

TERMO DE REFERÊNCIA



samae

IBIPORÃ - PARANÁ

OBJETO:

Contratação de empresa especializada para fornecimento de e-mail corporativo para uso de solução integrada na modalidade de software como serviço, incluindo configuração, manutenção, suporte técnico, garantia de atualização, monitoramento e migração de dados do provedor atual, a fim de atender as necessidades de e-mail institucional deste órgão, de acordo com as condições estabelecidas neste instrumento.

Ibiporã, 15 de julho de 2024.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de e-mail corporativo para uso de solução integrada na modalidade de software como serviço, incluindo configuração, manutenção, suporte técnico, garantia de atualização, monitoramento e migração de dados do provedor atual, a fim de atender as necessidades de e-mail institucional deste órgão, de acordo com as condições estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição dos Serviços	Unid.	Valor Unit. (Valor por Conta x 30 contas)	Qtde	Valor Total
1	Fornecimento 30 (trinta) contas de e-mail corporativo para uso de solução integrada na modalidade de software como serviço, incluindo suporte técnico, garantia de atualização e monitoramento.	Mês		12	
2	Migração de dados do provedor atual: e-mails, contas, configurações, contatos, pastas e assinaturas.	Serviço		1	

1.2. Os serviços objeto desta contratação é caracterizado como comum, considerando que os padrões de desempenho e qualidade serão objetivamente definido através de edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. Os serviços objeto desta contratação são enquadrados como continuado, por se tratar de uma necessidade permanente e essencial para a operação diária da organização, afim de garantir a comunicação constante e segura entre os membros da entidade e com terceiros, não sendo, portanto, de caráter temporário ou esporádico, mas sim uma demanda contínua, sendo imprescindíveis para o funcionamento regular das atividades administrativas e operacionais. A contratação de serviço especializado de manutenção e configuração dos serviços de hospedagem de e-mail garantem suporte técnico, segurança contínua contra spam e vírus, e backups regulares. É necessário que estas operações sejam

mantidas ininterruptamente para assegurar a integridade e a disponibilidade das informações. Por essas razões, a contratação desse tipo de serviço se justifica como continuada, conforme estabelecido na legislação.

1.5. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.6. Não houve a necessidade de elaboração do Estudo Técnico Preliminar na presente contratação, tendo em vista que o objeto é considerado um serviço de tecnologia da informação amplamente conhecido e padronizado, e a complexidade técnica envolvida é baixa, permitindo que os requisitos sejam claramente definidos neste instrumento.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

2.1. A comunicação interna e externa da entidade depende significativamente do uso de e-mails. Para garantir que todas as operações administrativas, comerciais e de comunicação ocorram de forma eficiente e sem interrupções, é necessário um serviço de e-mail robusto e confiável.

A necessidade de um serviço de hospedagem de e-mail que funcione de forma contínua e confiável é fundamental para garantir a comunicação eficiente entre funcionários, fornecedores, clientes e outras partes interessadas. A interrupção desse serviço pode acarretar em prejuízos operacionais e de comunicação, comprometendo o funcionamento da entidade.

A contratação de serviço de manutenção de hospedagem de e-mail em servidores externos especializados oferece níveis mais elevados de segurança, incluindo proteção contra spam, vírus, e tentativas de phishing, além de protocolos de criptografia para garantir a confidencialidade e integridade das mensagens trocadas. A segurança da informação é um aspecto crítico para qualquer organização, e a contratação de um serviço especializado ajuda a mitigar riscos associados à perda ou vazamento de dados sensíveis, além de oferecer armazenamento adequado para grande volume de dados, possibilitando que os usuários mantenham histórico de e-mails sem preocupação com limites de espaço. Isso é importante para atender às demandas de arquivamento e auditoria, garantindo que as informações estejam acessíveis e organizadas e garantia de suporte técnico especializado, que pode resolver problemas de forma rápida e eficiente, sendo vital para minimizar o tempo de indisponibilidade.

A contratação ainda se justifica pelo motivo de que a manutenção de um servidor de e-mail próprio envolve custos elevados com hardware, software, manutenção e equipe especializada, em detrimento da contratação de um serviço de hospedagem de e-mail terceirizado, que reduz significativamente esses custos, proporcionando uma solução econômica e eficiente para a gestão de e-mails.

3. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÃO:

3.1. O Plano Anual de Contratação do ano de 2024 não foi elaborado.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

4.1. A contratação de um serviço de manutenção e configuração de hospedagem de e-mail é uma solução abrangente, considerando todas as etapas de seu ciclo de vida, desde a identificação da necessidade até a eventual renovação ou descontinuação do serviço. Inicialmente, a necessidade de um serviço de hospedagem de e-mail surge da demanda contínua e crítica por comunicação eficiente e segura dentro da organização. Esta necessidade é essencial para a operação diária, colaborativa e estratégica, proporcionando uma plataforma confiável para troca de informações.

O planejamento e análise de requisitos é a fase seguinte, onde são definidos os parâmetros específicos para a solução da hospedagem, como, por exemplo, a capacidade de armazenamento, os níveis de segurança, necessidade de suporte técnico, escalabilidade para acomodar o crescimento da organização, e conformidade com normas legais e regulamentares.

Com os requisitos estabelecidos, a organização procede à seleção do fornecedor, comparando ofertas de diferentes prestadores de serviços, analisando a reputação e a capacidade técnica dos mesmos, e negociando os termos do contrato para definir níveis de serviço e custos.

A implementação do serviço envolve a configuração inicial das contas de e-mail, a migração de dados existentes, a integração com sistemas já utilizados pela organização, o treinamento dos usuários, e a realização de testes para garantir que o serviço funcione conforme o esperado e atenda a todos os requisitos.

Em resumo, a contratação de um serviço de hospedagem de e-mail é uma solução integrada e estratégica que garante comunicação eficiente, segura e contínua dentro da organização, considerando todas as etapas do ciclo de vida do objeto, a organização assegura uma solução robusta, adaptável e sustentável, que suporta de maneira contínua suas atividades operacionais e administrativas.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Sustentabilidade

5.1.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, observando os critérios de eficiência energética, gestão de resíduos eletrônicos e outras pertinentes ao seu ramo de atividade.

5.2. Subcontratação

5.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, exceto o serviço de locação da hospedagem das contas de e-mail.

5.3. Garantia da contratação

5.3.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, considerando que o valor do contrato e a natureza do serviço não representa riscos de prejuízos significantes à autarquia, portanto, a exigência de garantia poderia restringir o caráter competitivo da contratação.

5.4. Condições de execução

5.4.1. Cronograma de realização dos serviços:

5.4.2. O início da execução do objeto deverá ocorrer em até 2 dias úteis após a assinatura do contrato.

5.4.2.1. O prazo máximo para a configuração da hospedagem será de 3 (três) dias úteis a partir da data do recebimento do empenho.

5.4.2.2. O prazo máximo para migração das contas será de 5 (cinco) dias e para a migração das mensagens será de 7 (sete) dias a partir da emissão do empenho.

5.5. Serviços a serem disponibilizados

5.5.1. Criação de e-mails corporativo utilizando domínio @samaeibi.com.br.

5.5.2. Possuir suporte aos protocolos SMTP, POP3 e IMAP.

5.5.3. Disponibilizar espaço de 15GB para cada conta de e-mail.

5.5.4. Oferecer proteção contra spam e vírus.

5.5.5. Possibilitar acesso de qualquer aplicativo ou dispositivo.

5.5.6. Oferecer serviço de importação, exportação e gerenciamento de contatos.

5.5.7. Disponibilizar assistente de configuração.

5.5.8. Disponibilizar serviço de encaminhamento de e-mail.

5.5.9. Possibilitar a configuração de respostas automáticas.

5.5.10. Possibilitar a utilização de filtros.

5.5.11. Possibilitar a criação de listas e grupos de contatos.

5.5.12. Possibilitar a configuração de assinaturas personalizadas.

5.5.13. Possibilitar pesquisa avançada de e-mail.

5.5.14. Funções de importação e exportação de e-mails.

5.5.15. Possibilitar configuração de temas claros e escuros.

5.5.16. Suporte DKIM, DMARC, SPF e ARC.

5.5.17. 99,9% de Uptime.

5.5.18. Infraestrutura baseada em nuvem.

5.5.19. Possibilitar acesso através de webmail.

5.5.20. A empresa deverá entregar o serviço para a Contratante se comprometendo a disponibilizar o mesmo em tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana de forma ininterrupta, durante toda a vigência contratual, não podendo desligar o sistema sob qualquer pretexto.

5.5.21. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço seja de, no máximo, 45 minutos.

5.5.22. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço, percebidos e apontados pela contratante via chamado em sistema próprio.

5.5.23. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da contratante.

5.5.24. As interrupções previamente programadas pela empresa contratada não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis e previamente autorizados pelo contratante.

5.5.25. Tais interrupções só poderão ocorrer entre as 22:00 horas e as 06:00 horas nos dias úteis e em finais de semana e feriados, não podendo exceder 2 horas mensais.

5.5.26. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de contas de e-mail, dados e transações demandados pela Contratante, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados.

5.5.27. É de responsabilidade da contratada prover todas as condições necessárias para o perfeito funcionamento do serviço de hospedagem dos e-mails. Isto inclui medidas de segurança como firewall e backup dos dados e demais medidas que sejam necessárias.

5.5.28. A Contratada deverá disponibilizar ferramentas de monitoramento da hospedagem do servidor à equipe técnica da Contratante. Custos deverão estar contidos na prestação do serviço.

5.5.29. A contratada e os membros de sua equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta obrigação, inclusive após o término do contrato.

5.5.30. Visando assegurar a continuidade dos serviços, ao final do contrato ou em caso de rescisão, e por um período de 03 (três) meses após, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados armazenados pela CONTRATADA em meio digital.

5.5.31. Sempre que julgar necessário, o SAMAe poderá solicitar o backup completo de todos dados armazenados pela CONTRATANTE.

5.6. Suporte Técnico e Monitoramento

5.6.1. A empresa a ser contratada deverá disponibilizar uma central de suporte, através de telefone, e-mail, ou atendimento “on-line” (via chat), que deverá realizar abertura de chamados técnicos, controle de chamados em andamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência ao suporte técnico.

5.6.2. O suporte técnico deverá estar disponível para abertura de chamados e esclarecimento de dúvidas 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

5.6.3. Todos os atendimentos realizados pela central de suporte deverão, obrigatoriamente, gerar um número de protocolo para acompanhamento de cada chamado.

5.6.4. Suporte técnico completo disponível durante o período da prestação do serviço. O atendimento às chamadas técnicas, durante o período do contrato, deverá atender o item Níveis de Serviços.

5.6.5. Caso a Contratada tenha necessidade de prazo maior para solução do problema deverá explicar por escrito sua necessidade dando prazo de término para a Contratante. Prazo esse será avaliado pelo SAMAe dando seu parecer final.

5.6.6. Os custos relativos ao Suporte Técnico deverão estar incluídos no serviço prestado.

5.6.7. Os serviços de Suporte deverão atender aos Níveis de Serviços (SLAs), para a solução de problemas reportados pela Contratante.

5.6.8. Os problemas serão categorizados individualmente por nível de severidade, tempo máximo para o início do atendimento das medidas corretivas por parte da CONTRATADA e expectativa de prazo máximo de atendimento, segundo a tabela (SLA) abaixo:

SEVERIDADE		PRAZOS	
Nível	Descrição	Tempo Máximo para o Atendimento	Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Problema
0	- Manutenção Programada; - Melhorias e Adaptações; - Alterações por força de leis, decretos ou similares; - Recebimento de Spam;	Data e hora deverão ser Informadas pela CONTRATADA 02 (dois) dias úteis anteriores a data da manutenção.	Resolução definitiva em no máximo em 5 (dois) dias úteis;
1	- Problema que não torne o Serviço inoperante, mas que afetem sua qualidade;	Máximo em 08 (oito) horas úteis para atendimento.	Resolução definitiva do problema e suas causas em no máximo em 02 (dois) dias úteis;
2	- Problema que não torne o serviço inoperante, mas que prejudique sua funcionalidade ou ações, ou falhas que gerem dados incorretos;	Máximo em 02 (duas) horas para solução de contingência;	Resolução definitiva do problema e suas causas em no máximo em 08 (oito) horas úteis.
3	- Problemas que afetem o serviço de tal forma que se torne inoperante, parcial ou totalmente; - Erros de acesso às funções; - Problemas que causem Perda de Dados ou dados incorretos;	Imediato;	Resolução definitiva do problema e suas causas em no máximo 04 (quatro) horas corridas.
4	- Problemas que afetem a confidencialidade das informações, como vazamento de dados, ocasionado por falha de segurança do servidor de e-mail e/ou de sua configuração;	Imediato. (Contado da assinatura do contrato)	Imediato. (Contado da assinatura do contrato)

5.6.9. O atendimento a chamados de Severidade 2 e 3 não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos;

5.6.10. As manutenções programadas, implantação de melhorias e adaptações deverão ser realizadas, fora do horário comercial (Sábados, Domingos e de Segunda a Sexta das 22:00 h as 06:00 h).

5.6.11. Alterações por força de leis, decretos ou similares deverão respeitar o prazo estabelecido em seu conteúdo, observando-se que na data em questão, já deverá estar atualizado.

5.6.12. As demandas de solicitações diversas, como alteração de assinaturas, atualizações, criação de novas contas de e-mail, problemas de acesso ao e-mail, entre outros que não estejam relacionados no quadro de SLA's, devem ser atendidas no prazo máximo de 3 horas úteis de sua solicitação.

5.6.13. Se o tempo máximo para a solução definitiva do problema for superior ao estabelecido na tabela acima, acarretará à CONTRATADA às penalidades previstas nos termos deste edital.

5.6.14. Todos os casos não previstos deverão ser informados pela CONTRATADA, formalmente a CONTRATANTE, para obtenção de solução que seja válida para ambas as partes.

5.6.15. Entende-se como sendo os serviços programados que a CONTRATADA se compromete a realizar para manter o serviço funcionando em condições normais, tendo como objetivo otimização das ferramentas em uso, melhorias na tecnologia empregada, além de diminuir as possibilidades de paralisação do sistema.

5.6.16. Entende-se como sendo os serviços de alterações configurações que a CONTRATADA se obriga a realizar com intuito de eliminar todos os defeitos e erros existentes no serviço e nos hardwares utilizados, através do diagnóstico do problema apresentado, bem como, correção de anormalidades, testes e ajustes necessários para o retorno do mesmo às condições normais de funcionamento.

5.6.17. As proteções contra falhas de nível 4 devem ser atendidas desde o início do contrato, até o seu término, ficando o contrato sujeito às penalidades calculadas à partir da data de assinatura do contrato a correção definitiva da falha.

5.6.18. Esse serviço inclui o fornecimento de todas as informações e orientações necessárias para o bom funcionamento.

5.6.19. Toda alteração realizada deverá ser informada por e-mail ao diretor administrativo, pelo e-mail adm@samaeibi.com.br.

5.6.20. Licenças de Software

5.6.20.1. Ficará a cargo da Contratada o custo com quaisquer licença de software para o cumprimento do objeto desta contratação;

5.6.20.2. Mesmo que a solução fornecida incorpore software de propriedade de diversos fabricantes, todo suporte deve ser feito pela empresa contratada.

5.6.21. Migração

5.6.22. A CONTRATADA deverá converter/migrar todos os dados do servidor atual do SAMAE para a nova hospedagem.

5.6.23. Tal processo deverá iniciar-se a partir da data de emissão da ordem de serviço.

5.6.24. O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma;

5.6.25. A empresa contratada deverá submeter um projeto, o qual deverá ser aprovado pela equipe técnica do CONTRATANTE, de migração dos dados armazenados na atual plataforma para a nova plataforma;

5.6.26. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, o CONTRATANTE poderá exigir a execução da migração fora do horário de expediente, inclusive à noite e/ou aos finais de semana e feriados;

5.6.27. O serviço de migração de dados compreenderá à 20 contas de e-mails e suas mensagens, configurações, assinaturas e pastas;

5.6.28. O prazo máximo para migração das contas será de 2 (dois) dias e para a migração das mensagens será de 15 (quinze) dias a partir da emissão da ordem de serviço.

5.6.29. Características da Hospedagem dos servidores

5.6.30. A Contratada deverá hospedar o serviço em Data Center com infraestrutura tolerante a falhas, com links de comunicação redundantes e com fornecedores de telecomunicações distintos;

5.6.31. A infraestrutura de servidores deverá prover redundância e alta disponibilidade;

5.7. Proteção Contra Ameaças e Antispam

5.7.1. A solução, ainda, deverá possuir proteção contra, pelo menos, os seguintes tipos de ataques:

5.7.2. ICMP Echo Request Flood;

5.7.3. IP Packet Fragment Attack;

5.7.4. SMURF;

5.7.5. IGMP Flood;

5.7.6. Ping of Death;

5.7.7. TCP SYN Flood;

5.7.8. TCP Spoofed SYN Flood;

5.7.9. TCP SYN ACK Reflection Flood;

5.7.10. TCP ACK Flood;

5.7.11. TCP Fragmented Attack;

5.7.12. UDP Flood;

5.7.13. UDP Fragment Flood;

5.7.14. Distributed DNS Amplification Attack;

5.7.15. DNS Flood;

5.7.16. HTTP(S) GET/POST Flood;

5.7.17. DDoS DNS;

5.8. Conformidade com a LGPD

5.8.1. O Contratado declara estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei n.º 13.709/2018, comprometendo-se a tratar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades específicas do contrato, adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e informar o Contratante imediatamente sobre qualquer incidente de segurança.

5.8.2. Contratado deverá cooperar com o Contratante para assegurar o atendimento aos direitos dos titulares dos dados pessoais e permitir auditorias periódicas para verificar a conformidade com a LGPD.

5.8.3. O não cumprimento dessas disposições poderá resultar na rescisão imediata do contrato e responsabilização por danos causados.

5.8.4. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.9. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

5.10. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.d

5.11. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica por e-mail ou aplicativos para esse fim.

5.11.1. Fiscalização

5.11.2. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 002/2023);

5.11.3. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 002/2023);

5.11.4. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 002/2023);

5.11.5. O fiscal do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência,

para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 002/2023);

5.11.6. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 002/2023);

5.11.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 002/2023).

5.11.8. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto nº 002/2023).

5.11.9. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 002/2023).

5.11.10. A fiscalização do contrato será exercido pela servidora Lilian de Lima Pires, matrícula 3401, ou quem vier a substituí-la na função de Coordenadora de Qualidade.

5.11.11. Gestor do Contrato

5.11.12. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 002/2023).

5.11.13. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 002/2023).

5.11.14. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 002/2023).

5.11.15. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

5.11.16. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 002/2023).

5.11.17. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 002/2023).

5.11.18. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

5.11.19. A gestão do contrato será exercida pelo servidor Roberson Leandro Rodrigues, matrícula 2851, ou quem vier a substituí-lo na função de Diretor Administrativo.

5.11.20. Do recebimento

5.11.21. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo fiscal, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Decreto nº 002/2023).

5.11.22. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

5.11.23. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Decreto nº 002/2023).

5.11.24. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Decreto nº 002/2023).

5.11.25. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

5.11.26. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.11.27. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

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

5.11.29. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

5.11.30. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

5.11.31. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.11.32. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

5.11.33. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15(quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

5.11.34. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto nº 002/2023).

5.11.35. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

5.11.36. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

5.11.37. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.11.38. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

5.11.39. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.11.40. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

5.11.41. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.12. Liquidação

5.12.1. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.12.2. o prazo de validade;

5.12.3. a data da emissão;

5.12.4. os dados do contrato e do órgão contratante;

5.12.5. o período respectivo de execução do contrato;

5.12.6. o valor a pagar; e

5.12.7. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.12.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

5.12.9. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

5.12.10. Constatando-se a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

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

5.12.12. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

5.12.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

5.13. Prazo de pagamento

5.13.1. O fornecimento do serviço de manutenção da hospedagem será pago mensalmente, e a migração será em pagamento único.

5.13.2. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos do Decreto nº 013, de 2023, art. 10, parágrafo único.

5.13.3. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor- INPC.

5.13.4. Forma de pagamento

5.13.5. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

5.13.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

5.13.7. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

5.13.8. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.13.9. O contratado 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.

7. DAS SANÇÕES:

7.1. Não cumprimento do tempo máximo estabelecido no quadro de Níveis de Serviço - SLA para a solução definitiva dos problemas, conforme estabelecido no item 4.6.8:

7.1.1. Nível 0: Multa de 1% sobre o valor total da contratação, por dia excedente.

7.1.2. Nível 1: Multa de 3% sobre o valor total da contratação, por dia excedente.

7.1.3. Nível 2: Multa de 0,5% sobre o valor total da contratação, por hora excedente.

7.1.4. Nível 3: Multa de 1% sobre o valor total da contratação, por hora excedente.

7.1.5. Nível 4: Multa de 5% sobre o valor total da contratação, por dia excedente.

7.2. As multas decorrentes das falhas da execução do contrato serão aplicadas sem prejuízo de ressarcimento dos possíveis danos causados ao SAMAE e/ou terceiros.

7.3. Multa de 2% sobre o valor total da contratação, por não atendimento de demandas de solicitações de serviços diversos, dentro do prazo estabelecido no item 4.6.12.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de CONTRATAÇÃO DIRETA, por dispensa de licitação (Art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021), sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO

8.2. Exigências de habilitação:

8.2.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.2.1.1. Habilitação jurídica:

- I. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- II. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- III. Microempreendedor **Individual - MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- IV. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de

Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

- V. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
 - VI. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
 - VII. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
 - VIII. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 8.2.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:**
- I. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
 - II. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
 - III. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
 - IV. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);
 - V. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital ou *[Municipal/Distrital]* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - VI. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

- VII.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- VIII.** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8.2.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

- I.** Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- II.** Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

8.2.1.4. Qualificação Técnica:

- I.** Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- II.** A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- III.** Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.
- IV.** Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- V.** Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- VI.** Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- VII.** O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$... *(por extenso)*, conforme custos unitários apostos na *[tabela abaixo]* OU *[em anexo]*.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto.

10.2. A despesa tem adequação orçamentária, conforme dotação 18.001.17.122.0018.2.135-3.3.90.40.00- serviços de tecnologia da informação e comunicação - PJ e compatibilidade com a Lei de Diretrizes Orçamentárias e com o Plano Plurianual.

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Ibiporã, 15 de julho de 2024

Roberson Leandro Rodrigues
Diretor Administrativo

Aprovação:

Gustavo Toneli de Sá
Diretor-Presidente