser configurados seguindo o perfil de instalação/configuração estabelecido pelo CABOPREV.
- cc) DOS NÍVEIS DE SUPORTE:

Suporte Nível 1	Início do Atendimento (primeiro contato, por telefone, com o usuário a fim de identificar e, se for o caso, sanar o problema)	45 minutos úteis
Suporte Nível 1 e 2	Suporte, Instalação e Configuração de Softwares de escritório e demais programas habituais	6 horas úteis
Suporte Nível 1 e 2	Gerenciamento de usuários, grupos, compartilhamento e mapeamentos de rede	
Suporte Nível 1 e 2	Esclarecimentos e orientações	
Suporte Nível 2	Diagnóstico, Instalação de Hardware e Sistemas Operacionais	12 horas úteis
Suporte Nível 2	Substituição de peças DESKTOP / Notebook	8 horas úteis
Suporte Nível 3	Configuração de regras de firewall, controle de internet, exportação de relatórios de uso de internet, criação de vlan e análise de fluxo de dados	4 horas úteis
Suporte Nível 3	Gerenciamento e manutenção de serviços de rede, Microsoft 365 e servidores	
Suporte Nível 3	Configuração de backups local ou nuvem, criação de GPO, criação de VM, teste de failover entre os servidores hyper-v replica, restaure de arquivos/e-mails do backup	
Suporte Nível 3	Consultoria, orientações e treinamentos	12 horas úteis
Suporte Nível 3	Planejamento de treinamentos, entrega da ementa.	2 dias úteis
Suporte Nível 3	Treinamentos com período de no mínimo 2 horas e máximo 20 horas.	5 dias úteis

OBS: Formalizar imediata comunicação ao CABOPREV quando houver necessidade de maior prazo para a execução do serviço, justificando e propondo novo prazo, o qual poderá ou não ser aceito pelo Gestor do Contrato.

3.2. SOLUÇÃO DE BACKUP DE DADOS EM NUVEM

Consiste no fornecimento de solução de backup em nuvem, visando garantir a proteção de dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações do CABOPREV.

Os serviços de backup serão realizados em todos os dados do servidor de dados on premise (local) do CABOPREV, os quais para efeito da presente licitação a contratada deverá cumprir um planejamento operacional de acordo com o detalhamento das atividades a seguir:

3.2.1 DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE ATENDIMENTO E SEUS FLUXOS

3.2.1.1 ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Está incluso no contrato a execução 1 (um) restore anual, sem custo.

3.2.1.2 ARMAZENAMENTO:

- a) A solução proposta deverá prover a capacidade de armazenamento remoto (em nuvem) de no mínimo 1 TB (Terabyte);
- b) A solução proposta deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados.
- c) A comunicação deverá ser preferencialmente realizada via agente do software de backup.
- d) A solução proposta deverá prever medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.
- e) A solução proposta deverá permitir a criptografia dos dados na armazenagem.
- f) A solução proposta deverá hospedar os dados em datacenter que possua as características mínimas necessárias para a certificação TIER III emitida pelo UPTIME INSTITUTE e estar localizado em território nacional.
- g) O datacenter que hospedar os dados deverá garantir a banda mínima de 10 mbps para upload e download entre o servidor de dados do CABOPREV e a aplicação utilizado na solução de backup.
- h) Deverá ser garantida a replicação dos dados armazenados em nuvem e em um local físico dentro do datacenter principal do CABOPREV, garantindo assim o rápido restore das informações em caso de necessidade.
- i) A solução proposta deverá dispor de mecanismo para monitoramento do espaço disponível em disco.

3.2.1.3 SOFTWARE DE BACKUP:

- a) A solução proposta deverá dispor de software profissional para gerência e execução de backup e restauração de dados em nuvem, com garantia de atualizações durante o período do contrato sem ônus financeiro para o CABOPREV.
- b) O software deverá possuir agente para backup compatível com plataforma ORACLE, SQL Server e MySQL.
- c) O valor cobrado mensalmente pela solução deverá incluir o custo de eventuais licenças do software, não sendo admitidas cobranças adicionais durante ou após o término do contrato.
- d) Caso seja necessário licenciar softwares agentes para os backups de bancos de dados ORACLE, SQL Server e MySQL, estas licenças deverão estar incluídas no custo total da solução.
- e) O software deverá oferecer funcionalidade completa de backup e restauração através de gerência centralizada permitindo especificar o tempo de retenção e o número de versões de backup armazenadas.
- f) O software deverá possuir painel de gerenciamento de ambiente de backup (dashboard) com suporte a visualização de todas as rotinas de backup, com opção de gerar relatórios online ou enviar o mesmo por e-mail.

- g) O software de backup deverá ser capaz de enviar alertas através de correio eletrônico com o objetivo de reportar eventos ocorridos na operação e configuração do software.
- h) O software de backup deverá ser capaz de emitir relatórios com informações completas sobre as rotinas executadas e porcentagem de sucesso de backups e restaurações.
- i) O software de backup deverá ser capaz de enviar notificações diárias via e-mail sobre status dos backups em casos de sucessos, incidentes e falhas.
- j) O software de backup deverá suportar o agendamento automático de backups nas modalidades: full, incremental e diferencial.
- k) O software de backup deverá possuir agente para backup de arquivos compatíveis com os sistemas operacionais: Microsoft Windows Server, Linux Ubuntu e CentOS.
- l) O software deverá permitir a execução de backup de arquivos abertos em Windows, mesmo que estejam sendo alterados durante a operação e backup, sem necessidade de suspender a utilização de aplicações pelos usuários nem a conexão da rede. A cópia do arquivo salvo deverá ser idêntica ao arquivo residente em disco, quando do início da operação de backup.
- m) O software deverá permitir a restauração granular de arquivos do backup realizado.
- n) O software deverá prover compactação dos dados para a otimização dos dados armazenados.

3.2.1.4 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

- a) Os chamados técnicos deverão ser iniciados no dia e horário agendado e concluídos no prazo máximo de acordo com nível de serviço descrito na tabela do subitem 3.1.2.4 Toda ação de manutenção/gestão do ambiente e ações preventivas/proativas realizados pela CONTRATADA precisam ser registrados no sistema de chamado.
- b) O serviço ofertado poderá ficar indisponível por um período mensal máximo de 8 horas sem que haja ônus para a CONTRATADA.
- c) Não serão computados os períodos de indisponibilidades causados por falha nos equipamentos que compõem a infraestrutura local da CONTRATANTE.
- d) Também não serão computados os períodos de indisponibilidade causados por falha na infraestrutura das operadoras de telecomunicações contratadas pela AGÊNCIA.
- e) Devem estar contemplados no preço total mensal todos os impostos, custos com licenciamento, atualização e suporte de software, bem como demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste Termo de Referência.

3.3 OUTRAS ATIVIDADES:

3.3.1 ROTINEIRAS SUPORTE NÍVEL 1, 2 E 3

- a) Atender receptivamente aos chamados encaminhados para o atendimento, obedecendo aos procedimentos padronizados pelo CABOPREV, dentro dos prazos acordados neste termo de referência;
- b) Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional do CABOPREV;
- c) Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurar o acesso à rede e documentando no chamado as configurações executadas;
- d) Instalar e configurar hardware como, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede etc, e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e softwares nas estações dos usuários;
- e) Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos do CABOPREV;
- f) Prestar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional do CABOPREV;
- g) Identificar tendências de problemas, através de processo de monitoramento ativo de chamados;

- h) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza, cordialidade e objetividade;
- i) Documentar as soluções geradas para a solução dos chamados por meio do preenchimento da documentação/procedimento de finalização dos chamados;
- j) Encaminhar processos não automatizados e responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- k) Revisar a conclusão dos principais problemas;
- l) Identificar, classificar, designar e investigar a causa raiz de problemas na infraestrutura de prestação de serviços de TI;
- m) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para as quais foi treinado;
- n) Adaptar-se às normas e regulamentos gerais de atendimento geral e principalmente aos estabelecidos pelo CABOPREV;
- o) Identificar necessidades de treinamento dos usuários e, se for o caso, sugerir ao Gestor do Contrato e no caso de aceite, treinar os usuários;
- p) Atuar em conformidade com as recomendações da ITIL;
- q) Reportar desvios e falhas ao coordenador técnico do atendimento e ao Gestor do Contrato;
- r) Registrar todos os chamados e atendimentos recebidos ou efetuados;
- s) Instalar, configurar e alocar ou realocar os equipamentos;
- t) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento e suporte técnico em microinformática;
- u) Organizar e controlar os materiais necessários para execuções das tarefas dos atendimentos;
- v) Executar o suporte técnico e a manutenção preventiva a garantir o bom funcionamento dos computadores;
- w) Auxiliar na execução de planos de manutenção dos equipamentos, dos programas e dos sistemas operacionais (softwares gerais);
- x) Inclusão, reposição, abastecimento, desentupimento de folhas etc das impressoras do CABOPREV;
- y) Criação/manutenção de contas de rede, grupos, políticas de grupos etc;
- z) Implementação e manutenção dos servidores e demais ativos de rede;
- aa) Criação e gerenciamento de compartilhamento/mapeamento de rede;
- bb) Gerenciamento do estado de atualização dos sistemas operacionais do parque de TI do CABOPREV;
- cc) Gerenciamento do estado de atualização do antivírus;
- dd) Adição e gerenciamento do servidor de impressão;
- ee) Consultorias;
- ff) Identificação de problemas e implementação das soluções;
- gg) Administração/gerenciamento de redes (com e sem fio);
- hh) Administração/gerenciamento Microsoft 365 (SharePoint, Exchange Online, Teams, OneDrive, etc);
- ii) Implementação/manutenção de rotinas de backups (local e em nuvem);
- jj) Monitoramento dos ativos de rede e servidor(es) de dados;
- kk) Testes de failover;
- ll) Demais atividades correlatas.

3.4. FLUXO DE ATENDIMENTO - DETALHAMENTO

- a) O tratamento dos chamados será realizado em níveis de atendimento. Os níveis são grupo de técnicos com conhecimento e ferramentas gradualmente mais especializadas para atender aos chamados.
- b) Primeiro Nível é o telessuporte (Service Desk) que deve prover um ponto central de contato de todos os usuários de TI para o CABOPREV.
- c) O Service Desk deverá registrar e acompanhar todos os chamados, solicitações de serviços e acesso etc, e prover ao usuário uma interface de acesso a outros processos e atividades do Serviço de Operações.

- d) O Segundo Nível consiste no atendimento presencial no ambiente do usuário, será o técnico presencial “on site” que será acionado localmente ou quando um atendimento de Primeiro Nível não conseguir resolver o chamado, pelo telessuporte.
- e) Quando a CONTRATADA identificar que a solução do chamado depende de serviços especializados, essa deve escalonar o tratamento para um Terceiro Nível ou Quarto Nível.
- f) Terceiro Nível consiste em equipes de especialistas nos diversos Serviços de Operação, como a Equipe de Suporte a Rede, de Sistema Operacional, telefonia, dentre outros.
- g) Quarto Nível consiste em equipe de fornecedores que não fazem parte da equipe da CONTRATADA, provedor de internet, suporte de impressora, eletricitista etc.
- h) O SLA de atendimento é automaticamente pausado nas seguintes circunstâncias:
 - Quando um chamado está aguardando atendimento de um Quarto Nível;
 - Quando um chamado está aguardando feedback ou validação do usuário final.
- i) O usuário terá a oportunidade de em até 01 (um) dia útil aceitar ou rejeitar a solução.
- j) Caso o usuário aceite, o chamado poderá ser fechado e o usuário poderá ser convidado a fazer sua avaliação de satisfação.
- k) Caso o usuário rejeite, o chamado deve permanecer aberto e continuar seu tratamento pela CONTRATADA.
- l) Ultrapassado 01 (um) dia útil, os chamados resolvidos e devidamente comunicados ao usuário e não avaliados pelo mesmo podem ser “fechados sem avaliação”.

3.5. SERVIÇO DE TELE-SUORTE

- a) Os serviços de telessuporte deverão estar disponíveis aos usuários do CABOPREV conforme o horário de funcionamento normal do CABOPREV anteriormente informado, ou outro devidamente informados a CONTRATADA com a antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.
- b) As responsabilidades do Service Desk incluem, no mínimo:
 - Receber e registrar no sistema web todos os chamados, categorizando e priorizando os mesmos;
 - Esclarecer as dúvidas dos usuários;
 - Promover a investigação e diagnóstico inicial do chamado;
 - Acompanhamento de todo ciclo de vida do chamado, escalando-o quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
 - Cuidar do cumprimento dos SLA’s no que abrange esse contrato;
 - Manter o usuário informado do estado do chamado;
 - Produzir informações gerenciais;
 - Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
 - Contribuir na identificação de problemas;
 - Criar novos scripts de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;
 - Manter uma base FAQ (Frequently Asked Questions) para autoatendimento dos usuários;
 - Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.
- c) A CONTRATADA deverá assegurar que o profissional alocado, em razão do Contrato com o CABOPREV, seja qualificado e com perfil para as tarefas, estando apto a trabalhar com as versões futuras de software à medida que forem sendo lançadas no mercado.

3.6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

- a) Os serviços de atendimento presencial “on site” serão prestados nas dependências do CABOPREV, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e otimização contínua dos processos de gestão dos serviços, por parte do CABOPREV.
- b) As responsabilidades do Atendimento Presencial incluem, no mínimo:

- Receber o escalonamento do tratamento do chamado registrado no sistema web;
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o chamado;
- Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o chamado;
- Receber e registrar no sistema web todos os chamados solicitados verbalmente pelos usuários, categorizando e priorizando os mesmos;
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o chamado;
- Manter crachá de identificação com foto sempre visível enquanto estiver nas dependências do CABOPREV;
- Respeitar as normas de segurança e acesso do CABOPREV, incluindo o sigilo das informações;
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pelo CABOPREV;
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, e se for o caso, informar ao CABOPREV a necessidade de aquisições para a solução do chamado;
- Assistir o usuário quando na necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente do usuário;
- Caso não seja possível resolver o chamado em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalar o chamado para o próximo nível;
- Implementar solução de contorno para mitigar, mesmo que parcialmente, o chamado até sua solução definitiva;
- Zelar pela urbanidade no ambiente do CABOPREV;
- Registrar no chamado (sistema web) detalhes do atendimento de forma a manter um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.

3.7. SCRIPTS DE ATENDIMENTO

- a) Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no sistema web ou página web, armazenando-os no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deve ser controlada e aprovada pelo CABOPREV, devendo-se adotar os seguintes procedimentos:
- Os roteiros criados no mês deverão ser apresentados ao Gestor do Contrato na data de apresentação da Fatura/Nota Fiscal, para fins de aprovação e validação;
 - A real funcionalidade dos roteiros poderá ser verificada, pelo Gestor do Contrato, junto aos níveis de atendimento, fazendo a utilização dos referidos roteiros em atendimentos reais;
 - Após a validação os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam, deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente;
 - Os roteiros só poderão ser inseridos no sistema web ou disponibilizados em página web após a validação e aprovação do Gestor do Contrato;

3.8. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

- a) Para efeito de classificação do chamado quanto ao nível de severidade será usada a tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Urgente	Atividade indicada pelo gestor do contrato como tal;
Crítica	O incidente está impossibilitando o trabalho de vários usuários;
Importante	O usuário informa que está impossibilitado de trabalhar;

Normal	O usuário pode desempenhar seu trabalho, porém uma atividade importante de seu dia a dia está com problemas;
Baixa	O usuário pode continuar a trabalhar normalmente.

- b) Será dada prioridade ao atendimento dos chamados de acordo com o seu nível de severidade;
- c) Será fornecida, pelo CABOPREV, uma lista de até 5 usuários com atendimento preferencial;
- d) Os chamados em cada classificação devem ser atendidos sequencialmente pela ordem cronológica;
- e) Todos os chamados de usuários com atendimento preferencial serão solucionados antes dos demais chamados de mesma severidade, independentemente da ordem de chegada;
- f) O CABOPREV poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a classificação de prioridade de atendimento e a lista de usuários preferenciais, devendo informar formalmente à CONTRATADA com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

4. LOCAL DA ENTREGA (PRESTAÇÃO) DO SERVIÇO

- 4.1. Os serviços deverão ser realizados no endereço: R. José Plech Fernandes, 27 - Centro, Cabo de Santo Agostinho - PE, 54510-390.
- 4.2. Em caso de mudança de endereço a CONTRATANTE deverá informar a CONTRATADA através de documento oficial com 30 dias de antecedência.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, original(is), que comprove(m) que a licitante executou de forma satisfatória a prestação de serviços técnicos em informática com características pertinentes e compatíveis com o objetivo da presente licitação;

5.2. Apresentar relação de profissionais de nível superior e técnico, que serão alocados aos serviços e que fazem parte do quadro técnico da empresa licitante. Demonstrar o vínculo dos profissionais com a empresa, o nível de experiência e a sua disponibilidade para a licitante executar os serviços a serem contratados:

A comprovação do vínculo empregatício do(s) profissional(ais) alocados de formas presencial "on site" será feita mediante cópia do contrato de trabalho com a firma, constante da Carteira Profissional e/ ou Ficha de Registro de Empregados (FRE) que demonstrem a identificação do Profissional, com o visto do órgão competente. Para os profissionais alocados no regime de trabalho híbrido (remoto e presencial), a comprovação do vínculo será feita mediante cópia do contrato de trabalho com a firma. Quando se tratar de sócio da empresa licitante, tal comprovação será feita através do ato constitutivo da mesma;

5.3. Anexar a(s) declaração(s) individual(s), por escrito do(s) profissional(ais) apresentado(s), autorizando sua(s) inclusão(ões) na equipe, assinada e com firma reconhecida, pelo profissional e pelo representante legal da licitante.

5.4. REQUISITOS MÍNIMOS EQUIPE TÉCNICO DE INFORMÁTICA

Para prestação de serviço técnico e especializado de Informática:

- f) Possuir formação técnica e/ou formação superior na área de tecnologia da informação, análise de sistemas ou ciência da computação; ou possuir (preferencialmente) nível superior completo em redes de computadores;
- g) Possuir experiência comprovada como técnico de informática;

- h) Comprovar experiência profissional;
- i) Possuir experiência/conhecimento prático na operação em serviços de domínio em servidores windows (Active Directory: Gerenciamento de contas de usuários, grupos, GPOs, Hyper-v, servidor de: arquivos, impressão, Microsoft 365);
- j) Possuir experiência/conhecimento prático na operação em serviços auxiliares gerenciáveis de rede: antivírus, gerenciamento de rede Wi-Fi, etc.

5.5. QUADRO DA EQUIPE TÉCNICA

Para a execução dos serviços acima descritos, no mínimo a empresa deverá dispor de:

QUADRO TÉCNICO	QUANTIDADE
Analista de redes e segurança, Suporte Nível 3	1
Analista Microsoft, Suporte Nível 3	1
Técnico de informática, Suporte Nível 1	1
Técnico de informática, Suporte Nível 2	1
TOTAL	4

6. VISITA TÉCNICA

- 6.1. **Declaração de Vistoria Técnica (ANEXO II – Declaração de Vistoria Técnica – MODELO)** de que a empresa, mediante seu(s) representante(s) legal(ais) ou preposto(s) legalmente instituído(s) e munido(s) de procuração, visitou o(s) local(ais) onde serão executados os serviços e lhe foram dadas pelo **CABOPREV** todas as informações, visando a obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial.
- 6.2. A vistoria deverá ser realizada no período da manhã. Os interessados deverão, previamente, agendar a visita para a realização da vistoria, devendo manter contato com o responsável técnico pelo procedimento, pelos telefones (81) 3521-2324, devendo ser efetivada até o último dia útil anterior a data de abertura do certame;
- 6.3. **A vistoria não será obrigatória**, constituindo-se em prerrogativa dos interessados conhecerem os locais de execução dos serviços decorrentes deste Termo de Referência, caso entendam que ainda necessitam de esclarecimentos adicionais para a formulação de suas propostas;
- 6.4. **Caso a Licitante não queira realizar vistoria**, deverá apresentar **Declaração de Dispensa de Visita Técnica (ANEXO III - Declaração de Dispensa de Visita Técnica)**, assinada por representante(s) legal(ais) ou preposto(s) legalmente instituído(s) e munido(s) de procuração, sob as penas da lei, que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, que assume total responsabilidade por esse fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o Município Cabo de Santo Agostinho-PE.
- 6.5. A apresentação das declarações acima mencionadas implica que a licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato. Configura-se, portanto, que a licitante tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, que

assume total responsabilidade por esse fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o Município Cabo de Santo Agostinho-PE. Assim, não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimo de preços em decorrência da execução do objeto deste certame.

- 6.6. As Licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. São obrigações da Contratante:

- 7.1.1. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 7.1.2. Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- 7.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no material fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 7.1.4. Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 7.1.5. Comunicar formalmente à Contratada, através de correspondências ou aditivos contratuais, sempre que houver alterações e informações que possam modificar itens do contrato originalmente avençados;
- 7.1.6. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais negociações dos preços contratados e a aplicação de penalidades por descumprimento do pactuado no instrumento de contrato;
- 7.1.7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no TR;
- 7.1.8. Exercer a fiscalização do contrato por intermédio de servidores especialmente designados, na forma prevista no art. 117, da Lei nº 14.133/2021;
- 7.1.9. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada;
- 7.1.10. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações e reajuste do contrato;
- 7.1.11. Observar as obrigações resultantes da Lei nº 14.133/2021;
- 7.1.12. Permitir acesso dos empregados da Contratada às suas dependências para a entrega dos materiais necessários ao cumprimento do objeto contratado;
- 7.1.13. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da Contratada;
- 7.1.14. Proceder ao recebimento, atestar as respectivas faturas e proceder à liquidação e ao pagamento dos materiais fornecidos;
- 7.1.15. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 7.1.16. Recusar, com a devida justificativa, os materiais entregues fora das especificações constantes na proposta da Contratada;
- 7.1.17. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos materiais recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 7.1.18. Verificar, por ocasião do pagamento, a regularidade da Contratada junto à Seguridade Social (INSS), Caixa Econômica Federal (FGTS), Justiça do trabalho, Receita Federal, Fazenda Estadual e Municipal;
- 7.1.19. A Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 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:

8.1.1. Atender todos chamados dentro dos prazos estabelecidos, obrigando-se a disponibilizar o número necessário de profissionais técnicos e especializados para atender ao fiel cumprimento do instrumento contratual em conformidade com o Termo de Referência;

8.1.2. Assumir responsabilidade integral e executiva pelos serviços contratados, bem como responder por todas as atividades decorrentes da prestação de serviços, objeto do Contrato, nos termos da Legislação vigente;

8.1.4. Comunicar à Contratante toda e qualquer irregularidade ocorrida ou observada durante a entrega do material;

8.1.5. Substituir, de imediato, por motivos técnicos e/ou disciplinares, quaisquer funcionários e subcontratados na execução dos serviços. Tal fato dar-se-á apenas quando solicitado pelo CABOPREV, ou no caso de a CONTRATADA apresentar justificativa que seja legal e expressamente acatada pelo CABOPREV;

8.1.6. Proceder com o descredenciamento de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando do desligamento de profissional de sua responsabilidade em consonância ao item acima;

8.1.7. Incluir nos preços cobrados pelos serviços todas as despesas com seguros, uniformes, salários, encargos sociais, impostos, tickets refeição/alimentação e todos os demais benefícios e despesas diretas e/ou indiretas, correspondentes ao perfeito cumprimento dos serviços;

8.1.8. Comunicar imediatamente à Administração, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;

8.1.9. Determinar que seus funcionários e subcontratados trajem uniforme com logomarca da empresa e crachá de identificação enquanto permanecerem nas dependências do **CABOPREV**. Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

8.1.10. Apresentar nominalmente, no momento da assinatura do instrumento contratual, um supervisor/coordenador/gerente técnico para tratativas junto ao Gerente do Contrato, e ainda, principalmente que realize visitas frequentes as dependências do **CABOPREV**, fiscalizando e acompanhando a realização dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

8.1.11. Utilizar das práticas ITIL na prestação dos serviços. Através de:

1. experiência com configuração de ativos de rede (com e sem fio);
2. experiência com os seguintes sistemas operacionais:
 - i. MS-Windows 2022;
 - ii. MS-Windows 2019;
 - iii. MS-Windows 2016;
 - iv. MS-Windows 2012;
 - v. MS-Windows 11 Professional;
 - vi. MS-Windows 10 Professional;
 - vii. Linux.
3. experiência com:
 - i. Switchs gerenciáveis (criação/gerenciamento de vlans);
 - ii. Servidor de arquivos Windows e SharePoint Online;
 - iii. Servidor Linux;
 - iv. Servidor de backup;
 - v. Gerenciamento de soluções de backup (local e em nuvem);
 - vi. Antivírus corporativo;
 - vii. Servidores DNS;
 - viii. Servidores DHCP;

- ix. Servidores: Active Directory (AD), Impressão, Hyper-v, Rede Wi-Fi;
- x. Appliance PfSense Firewall;
- xi. Correio eletrônico (Exchange Online);
- xii. Produtos Microsoft 365.

8.1.12. Possuir profissionais com certificação de competência técnica em instalação, configuração, como também, em operação e gerenciamento.

8.1.13. Possuir em seu quadro de funcionários que atuarão no contrato, um ou mais profissionais com os certificados oficiais e diploma de graduação abaixo:

- i. Microsoft Certified: Azure Fundamentals;
- ii. Microsoft Certified Professional;
- iii. Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty;
- iv. Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate;
- v. Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate;
- vi. Secure Cloud Services;
- vii. Green IT Citizen;
- viii. ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management;
- ix. Diploma de Graduação em Redes de Computadores.

8.1.14. Fornecer, nos casos que não haja prazo definido neste Termo de Referência, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis os esclarecimentos ou qualquer outra informação requerida pelo Gerente do Contrato;

8.1.15. Responsabilizar-se por todos os danos ou prejuízos materiais causados ao **CABOPREV** ou a terceiros durante a execução dos serviços ou no transporte dos equipamentos, sem prejuízo dos prazos acordados;

8.1.16. Responsabilizar-se por todos os itens necessários para realização da manutenção preventiva;

8.1.17. A **CONTRATADA** não poderá sub-contratar serviços de outras empresas para execução do objeto deste Contrato sem prévio conhecimento e expressa autorização do **CABOPREV**;

8.1.18. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o **CABOPREV**, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

8.1.19. Relatar ao **CABOPREV** toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência;

8.1.20. Manter durante a vigência do contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal;

8.1.21. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização por parte do **CABOPREV**, não eximirá a **CONTRATADA** de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

8.1.22. Elaborar e apresentar ao **CABOPREV**, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, pertinentes ou solicitados pelo **CABOPREV**.

8.1.23. Manter os seus empregados atualizados tecnologicamente, promovendo treinamentos que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência em regime de excelência, sem qualquer ônus para o **CABOPREV**.

8.1.24. Seguir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018 mantendo o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão da participação, na elaboração do serviço prestado, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimentos a terceiros, sem anuência expressa do **CABOPREV**, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato.

8.1.25. Emitir nota fiscal/fatura no valor pactuado juntamente com as comprovações de regularidade junto à Seguridade Social (INSS), Caixa Econômica Federal (FGTS), Justiça do Trabalho, Receita Federal, Fazenda Estadual e Prefeitura Municipal, apresentando-a a Contratante para ateste e pagamento;

- 8.1.26. Exercer as suas atribuições em perfeita consonância com as disposições normativas da Contratante, sob a pena de se constituir em inadimplência contratual;
- 8.1.27. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
- 8.1.28. Manter atualizados os dados da empresa e de seus representantes, tais como: endereços, telefones, e-mail dentre outros;
- 8.1.29. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato;
- 8.1.30. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela Contratante, atendendo às reclamações formuladas, bem como permitir ampla e restrita fiscalização inerente ao objeto contratado;
- 8.1.31. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Contratante, mantendo os seus empregados devidamente identificados, devendo ainda, substituí-los imediatamente caso sejam considerados inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares da administração da Contratante;
- 8.1.32. Responder civil e penalmente por quaisquer danos ocasionados à Contratante e seu patrimônio e/ou a terceiros, dolosa ou culposamente, em razão de ação ou de omissão da Contratada ou de quem em seu nome agir;
- 8.1.33. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 8.1.34. Responsabilizar-se integralmente por quaisquer danos materiais e/ou pessoais causados a terceiros, a seus empregados ou a Contratante, por acidentes ou qualquer outro fator. Respondendo por todos os prejuízos daí decorrentes, não podendo à Contratante, em hipótese alguma, ser atribuída qualquer responsabilidade, mesmo que solidária;
- 8.1.35. Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da Contratante, aos regulamentos de segurança e disciplina por ela instituídos, mantendo seus empregados devidamente uniformizados e identificados por crachá;
- 8.1.36. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o material com avarias ou defeitos.

9. DO AMBIENTE OPERACIONAL DE EQUIPAMENTOS DO CABOPREV

- 9.1. O ambiente tecnológico do **CABOPREV** poderá ser atualizado a qualquer tempo, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos adquiridos ou contratados e descontratados pelo **CABOPREV**.
- 9.2. Poderão ocorrer possíveis descartes de equipamentos na ordem de pelo menos 20% do parque atual, desde que devidamente fundamentado pela **CONTRATADA** em critérios técnicos em que justifiquem a sua total inviabilidade de conserto (obsoleto) e/ou financeiro (valor do conserto supera em pelo menos 75% do valor de aquisição de um equipamento novo igual ou similar). Contudo, a **CONTRATADA** para cada equipamento descartado deve apresentar o devido Laudo Técnico detalhado para **CONTRATANTE**, na qual irá adquirir o novo equipamento para que a **CONTRATADA** realize a substituição.
- 9.3. O parque de aplicativo comuns sustentado consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:
- Sistema Operacional MS Windows 10 e 11;
 - As ferramentas de escritórios Microsoft Office 2019;
 - Adobe Acrobat Reader;
 - Compactadores de arquivos;
 - Antivirus Corporativo;
 - Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Chrome;
 - MS Outlook;
 - OneDrive;
 - Java Runtime;
 - Codec áudio e vídeo;
 - Ferramenta de otimização e privacidade.



10. DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. A **CONTRATADA** cederá ao **CABOPREV** a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet/Extranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

11. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 11.1. A transferência de conhecimento para o **CABOPREV**, no uso das soluções desenvolvidas pela **CONTRATADA**, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o **CABOPREV**, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela **CONTRATADA**, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela **CONTRATADA**, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo **CABOPREV**.
- 11.2. A **CONTRATADA** deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do **CABOPREV** e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.
- 11.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a **CONTRATADA** signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o **CABOPREV** e a nova contratada.

12. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento pelos materiais efetivamente fornecidos será creditado em nome da Contratada, em conta corrente por ela indicada, em moeda corrente nacional, mediante ordem bancária, no prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado do devido ateste da Nota Fiscal/Fatura, que deverá ser efetuado pela fiscalização do contrato em até 05 (cinco) dias úteis após a apresentação dos documentos de cobrança;

12.2. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria Contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ indicado na proposta de preços e nos documentos de habilitação, bem como, na Nota de Empenho, e deverá conter detalhamento dos serviços e os valores destacados das retenções, se houver;

12.3. Qualquer atraso na apresentação da Nota Fiscal eletrônica, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do CABOPREV;

12.4. A nota fiscal/fatura que for apresentada com erros será devolvida à Contratada para retificação e representação, acrescendo-se, no prazo fixado para pagamento, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação;

12.5. Caso fique constatada a situação irregular da Contratada à mesma deverá apresentar, no prazo constante da solicitação feita pela Contratante, a sua regularização;

12.6. Permanecendo a situação irregular da Contratada, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de cinco (5) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;

12.7. O prazo estipulado no subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante;

12.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Contratante, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

12.9. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à Contratada a ampla defesa;

12.10. Havendo a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente;

12.11. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente.

12.12. No caso de situação de isenção de recolhimento prévio de algum imposto, taxa ou contribuição, deverá ser consignada no corpo do documento fiscal a condição da excepcionalidade, o enquadramento e fundamento legal, acompanhado de declaração de isenção e responsabilidade fiscal, assinada pelo representante legal da empresa, com fins específicos e para todos os efeitos, de que é inscrita/enquadrada em sistema de apuração e recolhimento de impostos e contribuições diferenciado, e que preenche todos os requisitos para beneficiar-se da condição, nos termos da lei;

12.13. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação por meio de documento oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;

12.14. A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

13. DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA

13.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento do CABOPREV:

Unidade Gestora: 8 – CABOPREV – FUNDO financeiro

Órgão Orçamentário: 70000 – Secretaria Municipal de Gestão Pública

Unidade Orçamentária: 70100 – Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município do Cabo de Santo Agostinho – CABOPREV – FUNDO PREVIDENCIÁRIO

Função: 9 – Previdência Sociais

Subfunção: 122 – ADMINISTRAÇÃO GERAL

Programa: 901 – GESTÃO ADMINISTRATIVA RPPS

Ação: 2.411 – (GESTÃO ADMINISTRATIVA DO RPPS)

Despesa: 592 – 3.3.90.00.00 – Aplicações Diretas

Fonte Recurso: 105 – 1.802.0000 Recursos Vinculados ao RPPS – Taxa de A.

14. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme Lei nº 14.133/21 e suas alterações.

15. DAS SANÇÕES

Pela prática de qualquer ilícito, pela inexecução total ou parcial do objeto contratado e quaisquer outros atos que produzam prejuízo a Administração referente ao presente processo de contratação, garantida a prévia defesa, poderão ser aplicadas sanções conforme estabelecido no edital de licitação e na legislação vigente (Lei nº 14.133/2021).

16. VALOR DA AQUISIÇÃO

O valor máximo estimado é de R\$ 59.716,60 (cinquenta e nove mil, setecentos e dezesseis reais e sessenta centavos).

17. DOS DESLOCAMENTOS

Quaisquer despesas com transporte e/ou frete ou demais custos relativos à entrega do objeto licitado, correrão por conta da empresa vencedora.

18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

18.1. Apresentação de atestado de capacidade técnica comprovando aptidão, fornecido por pessoa jurídica de Direito Público ou de Direito Privado, na execução de serviços de pertinentes e compatíveis em características, quantidades e semelhança com o objeto da licitação;

18.2. A empresa contratada deverá apresentar documentação de qualificação técnica, com vistas a comprovar a boa execução dos serviços através de certidões/certificados a seguir:

1. **Diploma de Graduação em Redes de Computadores;**
2. **Microsoft Certified: Azure Fundamentals;**
3. **Microsoft Certified Professional;**
4. **Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty;**
5. **Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate;**
6. **Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate;**
7. **Secure Cloud Services;**
8. **Green IT Citizen;**
9. **ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management.**

18.2.1. A empresa contratada que prestará o serviço técnico em Tecnologia da Informação, deverá apresentar obrigatoriamente no mínimo 05 (cinco) das qualificações técnicas acima, as quais encontram-se devidamente detalhadas e justificadas no próximo item.

18.2.1.1. As certificações concernentes a qualificações técnicas exigidas do subitem 12.2, são necessárias para garantir a qualidade do serviço a ser prestado e conservar a boa execução do mesmo, **visto que o ambiente de TI do CABOPREV abrange o uso de diversos tipos de tecnologias, por esse motivo as certificações voltadas para atender a necessidade do nosso ambiente estão sendo exigidas nesse instrumento**, conforme o detalhamento de cada certificação a seguir:

- **Graduado em Redes de Computadores**

A Graduação em Redes de Computadores proporciona conhecimento em um conjunto diversificado de habilidades técnicas e conhecimentos teóricos relacionados ao projeto, implementação, manutenção e

segurança de redes de computadores. Esses profissionais podem buscar uma variedade de carreiras em áreas como administração de rede, segurança de rede, engenharia de redes, suporte técnico e consultoria em TI.

- **Microsoft Certified: Azure Fundamentals**

A certificação Microsoft Certified: Azure Fundamentals atesta todos os conceitos sobre o mundo da nuvem e descrever recursos e ferramentas para proteger, controlar e administrar o Azure.

- **Microsoft Certified Professional**

A certificação Microsoft Certified Professional (MCP) é uma credencial reconhecida mundialmente para profissionais de TI que demonstraram habilidades e conhecimentos técnicos em tecnologias Microsoft.

- **Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty**

A certificação Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty é uma credencial avançada projetada para profissionais de TI que desejam demonstrar expertise específica no planejamento, implantação, gerenciamento e segurança de ambientes de desktop virtual baseados no Microsoft Azure Virtual Desktop, essa certificação avalia habilidades em áreas como configuração de máquinas virtuais, gerenciamento de acesso e segurança, integração com serviços Azure e implementação de soluções de desktop virtual escaláveis e seguras.

- **Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate**

A certificação Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate é uma credencial reconhecida para profissionais de TI que desejam demonstrar habilidades avançadas na administração e proteção de endpoints em ambientes Microsoft 365, essa certificação avalia habilidades como gerenciamento de dispositivos, segurança de identidade, proteção de informações e conformidade de dados. Os profissionais que obtêm essa certificação são capazes de implementar e gerenciar efetivamente soluções de segurança e conformidade, garantindo a proteção dos endpoints e dados em organizações que utilizam as ferramentas e serviços do Microsoft 365.

- **Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate**

A certificação Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate é uma credencial que reconhece profissionais de TI com habilidades especializadas na administração e configuração do Microsoft Teams, uma plataforma de colaboração e comunicação integrada, essa certificação avalia habilidades como configuração de políticas e conformidade, gerenciamento de usuários e aplicativos, administração de chamadas e reuniões, entre outros aspectos essenciais para administrar efetivamente o Microsoft Teams em ambientes empresariais. Os profissionais certificados nessa área são capazes de otimizar o uso do Microsoft Teams para promover a colaboração, comunicação e produtividade dentro de uma organização, além de garantir a segurança e conformidade das informações compartilhadas na plataforma.

- **Secure Cloud Services**

A certificação Secure Cloud Services valida o conhecimento e as habilidades de profissionais em implementar práticas de segurança eficazes em ambientes de computação em nuvem. Essas certificações são projetadas para profissionais de TI que desejam se especializar em garantir a segurança dos dados, sistemas e aplicativos hospedados na nuvem.

- **Green IT Citizen**

A certificação Green IT Citizen é uma credencial voltada para profissionais de TI e indivíduos interessados em promover práticas sustentáveis e ecologicamente responsáveis no setor de tecnologia da informação. Esta certificação aborda questões relacionadas à eficiência energética, redução de emissões de carbono, reciclagem de equipamentos eletrônicos e outras iniciativas destinadas a minimizar o impacto ambiental da tecnologia.

- **ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management**

A certificação ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management é uma credencial reconhecida internacionalmente para profissionais de TI que desejam entender os conceitos e práticas fundamentais do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para gerenciamento de serviços de TI. O ITIL é um conjunto de práticas e diretrizes que ajuda as organizações a alinhar seus serviços de TI com as necessidades do negócio, melhorar a eficiência operacional e fornecer serviços de alta qualidade aos clientes.



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A prestação de serviço deverá atender ao prazo de 12 (doze) meses. E justificamos tal período, pois este Instituto encontra-se em processo de mudança de Sede e por consequência haverá ajustes na referida prestação de serviços.

ITEM	SERVIÇO	PERÍODO
1	SERVIÇOS E FORNECIMENTO DE BACKUP EM NUVEM (CRIPTOGRAFADO) DE 1 TERABYTE	12 MESES
2	SERVIÇOS DE TI, ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM DATACENTER COM ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIDORES, FIREWALL, INTERNET, COM MONITORAMENTO, GERENCIAMENTO DO DATA CENTER E ROTINAS DE BACKUP LOCAL E NUVEM	12 MESES

ESPECIFICAÇÃO DO ITEM 1

1.1 O detalhamento da prestação de serviços que compõem este item, está descrito a seguir:

- 1.1.1. Backup em nuvem feito de forma criptografada.
- 1.1.2. Evitar que o backup seja transportado com ransomware.
- 1.1.3. Possibilidade de backup para arquivos, aplicativos, bancos de dados e VMs.
- 1.1.4. Cota de 1 Terabyte.
- 1.1.5. Fazer backup de forma agendada e automática.
- 1.1.6. Possibilidade de backup incremental.
- 1.1.7. Backup com Histórico de Versionamento.
- 1.1.8. Notificar sempre que o backup for feito indicando seu status final da atividade de backup, volume atual, volume utilizado, Origem do backup, hora de início do backup, hora da finalização do backup, tamanho do backup transferido, quantidade de arquivos excluídos, quantidade de arquivos copiados e quantidade de novos arquivos.
- 1.1.9. Datacenter TIER 3, localizado no Brasil.
- 1.1.10. Suporte telefônico (10x5).
- 1.1.11. Monitoramento diário (24x7).
- 1.1.12. Portal de Gestão WEB.
- 1.1.13. Teste mensal de recuperação.

1.2. A solução BACKUP deverá contemplar:

- 1.2.1. Software de backup.
- 1.2.2. Armazenamento em nuvem (1 Terabyte).

ESPECIFICAÇÃO DO ITEM 2

2.1 Os Serviços deverão ser prestados por uma equipe de técnicos e analistas que possuam expertise para Suporte de manutenção em computadores, administração de DataCenter, e especialização em segurança da informação, em conjunto com a equipe NOC (Network Operations Center) que realize o monitoramento 24 horas.

O quadro da equipe técnica para execução dos serviços abaixo descritos, deverá dispor de no mínimo:

QUADRO TÉCNICO	QUANTIDADE
Analista de redes e segurança, Suporte Nível 3	1
Analista Microsoft, Suporte Nível 3	1
Técnico de informática, Suporte Nível 1	1
Técnico de informática, Suporte Nível 2	1
TOTAL	4

O detalhamento das atividades e dos tipos de relatórios que deverão compor este serviço, está descrito abaixo:

2.2 Serviço de TI:

- a) Gerenciamento da rede wifi corporativa;
- b) Gerenciamento de servidores Windows Server e seus serviços (Hyper-V, Hyper-V Réplica, AD, FS, DNS, FS, GPO, Servidor de impressão e etc);
- c) Gerenciamento dos ativos de rede do datacenter (switchs e roteadores);
- d) Gerenciamento de backup local e em nuvem;
- e) Gerenciamento da plataforma Microsoft 365 incluindo serviço de email Exchange Online e compartilhamento de arquivos com SharePoint Online;
- f) Gerenciamento de antivírus corporativo (Bitdefender);
- g) Gerenciamento de firewall (PfSense);
- h) Administração e gestão de VPN;
- i) Administração de políticas de controle de conteúdo voltado a internet;
- j) Gestão de fornecedores relacionados a TI;
- k) Levantamento de requisitos técnicos para compra de equipamentos de TI e melhoria de servidores, quando solicitado;
- l) Instalação, configuração e reparo de softwares, sistemas operacionais Windows e suporte à usuário final (atendimento de chamados remoto ou presencial);
- m) Manutenção de computadores (troca de componentes de PC) e remanejamento de equipamentos de TI;
- n) Manutenção preventiva física e lógica nos computadores, servidor e ativos de rede do datacenter;
- o) Instalação/configuração de Impressoras;
- p) Serviço de monitoramento 24 horas dos ativos de rede e serviços do servidor;
- q) Monitoramento diário acerca da realização de backups (dados dos computadores locais, sistema e servidores em nuvem);
- r) Monitoramento de segurança de rede com realização de limpezas periódicas no sistema operacional e verificação de rotinas de segurança;

- s) Monitoramento/verificação periódica de desempenho dos servidores;
- t) Monitoramento do(s) link(s) de internet;
- u) 10 (dez) horas mensais de Consultoria em TI;
- v) Exportação de relatórios do antivírus;
- w) Exportação de relatório sobre controle de conteúdo de internet;
- x) Treinamento de segurança e produtos do Microsoft 365 com duração mínima de 20 horas;
- y) Geração de relatórios mensais de monitoramento, mostrando a saúde e desempenho utilizado nos servidores;
- z) Geração de relatórios dos chamados mensais com feedback das atividades realizadas.

2.3. Ativos de TI do CABOPREV que deverão ser contemplados pela proposta:

- a) 36 Computadores/Notebooks;
- b) 06 Impressoras de rede;
- c) 02 Servidores físico Dell e HP (Sistema operacional Windows Server rodando Hyper-V);
- d) 06 Servidores Virtuais (01 Windows Server AD e DNS, 01 Windows Server File server, 01 Windows server com AD Connect, 01 Windows Desktop com o sistema de ponto e utilizado para acessos remotos, 01 Servidor de Aplicação Linux CentOs administrado por parceiros, 01 servidor de aplicação Ubuntu Server administrado por parceiros);
- e) 01 Appliance Firewall (PfSense);
- f) 03 Switchs (sendo 01 gerenciável);
- g) 02 Roteadores Unify Wifi6 (Sendo duas redes, 01 para visitantes e 01 com SSID Oculto para colaboradores com notebook);
- h) 01 Link de internet dedicado.

2.4 Disposições Gerais:

- a) Esse serviço deve apresentar Acordo de Nível de Serviço (SLA):

Suporte Nível 1	Início do Atendimento (primeiro contato, por telefone, com o usuário a fim de identificar e, se for o caso, sanar o problema)	45 minutos úteis
Suporte Nível 1 e 2	Suporte, Instalação e Configuração de Softwares de escritório e demais programas habituais	6 horas úteis
Suporte Nível 1 e 2	Gerenciamento de usuários, grupos, compartilhamento e mapeamentos de rede	
Suporte Nível 1 e 2	Esclarecimentos e orientações	
Suporte Nível 2	Diagnóstico, Instalação de Hardware e Sistemas Operacionais	12 horas úteis
Suporte Nível 2	Substituição de peças DESKTOP / Notebook	8 horas úteis
Suporte Nível 3	Configuração de regras de firewall, controle de internet, exportação de relatórios de uso de internet, criação de vlan e análise de fluxo de dados	4 horas úteis
Suporte Nível 3	Gerenciamento e manutenção de serviços de rede, Microsoft 365 e servidores	

Suporte Nível 3	Configuração de backups local ou nuvem, criação de GPO, criação de VM, teste de failover entre os servidores hyper-v replica, restaure de arquivos/e-mails do backup	
Suporte Nível 3	Consultoria, orientações e treinamentos	12 horas úteis
Suporte Nível 3	Planejamento de treinamentos, entrega da ementa.	2 dias úteis
Suporte Nível 3	Treinamentos com período de no mínimo 2 horas e máximo 20 horas.	5 dias úteis

DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SUPORTE:**I. Suporte técnico Nível 1 (atendimento remoto):**

Abrange qualquer serviço em assistência técnica em computadores/notebooks de usuário final;

Caso o problema não seja solucionado com o atendimento remoto, essa demanda será escalonada para atendimento presencial;

II. Suporte técnico Nível 2 (atendimento presencial):

Abrange qualquer serviço em assistência técnica em computadores/notebooks de usuário final;

Esse contrato contempla o suporte técnico N2 presencial (in loco) 3 (três) dias na semana de segunda à sexta-feira das 8:00 às 14:00, podendo ser estendido para o horário comercial, ou seja de 08:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira (5 dias na semana), ou outro que venha a ser regulamentado e previamente informado a CONTRATADA.

III. Suporte técnico Nível 3 (serviço especializado):

Abrange os serviços que envolvem redes, servidores, firewall, treinamentos, acionamento de fornecedores e serviços em nuvem e backup tanto local como em nuvem;

Esses chamados são executados em primeiro momento remotamente, quando não resolvido a atuação passa a ser presencial (in loco).

a) Todos os servidores Windows Server estão na versão 2019 e devem permanecer na mesma ou superior;

b) Serviço futuro que o contrato contempla:

I.1. Após a mudança da sede, está planejado para que sejam adicionados 06 roteadores Unify Wifi6, mudança de endereço prevista para ocorrer ainda esse ano;

I.2. Também está previsto no ato da mudança da sede o planejamento da inclusão de um segundo link para redundância, será necessário realizar configuração de failover no PfSense.

I.3. CONTRATADA disponibilizara sistema de chamado help desk para abertura dos chamados, grupo de WhatsApp para melhor comunicação e agilidade no atendimento das demandas.

OBSERVAÇÃO

A empresa precisa possuir em seu quadro de funcionários que atuaram no contrato, um ou mais profissionais com no mínimo 5 (cinco) das certificados oficiais e diploma de graduação descritos abaixo:

- i. Microsoft Certified: Azure Fundamentals;
- ii. Microsoft Certified Professional;
- iii. Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty;
- iv. Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate;
- v. Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate;
- vi. Secure Cloud Services;
- vii. Green IT Citizen;
- viii. ITIL®Foundation Certificate in IT Service Management;
- ix. Diploma de graduação em Redes de Computadores.

OBS.1. As certificações concernentes a qualificações técnicas exigidas acima, são necessárias para garantir a qualidade do serviço a ser prestado, o detalhamento e justificativa para tal exigência serão explicitados no Termo de Referência.



ANEXO II**PLANILHA ORÇAMENTÁRIA - VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS**

ITEM	SERVIÇO	PERÍODO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	SERVIÇOS E FORNECIMENTO DE BACKUP EM NUVEM (CRIPTOGRAFADO) DE 1 TERABYTE	12 MESES	R\$ 561,66	R\$ 6.739,92
2	SERVIÇOS DE TI, ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM DATACENTER COM ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIDORES, FIREWALL, INTERNET, COM MONITORAMENTO, GERENCIAMENTO DO DATA CENTER E ROTINAS DE BACKUP LOCAL E NUVEM	12 MESES	R\$ 4.414,72	R\$ 52.976,64
VALOR TOTAL				R\$ 59.716,60



ANEXO III**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL****DISPENSA DE VALOR Nº 005/2024****COM BASE NO ART. 75, INCISO II DA LEI Nº 14.133/2021****OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADO E ESPECIALIZADO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC A FIM DE ATENDER AS DEMANDAS DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DO CABO DE SANTO AGOSTINHO – CABOPREV.**PROPOSTA:**

ITEM	SERVIÇO	PERÍODO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	SERVIÇOS E FORNECIMENTO DE BACKUP EM NUVEM (CRIPTOGRAFADO) DE 1 TERABYTE	12 MESES	R\$	R\$
2	SERVIÇOS DE TI, ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM DATACENTER COM ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIDORES, FIREWALL, INTERNET, COM MONITORAMENTO, GERENCIAMENTO DO DATA CENTER E ROTINAS DE BACKUP LOCAL E NUVEM	12 MESES	R\$	R\$
VALOR TOTAL				R\$

Valor Global da Proposta;

Validade da Proposta 60 dias;

Despesas inerentes a impostos, tributos, contratação de pessoal e outros, correrão totalmente por conta da Empresa contratada;

Razão social; -Nº do CNPJ:

Endereço:

Apresentamos nossa proposta conforme o Item e preço, estabelecidos no Edital.

Cabo de Santo Agostinho, _____ de _____ de 2024.

Assinatura do Responsável CPF:

Obs.: Identificação, assinatura do representante legal e carimbo do CNPJ, se houver.



ANEXO IV – DECLARAÇÕES 01 E 02**01 - DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**

(razão social), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede à _____, neste ato representada por seu(sua) representante legal _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____ e no RG nº _____, declara, para fins de comprovação junto à Comissão de Licitação, que o(a) Sr(a). _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____ e no RG nº _____, representando a empresa, COMPARECEU ao local onde será executado o objeto da Dispensa nº ____/2024, tomando conhecimento de todas as condições e peculiaridades que possam, de qualquer forma, influir sobre o custo, preparação de documentos, proposta e execução do objeto da Licitação.

Cabo de Santo Agostinho, __ de _____ de 2024.

(assinatura)
(razão social)



02 - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISITA TÉCNICA

(razão social), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede à _____, neste ato representada por seu(sua) representante legal _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____ e no RG nº _____, declara, para os devidos fins de comprovação junto à Comissão de Licitação, que a empresa optou por NÃO visitar o local da prestação de serviços, estando, assim, ciente de todas as especificações técnicas e de estrutura presentes no instrumento convocatório, não podendo, em momento posterior, alegar a falta de conhecimento das referidas especificações para justificar eventuais futuros descumprimentos em relação ao edital ou contrato.

Cabo de Santo Agostinho, ___ de _____ de 2024.

(assinatura)
(razão social)

