ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

1.1. Constitui o **OBJETO** do presente Termo de Referência **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE 1º, 2º E 3º NÍVEL – REMOTO E PRESENCIAL**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descritivo do Item	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário Médio	Valor Total do Item
01	**Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, compreendendo os serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível – remoto e presencial, para suprir as necessidades do Município de Gaspar, voltados para o aumento de disponibilidade e da maturidade nos seus ambientes tecnológicos, de acordo com as condições constantes do Termo de Referência e seus respectivos Anexos, contemplando:** **Central de Serviços Técnicos - atendimentos de 1º nível;** **Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 2º nível;** **Serviço de Implementação e Suporte Técnico a Infraestrutura – atendimentos de 3º nível.**	Mês	12	R$ 52.159,69	R$ 625.916,28

PORCENTAGEM (%) DE RATEIO DO VALOR POR ORGÃO PARA 12 MESES:

Item	Descritivo do Item	FAZENDA (%)	SAMAE (%)	SAÚDE (%)	ED. FUNDAMENTAL (%)	ED. INFANTIL (%)
01	**Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, compreendendo os serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível – remoto e presencial, para suprir as necessidades do Município de Gaspar,**	30	10	10	25	25

	voltados para o aumento de disponibilidade e da maturidade nos seus ambientes tecnológicos, de acordo com as condições constantes do Termo de Referência e seus respectivos Anexos, contemplando: Central de Serviços Técnicos - atendimentos de 1º nível; Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 2º nível; Serviço de Implementação e Suporte Técnico a Infraestrutura – atendimentos de 3º nível.					

1.1.1. Valor total estimado da contratação: R$ 625.916,28 (seiscentos e vinte e cinco mil, novecentos e dezesseis reais e vinte e oito centavos).

1.2. O objeto desta contratação é caracterizado como comum conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. **DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS**

1.3.1. Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio, atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários.

1.3.2. A CONTRATADA deverá executar as atividades que seguem abaixo descritas:

1.3.2.1. **Suporte Técnico a Usuários para Atendimentos de 1º nível - Interno**: Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados a TI, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TI. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

1.3.2.2. **Suporte Técnico a Usuários para Atendimentos de 2º nível - Externo (field):** Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela equipe interna, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma remota ou presencial incluindo deslocamento, envolvendo hardware, software e ativos de rede, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

1.3.2.3. **Sustentação e Suporte Técnico a Infraestrutura – Atendimentos de 3º nível**: Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados, com a responsabilidade pela execução de forma remota ou presencial, envolvendo hardware e software no setor de Infraestrutura, Datacenter e ativos de rede, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

1.3.2.4. **Supervisão de Equipe:** Prestará suporte as equipes de 1º, 2º e 3º nível, quando necessário, e servirá também como ponto de contato da CONTRATANTE, garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à área de atuação.

1.3.3. Os serviços deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias por semana (24x7) de forma presencial e remota, de modo ininterrupto. Na descrição da equipe técnica exigida (ANEXO D), estarão especificados quais profissionais deverão estar disponíveis on-site no horário comercial, sobreaviso e sob demanda.

1.3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar para estes serviços, todas as ferramentas necessárias para execução das atividades, além de telefones móveis e notebooks. Para os serviços externos, deverá ser disponibilizado veículo por conta da CONTRATADA. Todos os custos envolvidos serão de

responsabilidade da CONTRATADA.

1.4. **DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS**

1.4.1. Os serviços de atendimento remoto, de atendimento presencial, sustentação e de infraestrutura, deverão ser executados nas instalações do CONTRATANTE. Os serviços serão prestados na plataforma tecnológica descrita neste Termo de Referência, que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da Administração.

1.4.2. É imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços de atendimento presencial estejam alocados nas instalações da CONTRATANTE, sob supervisão exclusiva pelo representante da empresa CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CONTRATANTE, notadamente da Diretoria de Tecnologia da Informação, e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais.

1.4.3. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

1.4.4. Ao final do período a CONTRATADA irá emitir, via o Sistema de Gestão de Serviços de TI todos os relatórios de controle solicitados, dentre os quais se destacam principalmente aqueles que apuram os níveis mínimos de serviços referentes às atividades e tarefas das Ordens de Serviços do período.

1.4.5. A CONTRATADA deverá apoiar o CONTRATANTE na construção, composição e atualização de seu Catálogo de Serviços.

1.4.6. Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 1º nível interno:

1.4.6.1. A CONTRATADA deverá planejar, implantar e operacionalizar os serviços, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library);

1.4.6.2. O Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 1º nível interno, será o ponto de contato dos usuários de TI do CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, com apoio de consultas à base de conhecimento e IC´s e uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;

1.4.6.3. Registrar no sistema de Gestão de Serviços as informações sobre as requisições/chamados de forma a possibilitar o encaminhamento da solução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

1.4.6.4. Supervisionar a resolução de todos os chamados/incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;

1.4.6.5. Deverá fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos;

1.4.6.6. Os chamados serão feitos diretamente via telefone, e-mail ou website do sistema de Gestão de Serviços a ser fornecido pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá ter conhecimento na utilização da ferramenta para Gestão de Serviços da CONTRATANTE, neste caso a plataforma web de caso aberto GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique);

1.4.6.7. Efetuar os reparos nos equipamentos recolhidos pela equipe externa, dentro do laboratório da CONTRATANTE.

1.4.7. Do serviço de atendimento 2º nível externo (field):

1.4.7.1. O objetivo do serviço de Atendimento 2º Nível externo (field) será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI do CONTRATANTE, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;

1.4.7.2. Será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

1.4.7.2.1. Prestar suporte aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em

primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste instrumento;

1.4.7.2.2. Atuar como ponto de contato entre o usuário e os provedores internos e externos de serviços de TI do CONTRATANTE;

1.4.7.2.3. Analisar, classificar, priorizar e solucionar os chamados (requisições de serviços e incidentes, etc.), com auxílio de consultas à base de conhecimento;

1.4.7.2.4. Finalizar as requisições/chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para geração das estatísticas de atendimento;

1.4.7.2.5. Encaminhar para o serviço de atendimento 3º Nível, ou demais provedores internos e externos de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, informando o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa;

1.4.7.2.6. Repassar para o Atendimento de 3º Nível o registro de soluções de contorno ou definitivas aplicadas nos atendimentos não solucionados, para análise da equipe subsidiando a pretendida solução do problema;

1.4.7.2.7. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de requisições/chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo;

1.4.7.2.8. Registrar no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;

1.4.7.2.9. Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

1.4.7.2.10. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

1.4.7.2.11. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

1.4.7.2.12. Identificar e reportar imediatamente ao preposto da CONTRATADA os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do CONTRATANTE ou situação excepcional, fora do seu controle ou alçada;

1.4.7.2.13. Executar intervenção nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços;

1.4.7.2.14. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo CONTRATANTE;

1.4.7.2.15. Suporte para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;

1.4.7.2.16. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminarem incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

1.4.7.2.17. ACONTRATADA deverá atualizar dados do chamado na solução de Gestão de Serviços, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;

1.4.7.2.18. Será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas neste item;

1.4.7.2.19. Prestar suporte presencial aos usuários de TI do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes, respeitando os níveis de serviço exigidos;

1.4.7.2.20. Registrar na base de conhecimento os erros conhecidos, procedimentos, scripts de atendimento, etc.;

1.4.7.2.21. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

1.4.7.2.22. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

1.4.7.2.23. Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do CONTRATANTE registrando no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;

1.4.7.2.24. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

1.4.7.2.25. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

1.4.7.2.26. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo CONTRATANTE;

1.4.7.2.27. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipe;

1.4.7.2.28. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo CONTRATANTE, quando for o caso;

1.4.8. Da Sustentação e Suporte Técnico à Infraestrutura e atendimentos de 3º nível, sob supervisão da equipe de TI da Contratante:

1.4.8.1. Atuará atendendo incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de alta complexidade na infraestrutura de rede e Datacenter, sempre sob supervisão da Diretoria de Tecnologia da Informação;

1.4.8.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminarem incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

1.4.8.3. A CONTRATADA deverá atualizar dados do chamado na solução de Gestão de Serviços, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;

1.4.8.4. O Atendimento 3º Nível será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas neste item:

1.4.8.4.1. Prestar suporte remoto e presencial, de terceiro nível, a estrutura de rede e Datacenter do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas encaminhados, respeitando os níveis de serviço exigidos;
1.4.8.4.2. Atender equipamentos de Rede e Datacenter como Swicth, Roteadores, Servidores, Storage e demais equipamentos que compõem o parque tecnológico municipal;
1.4.8.4.3. Suportar os Sistemas operacionais e aplicações do ambiente;
1.4.8.4.4. Atualizar e Monitorar o ambiente;
1.4.8.4.5. Executar, restaurar e validar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos servidores corporativos de rede;
1.4.8.4.6. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
1.4.8.4.7. Validar rotinas de segurança;
1.4.8.4.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
1.4.8.4.9. Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do CONTRATANTE registrando no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
1.4.8.4.10. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
1.4.8.4.11. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
1.4.8.4.12. Monitorar com ferramenta a ser implantada pela CONTRATADA, recursos de servidores físicos e virtuais;
1.4.8.4.13. Tomar medidas proativas para mitigar falhas;
1.4.8.5. Tarefas comuns a equipe de Sustentação, Infraestrutura e DBA:
1.4.8.5.1. Avaliar e definir o hardware necessário para instalar Banco e Sistemas Operacionais e comportar os seus dados e acessos;
1.4.8.5.2. Instalar o Software de Banco e Sistemas Operacionais, instalar atualizações e correções de bugs e tudo o que for necessário para manter a estrutura física e lógica do sistema;
1.4.8.5.3. Definir e criar tabelas, índices e outros objetos de Banco de dados;
1.4.8.5.4. Criar Banco de Dados e garantir que ele esteja disponível para os usuários;
1.4.8.5.5. Efetuar backups dos Bancos de Dados e servidores, garantindo sua integridade.
1.4.8.5.6. Criar usuários de Banco de Dados, Autenticação, Proxy, etc, e dar a eles privilégios de acesso aos dados, priorizando sempre a segurança dos mesmos, ou seja, os usuários devem ter o menor privilégio possível de acesso aos dados para evitar riscos desnecessários e proteger o sistema como um todo;
1.4.8.5.7. Definir e implementar estratégias e planos para recuperar os Bancos e servidores em caso de falhas;
1.4.8.5.8. Monitorar constantemente o BD para identificar gargalos de desempenho e definir/implementar soluções para otimizar este desempenho. Manter o tempo de resposta de acesso aos dados de acordo com as expectativas dos usuários é o objetivo principal desta tarefa.
1.4.8.5.9. Auxiliar os desenvolvedores nos projetos de aplicações e ajustes de SQL;
1.4.9. Da Supervisão de Atendimento a Usuários
1.4.9.1. Os serviços deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades

básicas previstas neste item;
1.4.9.2. Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para um eficiente atendimento aos usuários do órgão. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
1.4.9.3. Realizar, proativamente, a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente de atendimento a usuários do órgão (pessoas, processos e tecnologias);
1.4.9.4. Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
1.4.9.5. Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
1.4.9.6. Coletar, acompanhar e analisar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
1.4.9.7. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
1.4.9.8. Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
1.4.9.9. Identificar a necessidade de adequação da Infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
1.4.9.10. Organizar, controlar e otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
1.4.9.11. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;

1.5. **SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI E MONITORAMENTO**

1.5.1. Para execução do contrato a CONTRATADA deverá operar sistema de monitoramento e sistema integrado de gerenciamento de serviços (GLPI) a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, contemplando os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento de Nível de Serviços da biblioteca ITIL.
1.5.2. O CONTRATANTE utilizará o Sistema Gestão de Serviços para compartilhar o gerenciamento de chamados emitidos para prestadores de serviços;
1.5.3. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo suporte técnico-operacional doe sistemas durante toda a vigência do contrato;
1.5.4. Será de responsabilidade da CONTRATANTE a gestão da habilitação de acesso de usuários às funções do sistema, principalmente as definições de perfis de grupos e usuários e de segurança de acesso;

1.6. **DOS ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA**

1.6.1. ANEXO A– Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
1.6.2. ANEXO B– Modelo de Ordem de Serviço (OS).
1.6.3. ANEXO C– Catálogo de atividades.
1.6.4. ANEXO D– Qualificação Mínima Exigida para o os profissionais envolvidos na execução do objeto.
1.6.5. ANEXO E– Ambiente computacional e Datacenter.
1.6.6. ANEXO F– Modelo de Atestado de Vistoria.
1.6.7. ANEXO G– Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade
1.6.8. ANEXO H– Termo de Ciência (PESSOA FÍSICA).

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Objetivando concentrar esforços nas atividades de gestão, a Administração tem aderido à contratação de empresas especializadas para execução dos serviços dessa natureza, por depender do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos, cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.
2.2. Tais serviços são considerados essenciais para o desempenho das atividades institucionais, pois seus usuários utilizam os recursos de Tecnologia da Informação tanto para execução das atividades

finalísticas como para as atividades meio, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho.

2.3. Diante das fragilidades explicitadas na contextualização e situação atual, descritos anteriormente, torna-se imprescindível a prestação de serviços continuados com o quantitativo de pessoal suficiente e capacitados a fim de garantir a perenidade dos serviços técnicos voltados à operação e ao suporte a usuários finais da infraestrutura de Tecnologia dos ambientes das referidas entidades.

2.4. Da relação Demanda x Necessidade:

2.4.1. Importará à CONTRATADA detida análise para composição dos seus custos, sem prejuízo do amplo acesso ao parque tecnológico, por meio de vistorias, com fins de serem formados suas convicções, por conta e risco da proponente:

2.4.2. A natureza desses serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento da infraestrutura e serviços de tecnologia da informação disponibilizados pelo órgão.

2.4.3. Desta forma, para compor estimativa de volume de serviços a serem executados durante a vigência do contrato levou-se em consideração o ambiente computacional do Município de Gaspar.

2.4.4. Além do exposto, são requisitos de negócio que motivam a solução pretendida:

a) Atender a serviços e conteúdos oriundos das Secretarias;
b) Atender aos projetos estratégicos da Administração e das necessidades do suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional das atividades rotineiras, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança;
c) Auxiliar a Diretoria de Tecnologia de Informação no cumprimento da missão de execução continuada de suporte técnico aos usuários internos de soluções de Tecnologia.

3. DO PRAZO E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Os serviços deverão ser iniciados em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato. O início das operações será caracterizado pela disponibilização dos técnicos, com as qualificações mínimas exigidas, para atendimento às Ordens de Serviços (OS's).

3.2. O fornecedor obriga-se a executar os serviços conforme endereços dispostos na tabela do ANEXO E - Ambiente Computacional e Datacenter do termo de referência.

3.3. Após 30 (trinta) dias de prestação dos serviços, correspondentes ao período mensal de faturamento, a CONTRATADA deverá emitir e apresentar a Nota Fiscal referente ao respectivo período, a qual será submetida à aprovação do responsável pelo recebimento.

3.4. Os serviços serão recebidos:

I. **Provisoriamente**, no prazo de até **05 (cinco)** dias úteis, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e especificações contidas no Termo de Referência;

II. **Definitivamente**, no prazo de até **07 (sete)** dias úteis, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências e especificações contidas no Termo de Referência.

3.4.1. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço prestado, nem a responsabilidade ético-profissional pelo perfeito fornecimento do objeto nos limites estabelecidos pela Lei e pelo Edital e seus anexos.

3.5. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com as condições e especificações estabelecidas neste instrumento.

3.5.1. Acaso o agente de fiscalização verifique o descumprimento de obrigações por parte da empresa

fornecedora, comunicará o preposto desta, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção.

3.5.2. Os serviços que rejeitados (tanto no recebimento provisório quanto no recebimento definitivo) deverão ser corrigidos no prazo designado pela CONTRATANTE e em conformidade com o disposto no item 3.5.1, contados da data de notificação apresentada à fornecedora, sem qualquer ônus para o Município.

3.5.3. Se a correção dos serviços não for realizada no prazo máximo designado, poderá acarretar a suspensão dos pagamentos e a fornecedora estará sujeita às sanções previstas neste instrumento, no Edital e na Lei.

3.5.4. Caso seja comprovado que os serviços não estão de acordo com as especificações deste instrumento, a fornecedora deverá ressarcir todos os custos com perícia à Administração, bem como os prejuízos e danos eventualmente causados.

3.5.5. Realizada a correção pelo fornecedor, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos no item 3.1 deste instrumento, que podem, no entanto, ser reduzidos pela metade.

3.5.6. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo Órgão e de acordo com o descrito no ANEXO A - Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

3.5.7. Serão utilizados como critérios de aferição dos resultados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados como serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e escopo;

3.5.8. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores serão expressos em unidade de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressem quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

3.5.9. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

3.5.9.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

3.5.9.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica);

3.5.9.3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

3.5.10. Para fins de validação, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório mensal de Atividades, que deverá conter pelo menos:

3.5.10.1. Indicadores de Níveis de Serviço medidos;

3.5.10.2. Lista de Incidentes ocorridos.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade

4.1.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

a) A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, promovendo a redução do consumo de energia elétrica, papel, copos descartáveis e demais materiais de consumo utilizados nas atividades de suporte técnico;
b) A CONTRATADA deverá realizar o descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos eventualmente gerados durante a execução contratual, observando a legislação ambiental vigente, especialmente quanto à logística reversa de equipamentos eletroeletrônicos, pilhas, baterias e componentes de informática;

c) A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto às práticas de uso racional de recursos computacionais, impressão consciente e economia de energia nos equipamentos utilizados durante a prestação dos serviços;
d) Os equipamentos, ferramentas e dispositivos eventualmente fornecidos pela CONTRATADA para execução dos serviços deverão, preferencialmente, possuir mecanismos de eficiência energética e atender às normas ambientais aplicáveis;
e) A CONTRATADA deverá observar, durante toda a execução contratual, as normas de saúde e segurança do trabalho, promovendo ambiente laboral adequado aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços.

4.2. Subcontratação
4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.
4.2.1.1. Justifica-se a vedação à subcontratação visto que a execução direta pelo contratado é plenamente viável e garante maior controle técnico, qualidade na entrega e responsabilidade integral sobre o cumprimento das obrigações contratuais. Ademais, a execução direta pelo fornecedor facilita o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da qualidade do objeto entregue.

4.3. **Vistoria**

4.3.1. **A proponente que optar por efetuar a visita técnica** para conhecimento dos locais de execução do objeto, em especial para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, poderá fazê-la até o penúltimo dia anterior à data de abertura do certame, pelo representante da licitante, mediante agendamento prévio com os Servidores Demétrius Domingos Wolff da Silva ou Marcos Ludwig do Departamento de TI de segunda a sexta-feira, em horário comercial, através do telefone (47) 3091-2000 Ramal 2253 ou 2254 ou no e-mail: demétrius.silva@gaspar.sc.gov.br ou marcos.l@gaspar.sc.gov.br, que emitirão uma **DECLARAÇÃO DE VISITA** conforme ANEXO F - Atestado de Vistoria, a qual deverá ser apresentada junto aos documentos de Habilitação; ou
4.3.2. A **Caso a licitante esteja impedida ou opte por não realizar a visita técnica** – Em substituição a Declaração de Visita Técnica, estabelecida no item anterior, a licitante deverá apresentar, junto aos documentos de Habilitação, **Declaração formal** assinada pelo responsável da empresa licitante, sob as penalidades da Lei, que tem pleno conhecimento das condições do local de execução do objeto e que assume total responsabilidade por esse fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a Administração Municipal de Gaspar.

5. DA VIGÊNCIA

5.1. Esta contratação terá o prazo de vigência de **12 (doze) meses**, conforme estabelecido no Art. 76 do Decreto Municipal nº 11.384/2023, a partir da data de homologação pela Autoridade Competente, podendo ser prorrogado nos termos do Art. 76 do Decreto Municipal nº 11.384/2023.

6. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. **Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta**
6.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO POR ITEM.**
6.1.2. Justifica-se a adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR ITEM (Item Único) em razão de o objeto constituir uma solução integrada e indivisível de prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, abrangendo atendimentos de 1º, 2º e 3º níveis, suporte à infraestrutura, supervisão das atividades e demais serviços correlatos, os quais

possuem elevada interdependência operacional.
6.1.3. A eventual divisão do objeto em itens ou lotes distintos poderia comprometer a adequada execução contratual, gerar dificuldades na gestão e fiscalização dos serviços, ocasionar conflitos de responsabilidade entre diferentes prestadores e aumentar o risco de descontinuidade dos atendimentos, especialmente em situações que demandem atuação conjunta entre as equipes de suporte.
6.1.4. A contratação de uma única empresa responsável por toda a solução proporciona maior eficiência administrativa, padronização dos processos de atendimento, integração das atividades técnicas, melhor controle dos níveis de serviço (SLA), simplificação da gestão contratual e maior celeridade na identificação e resolução de incidentes, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados aos usuários da Administração Municipal.
6.1.5. Dessa forma, considerando a natureza integrada do objeto, a necessidade de coordenação unificada das equipes e a busca pela obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, conclui-se que o julgamento pelo menor preço por item (item único), é a forma mais adequada para atender ao interesse público.

6.2. **Regime de Execução**
6.2.1. O Regime de Execução será **INDIRETA - EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**

6.3. **EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO**
6.3.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

6.4. **DA HABILITAÇÃO JURÍDICA**
a) No caso de empresário individual: Registro Comercial e cédula de identidade, ou;
b) Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br, ou;
c) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, onde se possa identificar o administrador, em se tratando de sociedades comerciais e no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores; ou;
d) No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o Art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971, ou;
e) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e Ato de Registro ou Autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir, ou;
f) No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

6.5. **DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**
a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoal Jurídica, através do cartão do CNPJ, que também servirá para fins de comprovação do enquadramento como Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte;
b) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal relativa a Tributos Federais e à dívida Ativa da União e prova de regularização perante o instituto Nacional de Seguridade Social – INSS,

através de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, conforme Portarias MF 358 e 443/2014;

c) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Pública Estadual;
d) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Pública Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei;
e) Prova de regularidade fiscal perante ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei;
f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e/ou, no caso de estarem os débitos garantidos por penhora suficiente ou com a exigibilidade suspensa, será aceita a Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas, que tenha os mesmos efeitos da CNDT.

6.6. **DAS DECLARAÇÕES**

6.6.1. Deverão ser enviadas, juntamente com a proposta e os documentos de habilitação:

a) **Declaração de Atendimento às Condições de Participação e Habilitação**, conforme estabelecido no Edital.
b) **Declaração de capacitação técnico-profissional:** A licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO FORMAL**, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso se sagre vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com qualificação mínima, em conformidade com o *Anexo "D" deste Termo de Referência*, visando a execução de serviços objeto desta licitação *(declaração elaborada pela proponente)*.
c) **Declaração de Visita Técnica**: A proponente que optar por efetuar a visita técnica para conhecimento dos locais de execução do objeto, em especial para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, poderá fazê-la **até o penúltimo dia anterior** à data de abertura do certame, pelo representante da licitante, mediante agendamento prévio com os Servidores **Demétrius Domingos Wolff da Silva** ou **Marcos Ludwig** do Departamento de TI de segunda a sexta-feira, em horário comercial, através do telefone **(47) 3091-2000** Ramal **2253** ou **2254** ou no e-mail: **demétrius.silva@gaspar.sc.gov.br** ou **marcos.l@gaspar.sc.gov.br**, que emitirão uma **DECLARAÇÃO DE VISITA**, conforme *Anexo "F" deste Termo de Referência - Atestado de Vistoria*, a qual deverá ser apresentada junto aos documentos de Habilitação; **ou**
d) **Caso a licitante esteja impedida ou opte por não realizar a visita técnica** – Em substituição a Declaração de Visita Técnica, estabelecida no item anterior, a licitante deverá apresentar, junto aos documentos de Habilitação, **DECLARAÇÃO FORMAL** assinada pelo responsável da empresa licitante, sob as penalidades da Lei, que tem pleno conhecimento das condições do local de execução do objeto e que assume total responsabilidade por esse fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a Administração Municipal de Gaspar *(declaração elaborada pela proponente)*.

6.7. **DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.7.1. **Atestado de Capacidade Técnica**: A licitante deverá apresentar **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) sua aptidão para execução de serviços compatíveis em características, complexidade e porte com o objeto desta licitação, contemplando as **parcelas de maior relevância técnica do objeto**, conforme especificado a seguir:

a) Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, compreendendo atendimento remoto e presencial aos usuários, instalação, configuração, manutenção e suporte a equipamentos de tecnologia;
b) Prestação de serviços de sustentação, administração e suporte técnico à infraestrutura de

Tecnologia da Informação, compreendendo ambientes de servidores físicos e virtuais, serviços de diretório, virtualização, armazenamento de dados (storage), ativos de rede, serviços de aplicação, monitoramento, backup e datacenter;

b.1) Deverá demonstrar a capacidade técnica da licitante para atender aos serviços em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), podendo ser demonstrada mediante atendimento em regime de sobreaviso.

c) Prestação de serviços de administração, sustentação e suporte a ambientes de banco de dados relacionais utilizados em ambiente corporativo;

c.1) Deverá demonstrar a capacidade técnica da licitante para atender aos serviços em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), podendo ser demonstrada mediante atendimento em regime de sobreaviso.

d) Prestação de serviços utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI compatível com as boas práticas ITIL.

6.7.1.1 Apresentar atestado(s) que demonstrem a execução dos serviços em quantitativo correspondente, no mínimo 50% (cinquenta por cento) do parque de equipamentos e 50% (cinquenta por cento) do número de endereços distintos previstos para a presente contratação, conforme especificado no *Anexo E – Ambiente Computacional e Datacenter – Tabela Ambiente Computacional*.
6.7.1.1.1 A exigência acima constitui requisito quantitativo de capacidade operacional da licitante para execução de serviços em escala compatível com a dimensão do objeto, não sendo exigida a comprovação de quantitativo equivalente à totalidade do ambiente previsto na contratação, em conformidade com o Art. 67, § 2º, da Lei Federal n° 14.133/2021.

Observações:

I. O(s) atestado(s) apresentado(s) para fins de comprovação das alíneas "b" e "c" do item 6.7.1 deverá(ao) demonstrar a capacidade técnica da licitante para atender aos serviços em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), considerando a necessidade de atendimento a demandas a qualquer momento, especialmente aquelas relacionadas ao ambiente de Datacenter. A referida capacidade poderá ser demonstrada mediante atendimento em regime de sobreaviso, conforme previsto neste Termo de Referência.

II. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter informações suficientes para qualificar o seu objeto, cumprindo as exigências técnicas, bem como possibilitar ao **CONTRATANTE** confirmar sua veracidade junto à instituição emissora do atestado;

III. Serão aceitos atestados de forma cumulativa, inclusive emitidos por diferentes contratantes, desde que, em conjunto, comprovem o atendimento às exigências técnicas estabelecidas nas alíneas "a", "b", "c" e "d" do item 6.7.1 e ao quantitativo mínimo previsto no item 6.7.1.1.

IV. Os atestados deverão possuir prazo mínimo de 12 (doze) meses de execução.

Justificativa para o item 6.7.1: A exigência de comprovação das parcelas relacionadas nas alíneas "a", "b", "c" e "d" decorre das características e da complexidade do objeto, que compreende a prestação integrada de serviços de suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis, abrangendo atendimento aos usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, servidores físicos e virtuais, serviços de diretório, virtualização, armazenamento de dados, ativos de rede, aplicações, monitoramento, backup, datacenter, bancos de dados e gerenciamento estruturado dos serviços de Tecnologia da Informação. As parcelas indicadas nas alíneas "a", "b", "c" e "d" são consideradas de maior relevância técnica por representarem competências distintas e essenciais à execução integral do objeto, cuja interdependência é necessária para assegurar a continuidade, disponibilidade, rastreabilidade e adequado funcionamento dos serviços de Tecnologia da Informação da **CONTRATANTE**.

6.8. DOS DOCUMENTOS A SEREM APRESENTADOS PELA EMPRESA CONTRATADA

6.8.1. A empresa **CONTRATADA**, uma vez convocada para a assinatura do respectivo contrato, deverá apresentar concomitantemente ao Instrumento Contratual, os documentos abaixos indicados, como condição para a formalização do ajuste:

a) **Relatórios referentes à LGPD**: Política de Segurança da Informação (PSI), Politicas de Retenção e Descarte de Dados, Políticas de Privacidade Interna para os Colaboradores e Plano de Resposta a Incidentes, comprovando as exigências legais referentes à LGPD, considerando que haverá manipulação e backup de dados sensíveis.
b) **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade** devidamente preenchido *(vide Anexo "G" deste Termo de Referência)*.
c) **Termo de Ciência** devidamente preenchido *(vide Anexo "H" deste Termo de Referência)*.

6.8.1.1. Os referidos documentos deverão ser apresentados no mesmo prazo e sob as mesmas condições aplicáveis à entrega do Instrumento Contratual, em conformidade com o que será disposto em cláusula específica do edital.

7. DA FISCALIZAÇÃO

7.1. A entrega do serviço e o cumprimento do disposto neste instrumento serão fiscalizados, com base nos critérios previstos no Edital e anexos, pelo Município de Gaspar, por intermédio da Requisitante que acompanhará a entrega do objeto, controlando os prazos estabelecidos para entrega e a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, notificando a empresa **CONTRATADA** a respeito de quaisquer reclamações ou solicitações havidas.

7.2. A fiscalização representará o Município de Gaspar e terá as seguintes atribuições, nos termos do Parágrafo 1° do Art. 72 do Decreto Municipal nº 11.384/2023:

a) Prestar informações a respeito da entrega do serviço e apontar ao gestor do contrato eventuais irregularidades ensejadoras de penalidade ou glosa nos pagamentos devidos à **CONTRATADA**;
b) Manter o controle das Ordens de Fornecimento – OF emitidas e cumpridas, quando cabíveis;
c) Verificar a conformidade da entrega do serviço e da alocação dos recursos necessários, de acordo com o objeto deste instrumento e respectivas cláusulas;
d) Atestar formalmente o fornecimento do objeto deste instrumento, as notas fiscais e as faturas correspondentes;
e) Informar ao gestor do contrato sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade do serviço fornecido pela **CONTRATADA**;
f) Propor soluções para regularização das faltas e dos problemas observados, sem prejuízo das penalidades aplicáveis;
g) Notificar a **CONTRATADA** quando necessário;
h) Monitorar constantemente o nível de qualidade do serviço e intervir para requerer à **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

7.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA** ensejará a aplicação de sanções administrativas previstas neste instrumento e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, nos termos dos Art. 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.4. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), causados diretamente à Administração ou a terceiros, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes, gestores e fiscais, ficando a Prefeitura Municipal de Gaspar autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à

CONTRATADA o valor correspondente aos danos sofridos.

7.5. No exercício de suas atribuições fica assegurado à Fiscalização, sem restrições de qualquer natureza, o direito de acesso a todos os elementos de informações relacionados com o objeto deste instrumento.

7.6. Fiscal designado para esta contratação: **DEMÉTRIUS DOMINGOS WOLFF DA SILVA, MATRÍCULA 22340.**

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

8.1.1. Manter, durante o período de vigência da contratação, e-mail institucional, oficial, atualizado, vigente e operacional, para executar os contatos oficiais com o Município de Gaspar, para realização de contratos, adendos, renovações, notificações, ofícios e todos demais atos administrativos.

8.1.2. Assinar o documento de contratação, devendo firmá-lo e devolvê-lo no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, através do e-mail pregao@gaspar.sc.gov.br ou diretamente no Departamento de Compras e Licitações da Prefeitura Municipal de Gaspar.

8.1.3. Providenciar a entrega dos serviços nos endereços indicados na Ordem de Fornecimento – OF, conforme solicitações por parte do requisitante e exigências deste Termo de Referência, obedecendo ao prazo de fornecimento estabelecido.

8.1.3.1. Assumir inteira responsabilidade pela efetiva entrega do objeto licitado e efetuá-la de acordo com as especificações e instruções deste Termo de Referência, sendo que o transporte até o(s) local(is) de entrega correrá exclusivamente por conta da empresa **CONTRATADA**, com força de trabalho própria e as suas expensas, bem como o método de embalagem deverá ser adequado à proteção efetiva de toda mercadoria contra choques e intempéries durante o transporte.

8.1.4. Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE** e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.

8.1.5. Garantir os serviços contra defeitos de fabricação e também contra vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega.

8.1.5.1. A **CONTRATADA** deverá garantir os serviços pelo prazo mínimo legal estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), quando outro não estiver especificado no descritivo técnico do objeto.

8.1.6. Fornecer serviços de primeira qualidade, considerando-se como tais àqueles que atendam satisfatoriamente os fins aos quais se destinam, apresentando ótimo rendimento, durabilidade e praticidade.

8.1.7. Arcar com todos os ônus necessários à completa entrega, considerando-se como tal a disponibilização nos locais indicados na Ordem de Fornecimento – OF conforme quantitativos dos produtos solicitados, tais como transporte, encargos sociais, tributos e outras incidências, se ocorrerem.

8.1.8. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto, nos termos do Art. 121 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.1.8.1. Não transferir para a **CONTRATANTE** a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior quando houver inadimplência do **CONTRATADO**, nem mesmo poderá onerar o objeto deste instrumento.

8.1.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo fornecimento do objeto do presente instrumento e por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à **CONTRATANTE**.

8.1.9.1. Fornecer, sempre que solicitados pela **CONTRATANTE**, os comprovantes do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, securitárias e sociais dos empregados alocados no fornecimento do objeto.

8.1.10. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste instrumento, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes do fornecimento, no prazo designado pela **CONTRATANTE**, contados da data de notificação apresentada à fornecedora, sem qualquer ônus para o Município, sendo que se a reparação, correção, remoção, reconstrução ou a substituição dos serviços não for realizada no prazo máximo designado, a fornecedora estará sujeita às sanções previstas neste instrumento e na Lei.

8.1.10.1. Relatar à **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência ou irregularidade verificada no decorrer do fornecimento do objeto.

8.1.11. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), causados diretamente à Administração ou a terceiros e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**, ficando a Prefeitura Municipal de Gaspar autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** o valor correspondente aos danos sofridos.

8.1.11.1. Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente instrumento.

8.1.12. Ressarcir todos os custos com perícia à Administração, bem como os prejuízos e danos eventualmente causados, caso seja comprovado que os serviços entregues não estão de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

8.1.13. Atender prontamente as orientações e exigências do agente de fiscalização, devidamente designado, inerentes à execução do objeto contratado.

8.1.13.1. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto contratado.

8.1.14. Cumprir, durante a vigência da contratação, a reserva de cargos prevista em Lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do Art. 116 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.1.15. Manter preposto aceito pela Administração nos horários e locais da obra ou do serviço para representá-la na execução do objeto, com capacidade para tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos.

8.1.16. Emitir as Notas Fiscais no valor pactuado, apresentando-a a **CONTRATANTE** para ateste e pagamento.

8.1.17. Apresentar os documentos fiscais em conformidade com a legislação vigente.

8.1.18. Manter, durante a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

8.1.19. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do objeto deste instrumento sem prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE**.

8.1.20. Guardar sigilo sobre as informações obtidas em decorrência do cumprimento do objeto.

8.1.21. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar os acréscimos e supressões do objeto, observando, no que couber, o disposto nos Art. 124 a 130, da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.1.22. Objetivando garantir a excelência dos fornecimentos ou da execução dos serviços, aliados a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, as partes concordam com a assunção das seguintes cláusulas contratuais:

I - Em razão dos fornecimentos ou dos serviços contratados e por figurar na posição de operadora, nos

termos do art. 5º, VII, da lei 13.709/18, a **CONTRATADA** se compromete a prestar os fornecimentos ou a executar os serviços, como também utilizar os dados pessoais a que tem acesso, única e exclusivamente para o desenvolvimento das necessidades do escopo da relação comercial com a Prefeitura Municipal de Gaspar durante a vigência da relação comercial ou até a revogação do consentimento.
II - A **CONTRATADA** e seus colaboradores devem honrar o dever de sigilo das informações que têm acesso durante a vigência da relação comercial, mesmo após o término do vínculo, seja por meio físico, mídia eletrônica e até oralmente.
III - Eventuais informações confidenciais repassadas à **CONTRATADA** somente poderão ser abertas a terceiros mediante consentimento prévio e por escrito da Prefeitura Municipal de Gaspar ou por determinação judicial. Da mesma forma, se compromete a **CONTRATADA** a prestar mútua colaboração e a informar a Prefeitura Municipal de Gaspar em prazo não superior a 48 horas na eventualidade de ocorrência de incidente de segurança da informação com os dados pessoais tratados, bem como já informar as medidas técnicas adotadas com o objetivo de mitigar os danos.
IV - Fica ciente a **CONTRATADA** da necessidade de eliminar o mais breve possível as informações a que tiver acesso após a conclusão da prestação dos fornecimentos ou da execução dos serviços à Prefeitura Municipal de Gaspar, somente mantendo armazenadas informações necessárias a cumprir exigências legais.

8.1.23. Cumprir rigorosamente com o disposto no Edital e demais anexos.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1 Emitir Ordem de Fornecimento – OF para o fornecimento dos serviços pela **CONTRATADA**.
9.2 Acompanhar e fiscalizar o fornecimento do objeto deste instrumento.
9.3 Franquear o acesso à **CONTRATADA** aos locais necessários à execução do fornecimento.
9.4 Comunicar a **CONTRATADA** por escrito de eventuais ocorrências, imperfeições, falhas e/ou irregularidades detectadas no curso da execução do fornecimento, fazendo constar na comunicação, expressamente, as medidas e prazos máximos para as correções e regularizações.
9.5 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**.
9.6 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos se estiverem em desacordo com as especificações deste Termo de Referência.
9.7 Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.
9.8 Atestar nas notas fiscais o efetivo fornecimento do objeto e o seu aceite.
9.9 Efetuar os pagamentos à **CONTRATADA** nos termos do Edital e seus Anexos.
9.10 Aplicar à **CONTRATADA** as sanções regulamentares e contratuais.
9.11 A Prefeitura Municipal de Gaspar não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados ao fornecimento do objeto do presente instrumento, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
9.12 Rescindir o Contrato, nos termos dos Art. 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 As despesas decorrentes de aquisição/execução do(s) objeto(s) desta licitação correrão à conta dos recursos especificados no orçamento do Município e dos demais requerentes, existente(s) na(s) seguinte(s) dotações:

Entidade/Órgão	Ano	Dotação
Secretaria da Fazenda e Gestão Administrativa	2026	38

SAMAE	2026	38
SAÚDE	2026	54
Educação Fundamental	2026	378
Educação Infantil	2026	377

11. DO PAGAMENTO

11.1 O pagamento pela efetiva entrega do objeto deste instrumento será efetuado em até 30 (*trinta*) dias, contados a partir do recebimento definitivo, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, contendo o detalhamento do serviço entregue, devidamente atestada por agente responsável pelo recebimento, através de Depósito Bancário ou Chave PIX, observando-se ainda a ordem cronológica de pagamentos, nos termos do Art. 141 da Lei Federal nº 14.133/2021.

11.1.1 Para execução do pagamento o fornecedor deverá fazer constar na Nota Fiscal correspondente, o nome do banco, o número de sua conta corrente e agência Bancária ou Chave PIX, bem como o número da Ordem de Fornecimento – OF.

11.1.2 Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, aquela será devolvida ao fornecedor e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando quaisquer ônus ao Município de Gaspar.

11.2 A critério da Administração poderão ser descontados dos pagamentos devidos, os valores para cobrir despesas com multas, indenizações a terceiros ou outros de responsabilidade da empresa fornecedora.

11.3 Para fazer jus ao pagamento a empresa deverá apresentar, juntamente com o documento de cobrança, prova de regularidade perante o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e perante o FGTS.

11.4 Nenhum pagamento será efetuado ao fornecedor enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, observado o disposto no Parágrafo 3° do Art. 75 do Decreto Municipal nº 11.384/2023.

11.5 Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo a parcelas contratuais vinculadas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços.

11.6 No caso de eventuais atrasos de pagamento das faturas, por culpa da Administração, o valor será atualizado monetariamente nos termos do Art. 117 da Constituição Estadual de SC.

11.7 Os pagamentos devidos ao fornecedor, quando couber e de acordo com a legislação tributária, estão sujeitos à retenção na fonte.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1 O valor total estimado para esta contratação é de **R$ 625.916,28 (Seiscentos e vinte e cinco mil, novecentos e dezesseis reais e vinte e oito centavos)**, conforme valores unitários e totais especificados na tabela do item 1.1 deste instrumento.

12.2 O custo estimado da contratação foi realizado de acordo com os parâmetros estabelecidos no Art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e nos termos dos Art. 34 a 37 do Decreto Municipal nº 11.384/2023, conforme documentos anexados ao Estudo Técnico Preliminar.

13. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 O licitante ou a **CONTRATADA**, nos termos do Art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, será responsabilizado na esfera administrativa pelas seguintes infrações:
13.1.1 Dar causa à inexecução parcial do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.1.2 Dar causa à inexecução parcial do Contrato ou da Ata de Registro de Preços que cause grave dano ao **MUNICÍPIO**, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.
13.1.3 Dar causa à inexecução total do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.1.4 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.
13.1.5 Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado e aceito pelo representante do **MUNICÍPIO**.
13.1.6 Não celebrar o Contrato ou a Ata de Registro de Preços ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado pelo **MUNICÍPIO**.
13.1.7 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
13.1.8 Deixar de apresentar amostra(s).
13.1.9 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o Contrato ou a Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido pela Administração.
13.1.10 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.1.11 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.1.12 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
13.1.13 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
13.1.14 Praticar ato lesivo previsto no Art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
13.2 Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas neste instrumento e na legislação pertinente, as seguintes sanções:
13.2.1 Advertência;
13.2.2 Multa;
13.2.3 Impedimento de Licitar e Contratar;
13.2.4 Declaração de Inidoneidade para Licitar ou Contratar.
13.3 A aplicação das sanções previstas em Lei não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao **MUNICÍPIO** ou a terceiros em decorrência da execução do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.4 A sanção de advertência será aplicada nas seguintes hipóteses:
13.4.1 Descumprimento, de pequena relevância, de obrigação legal ou infração à Lei quando não se justificar aplicação de sanção mais grave; ou
13.4.2 Inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória de pequena relevância, a critério do **MUNICÍPIO**, quando não se justificar aplicação de sanção mais grave.
13.5 A sanção de multa tem natureza pecuniária e poderá ser aplicada, de forma cumulativa ou não com as demais sanções, nas hipóteses previstas neste instrumento e na legislação pertinente.
13.6 A multa será recolhida em percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) incidente sobre o valor do Contrato ou da Ata de Registro de Preços e recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da notificação ao **LICITANTE/CONTRATADA**, levando-se em consideração a seguinte Tabela Referencial:

Infração	Percentual (%)
Item 13.1.1	0,5 a 10
Item 13.1.2	15 a 30
Item 13.1.3	15 a 30
Item 13.1.4	0,5 a 20
Item 13.1.5	0,5 a 20
Item 13.1.6	15 a 30

Item 13.1.7	0,5 a 10
Item 13.1.8	15 a 30
Item 13.1.9	15 a 30
Item 13.1.10	20 a 30
Item 13.1.11	20 a 30
Item 13.1.12	20 a 30
Item 13.1.13	20 a 30
Item 13.1.14	20 a 30

13.7 A aplicação de multa moratória, no importe de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento), será precedida de oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa e não impedirá que o **MUNICÍPIO** a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste instrumento e na legislação pertinente.
13.8 A multa devidamente aplicada e não paga será inscrita na dívida ativa do **MUNICÍPIO**, conforme prevê a legislação tributária local.
13.9 Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a **CONTRATADA** pela sua diferença, devidamente atualizada pelo índice estipulado neste instrumento ou por aquele que vier a substituí-lo.
13.10 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, àquele que:
13.10.1 Dar causa à inexecução parcial do Contrato ou da Ata de Registro de Preços que cause grave dano ao **MUNICÍPIO**, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.
13.10.2 Dar causa à inexecução total do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.10.3 Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado e aceito pelo representante do **MUNICÍPIO**.
13.10.4 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.
13.10.5 Não celebrar o Contrato ou a Ata de Registro de Preços ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado pelo **MUNICÍPIO**.
13.10.6 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
13.10.7 Deixar de apresentar amostra(s).
13.10.8 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o Contrato ou a Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido pela Administração.
13.11 A sanção de impedimento de licitar e contratar (itens 13.2.3 e 13.10) impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito do Município que tiver aplicado a sanção, pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses e máximo de 03 (três) anos.
13.12 A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou para contratar será aplicada àquele que:
13.12.1 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.12.2 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato ou da Ata de Registro de Preços.
13.12.3 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
13.12.4 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
13.12.5 Praticar ato lesivo previsto no Art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
13.13 A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou para contratar (itens 13.2.4 e 13.12) impedirá o responsável de licitar ou de contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos.
13.14 Na aplicação das sanções administrativas previstas neste instrumento e na legislação pertinente serão consideradas:
13.14.1 A gravidade da conduta praticada;
13.14.2 A culpabilidade do infrator;

13.14.3 A intensidade do dano provocado;
13.14.4 O caráter educativo da pena;
13.14.5 A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;
13.14.6 As circunstâncias agravantes ou atenuantes tendo em vista os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
13.15 Os atos previstos como infrações administrativas à Lei Federal nº 14.133/2021 e outras normas de licitações e contratos da administração pública, que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conforme o disposto em Regulamento específico.
13.16 Não haverá aplicação de sanção administrativa sem o devido processo legal, respeitados o contraditório e a ampla defesa e as regras procedimentais previstas no Decreto Municipal nº 11.384/2023.
13.17 Havendo risco de dano incerto ou irreparável poderá o **MUNICÍPIO** solicitar à Procuradoria Geral a adoção de medidas emergenciais de caráter judicial, na fase preliminar ou na constância do respectivo processo administrativo para apuração de infrações previstas neste instrumento e na legislação pertinente.
13.18 A personalidade jurídica, nos termos do Art. 160 da Lei Federal n° 14.133/2021, poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei supramencionada ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

Gaspar, **26** de **junho** de 2026.

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: MARCOS LUDWIG - MATRICULA 9605.

gov.br Documento assinado digitalmente
MARCOS LUDWIG
Data: 14/08/2026 14:03:57-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

MARCOS LUDWIG
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TR
COORDENADOR DE TI

gov.br Documento assinado digitalmente
DEMETRIUS DOMINGOS WOLFF DA SILVA
Data: 14/08/2026 14:21:36-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

DEMÉTRIUS DOMINGOS WOLFF DA SILVA
DIRETOR GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO A - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Acordo Mínimo de Nível de Serviço (SLA)

1. **OBJETIVO**

1.1 Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente de produção mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários para a exceção das atividades.

2. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

2.1 As partes envolvidas providenciarão em até 30 (trinta) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.

2.2 A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores do CONTRATANTE, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.

2.3 As alterações que forem aprovadas de comum acordo, deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

2.4 Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas às glosas previstas por cada item.

2.5 Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

2.6 As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

2.7 Serviços Críticos - Acesso a Internet, Serviço de Mensageria, Armazenagem Corporativa, Servidores Diversos, Ambiente de Virtualização.

DISPONIBILIDADE

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal).
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Cálculo: 100*(HTP – HMP – HIT – HIP)/(HTP – HMP – HIT).
Meta	99,70% de disponibilidade.
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventiva;

HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros

3.2 Análise Proativa - Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.

3.2.1 É obrigação de a CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.

PROATIVIDADE

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de "patches", correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.
Meta	Número de incidente por falta de pro atividade<= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes).
Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes; 1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.

3.3 Análise de Incidentes - Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.

3.3.1 Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

INCIDENTES

Indicador	Incidentes que paralisem serviços críticos (Mensal).
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência via e-mail para a caixa postal Indicadores e Metas, assunto "incidentes", e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
Meta	Número de incidentes <= 1.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente).
Glosa	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes; 3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes; 5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.

3.4 Plano de Comunicação - Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por mensagem SMS e aplicativo de comunicação instantânea (Whatsapp ou Telegram) ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.

3.4.1 A Matriz de Comunicação define os setores a ser notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal).
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE o qual será notificado via SMS e aplicativo de comunicação instantânea (Whatsapp ou Telegram), e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da CONTRATANTE no Livro de Ocorrências, sob o título de "Plano de Comunicação" e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
Meta	Número de incidentes não notificados no mês <= 2.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

3.5 Prazo para Execução de Demandas - Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.

3.5.1 A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços. Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo para o reenquadramento da mesma.

EXECUÇÃO DE DEMANDAS

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal).
Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.

Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
Meta	Número de atrasos <= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

3.6 Recovery de Serviços - São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.

3.6.1 Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1 Período de Validação dos Indicadores - Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

4.2 Percentual máximo de glosas - A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

4.3 Novos serviços críticos - Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

ANEXO B– Modelo de Ordem de Serviço (OS).

ORDEM DE SERVIÇO Nº **Contrato Número** **Contratada**	**TAREFA:** Execução Início: Execução Final:

Área Requisitante:	**Prazo Previsto:**

Tarefa/Demanda:	**Objetivo:**

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade
TOTAL PREVISTO PARA A OS		

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal Técnico do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	Execução

Fiscal Técnico do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

ANEXO C - CATÁLOGO DE ATIVIDADES

CATÁLOGO DE ATIVIDADES				
TAREFA Nº A01 – Operação de central de suporte				
TAREFA Nº A01 – Atendimento de 1º Nível				
ITEM	NÍVEL	ATIVIDADE	TIPO	PESO
01	C	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	Rotineira	01
02	B	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Rotineira	01
03	C	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Rotineira	01
04	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Rotineira	01
05	C	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Rotineira	01
06	C	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Rotineira	04
07	B	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Rotineira	01

TAREFA Nº A02 – Atendimento aos chamados técnicos dos usuários de TI das unidades do Órgão CONTRATANTE em dias úteis, de acordo com nível de atendimento contratado.				
TAREFA: Operação de central de suporte em dias úteis.				
TAREFA Nº A02 – Atendimento de 2º Nível				
ITEM	NÍVEL	ATIVIDADE	TIPO	PESO
01	B	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Rotineira	01
02	B	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Rotineira	02
03	B	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Rotineira	01

04	A	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade.	Rotineira	02
05	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Rotineira	04
06	B	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Rotineira	02
07	B	Concluir e fechar os chamados.	Rotineira	02

TAREFA Nº A03 – Atendimento aos chamados técnicos dos de Infraestrutura de TI das unidades do Órgão CONTRATANTE (24x7), de acordo com nível de atendimento contratado.				
Tarefa: Suporte a Infraestrutura de Servidores e Redes 24x7.				
TAREFA Nº A03 – Atendimento de 3º Nível				
ITEM	NÍVEL	ATIVIDADE	TIPO	
01	A	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Rotineira	04
02	A	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Rotineira	04
03	A	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Rotineira	04
04	A	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade ou encaminhar a prestador externo/garantia.	Rotineira	04
05	A	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Rotineira	04
06	A	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Rotineira	04
07	A	Concluir e fechar os chamados.	Rotineira	04

ANEXO D - Qualificação Mínima Exigida para o os profissionais envolvidos na execução do objeto.

- Exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos subitens dos serviços objeto dessa contratação.
- A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas, e documentação da certificação exigida.
- O órgão se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

1. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A) SUPORTE TÉCNICO PARA ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL - INTERNO

Cargo:	SUPORTE TÉCNICO 02 Profissionais	
Perfil Pleno	Formação Acadêmica	Formação técnica ou superior, completa ou cursando na área de tecnologia da informação, eletrônica, rede de comunicação ou áreas correlatas;
	Certificações	--
	Experiência	Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico; Possuir CNH categoria B
	Horário	Atuar nas dependências da CONTRATANTE em horário comercial.

B) SUPORTE TÉCNICO PARA ATENDIMENTOS DE 2º NÍVEL - EXTERNO

Cargo	TÉCNICO DE SUPORTE 01 Profissional

Perfil Pleno	Formação Acadêmica	Formação técnica ou superior, completa ou cursando na área de tecnologia da informação, eletrônica, rede de comunicação ou áreas correlatas;
	Certificações	Certificação NR-35 para trabalho em altura.
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico; Possuir CNH categoria B;
	Recursos Extras	**01 (um) Veículo para suporte nas Secretarias e órgãos da Administração pública, da frota da empresa, devidamente segurado e identificado.** **EPI´s e Escada para trabalhos de infraestrutura de rede.**
	Horário	Atuar nas dependências da CONTRATANTE em horário comercial.

C) SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS – ATENDIMENTOS DE 2º NÍVEL EM REGIME DE SOBREAVISO

Cargo	TÉCNICO DE SUPORTE Quantos forem necessários para atendimento das especialidades, considerando disponibilidade 24x7.	
Perfil Pleno	Formação Acadêmica	Formação técnica completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação, eletrônica, rede de comunicação ou áreas correlatas;
	Certificações	-
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico;
	Horário	EXCLUSIVAMENTE ATENDIMENTO APÓS HORÁRIO COMERCIAL, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS, REMOTO OU PRESENCIAL, CONFORME A DEMANDA. DESLOCAMENTO POR CONTA DA CONTRATADA

D) PREPOSTO DA CONTRATADA

Cargo	PREPOSTO DA CONTRATADA Disponibilidade 24x7.	
Perfil Sênior	Função	Indicado da CONTRATADA para contato ininterrupto durante a execução do contrato; Estar disponível em regime 24x7 para qualquer necessidade na gestão do serviço contratado; Será o representante da CONTRATADA para qualquer assunto referente ao andamento dos serviços; Será responsável pela Supervisão de Atendimento;
	Certificações	
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando à resolução de eventos referentes ao contrato, incluindo, mas não se limitando, a serviços de 1º, 2º e 3º níveis; Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares; Habilidade em Gestão de Contratos.
	Horário	Nas dependências da CONTRATADA 24x7 Sob Demanda. Deslocamento por conta da CONTRATADA.

E) ANALISTA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA

Cargo:	ANALISTA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA Quantos forem necessários para atendimento das especialidades, considerando disponibilidade 24x7.	
Perfil Sênior	Formação Acadêmica	Formação superior completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
	Certificações	Certificação Azure Solutions Architect Expert ou superior; Certificação Microsoft Azure Administrator Associate ou superior; Certificação Veeam Backup VMCE v12; Certificação LPIC-1; Certificação Cisco CCNA ou Aruba Certified ACA-CA ou superior;

		Certificação VMware; Certificação Microsoft Azure Security Engineer Associate ou superior.
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando à resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de Servidores, ativos de rede, firewall, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais e ao suporte de aplicativos inerentes ao 3º nível de suporte técnico; Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares.
	Horário	Nas dependências da CONTRATADA. 24x7 Sob Demanda. Deslocamento por conta da CONTRADA.

F) SUPORTE A BANCO DE DADOS

Cargo:	Analista de Banco de Dados / DBA Quantos forem necessários para atendimento das especialidades, considerando disponibilidade 24x7.	
Perfil Sênior	Formação Acadêmica	Formação superior completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
	Certificações	OCP – Oracle Certified Professional; Microsoft SQL - Administering Microsoft SQL Server 2012 ou superior;
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando à resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de Servidores de Banco de Dados, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais e/ou versões de Bancos e ao suporte de aplicativos inerentes ao 3º nível de suporte técnico; Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares.

	Horário	Nas dependências da CONTRATADA. 24x7 Sob Demanda. Deslocamento por conta da CONTRATADA.

ANEXO E - Ambiente Computacional e Datacenter

AMBIENTE COMPUTACIONAL					
Local	Endereço	Desktop	Note	Switch	Wi-fi
Prefeitura Municipal de Gaspar	R. Cel. Aristiliano Ramos, 435 Centro	281	32	16	13
Secretaria de Obras e Serviços Urbanos	Avenida Frei Godofredo, 1635 - Santa Terezinha	19	2	2	1
Fundação Municipal de Esportes	Rua Augusto Beduschi, 87 – 3º andar, sala 305 – Centro	11	5	1	1
Secretaria de Agricultura e Aquicultura	Avenida Frei Godofredo, 1635 - Santa Terezinha	7	1	1	0
Secretaria de Assistência Social	Av. Das Comunidades 133 Centro	48	7	4	0
Centro De Convivência Do Idoso	Rua Frei Canisio, 500, Coloninha	12	1	2	3
Escola Básica Maria Elisa	P Tereza Cristina Maciel 200 Bela Vista	2	4	1	10
CRAS Casa Da Família	Rua Tubarão, 13, Bela Vista	7	2	1	2
CRAS Silvio Schramm	Rua Luiz Franzói N° 996, Margem Esquerda	8	2	1	2
CRAS Zilda Arns	Rua Argemiro Krauss , 113, Gaspar Mirim	8	2	1	2
Superintendência de Trânsito – Ditran	Rua São Pedro, 250, Centro	12	3	2	3
Superintendência Belchior	Rua Rua Bonifácio Haendchen, 4385, Belchior Alto	3	0	1	1
Casa Mortuária Bom Pastor	Rua Barão Rio Branco, 1300, Santa Terezinha	2	0	1	3
CDI Sônia Gioconda	R. Antônio Moser, 110 -Bela Vista	4	2	1	1
Escola Professora Dolores Krauss	R. Guilherme Sabel 350 Figueira	29	4	4	3
CDI Cachinhos de Ouro	R. Prof. Vitório A Cardoso, 500 Figueira	2	2	1	1
Escola Olímpio Moretto	R. Pref. Leopoldo Schramm, 3345 - Gaspar Grande	7	2	1	1
CDI Vovó Lica	Rua Antônio Zendron, 275 Margem Esquerda	5	2	1	1
Escola Vitório Anacleto Cardoso	Rua Estrada Geral Poço Grande 87 Lagoa	12	7	2	1
Escola Mário Pederneiras	Estrada Geral Poço Grande, 5435	14	2	2	1
Escola Rudolfo Gunther	Rua Gregório Schmidt, 50, Gaspar	4	0	1	1
Escola Norma Mônica Sabel	R. Pedro Bonifácio Sabel, 405 Margem Esquerda	11	2	3	2
Escola Zenaide S. Costa	Rua Jacob Junkes, 186 - Santa Terezinha	18	5	5	4
CDI Natalia Andrade	Rua Geral Poço Grande, 5697 - Lagoa	2	1	1	1
CDI Dorvalina Fachini	R. Pref. Júlio Schramm, 635 - Sete de Setembro	5	6	1	4
CDI Tempos de Infância	Rua Gabriel Schmitt, 335 - Belchior Central	2	1	1	1
CDI Ivan Carlos Duarte	R Lauro Schneider 14 -Santa Terezinha	4	1	1	2
CDI Francisco Mastella	Francisco Spengier 2662. Poço Grande	4	4	1	3
CDI Maria Salete Oliveira Pereira	Rua Jacob Muller, 497 – Coloninha	4	1	1	1
CDI Nelson Alexandre Bornhausen	Rua Luiz Franzoi, 2100 – Margem Esquerda	4	1	1	1
Escola Luiz Franzói	R Vitorio Fantoni 343 - Bateias	11	4	1	3
Escola Belchior	R. Bonifacio Haendchen, 945 - Belchior Maior	8	2	1	1
Escola Angélica Costa	BR-470 Km 40, SC, 89112-876	6	23	2	3
Escola Ferandino Dagnoni	Rua IdaDagnoni 58 -Gasparinho	13	1	2	5
Escola Aninha Pamplona Rosa	Rodolfo Vigia Pamplona, 3320	29	1	1	2
Escola Ervino Venturi	Rua Artur Poffo 425 Santa Terezinha	11	4	1	3
CDI Irmã Cecília Venturi	Rua Bonifácio Hsendchen, 4,390 -Belchior alto	4	4	2	2
CDI Fátima Regina	R. Frei Solano, 3693 Gasparinho	2	4	1	2
CDI Vovó Leônida	R. Amélia Schmitt 5S Santa Terezinha	4	4	1	2
CDI Vovó Benta	R. Pref. Leopoldo Schramm, 246 -Gaspar Grande	5	4	2	2
Educação de Jovens e Adultos - EJA	R. Cel. AristilianoRamos,579 Centro	6	1	1	1
CDI Thereza Beduschi	Rua Johana Brenk,R. José B Barbieri 70 Barracão	4	0	1	2
Escola Ana Lira	Rua Itália 604 Gasparinho	6	1	1	2
Biblioteca Pública Dom Daniel Hostin	Rua Cel. Aristiliano Ramos, 453 - Fundos – Centro	6	1	1	2
Arquivo Histórico	Rua Cel. Aristiliano Ramos, 453 - Fundos – Centro	4	0	1	1

Casa das Oficinas	Rua Otilia Cecilia Pamplona, 55 – Sete de Setembro	4	1	1	1
Depósito da Educação	Rua Arnoldo Kock, 197, Coloninha	1	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Barracão I e II	Rua João Barbieri 143 Barracão o	16	0	1	2
Estratégia Saúde da Família Santa TerezinhaI e II	Rua Jacob Junkes S/N Santa Terezinha	16	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Gaspar Grande	R. José Anastácio da Silva, s/n-Gaspar Grande	10	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Gaspar Alto	Rua Estrada Geral Gaspar Alto, 13635, Gaspar Alto	4	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Coloninha	Prefeito Leopoldo Schramm, 250, Coloninha	8	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Figueira	Rua Rio Negrinho s/n Figueira	10	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Bela Vista	Rua Adriano Kormann, 700, Térreo, Bela Vista	11	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Jardim Primavera	Pua Adriano Kormann,700, Bela Vista	11	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Belchior Alto	R. Germano Tilmann, 100-Belchior Alto	10	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Margem Esquerda II	Rua Projetada 04 do Loteamento Jardim das Arábias, 136	10	0	1	2
Estratégia Saúde da Família Margem Esquerda |	Pedro Simon, s/n-Margem Esquerda	10	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Lagoa	Estrada Geral Poço Grande - Lagoa	8	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Poço Grande	R. Renato Manoel Peixoto, S/NPoço Grande	11	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Gasparinho Quadro	R. Arnoldo Koch - Gasparzinho	14	0	1	1
Estratégia Saúde da Família Centro	R. Augusto Beduschi, 134 - Centro	11	0	1	1
Estratégia Saúde da Família 7	Rua Arnoldo Bernardino de Souza, 75, Sete de Setembro	10	0	1	1
ESF Rosa Maria Pereira	Rua Ituporanga, 51 – Sete de Setembro	8	0	1	1
ESF Dr. Maurício Lengruber Monnerat	Rua José Anastácio da Silva, s/n, Gaspar Grande	8	0	1	1
UAS Adolfo Dorow	Rua Estrada Geral Gaspar Alto, 13635, Gaspar Alto	2	0	1	1
ESF Vereador José Bonetti “Nino”	Rua Fênix, 130, Gasparinho	8	0	1	1
Centro de Atenção Psicossocial (Caps)	Rua Coronel Aristiliano Ramos, 453 – Fundos – Centro	12	1	1	1
Serviço de Atendimento Especializado (SAE)	Rua Prefeito Leopoldo Schramm, 230, Coloninha	5	0	1	1
Vigilância Sanitária, Epidemiológica e Ambiental	Rua Arnoldo Bernadino de Souza, 75, Sete de Setembro	8	2	1	2
Secretaria Municipal de Saúde - Policlínica	Av. Olga Wehmuth, 151. Sete de Setembro	138	5	12	4
Secretaria Municipal de Saúde	Av. Olga Wehmuth 151 -Sete de Setembro	0	10	0	0
SAMAE - Sede Administrativa	Rua João Vieira, nº 189, Santa Terezinha	38	6	3	0
ETA I	Rua São Pedro (fundos da Igreja Matriz), Centro	5	1	1	0
ETA II	Pua Antônio Moser - Bela Vista	1	0	1	0
ETA IV	Rua Carlos Zuchi Neto - Bateias	1	0	1	0
ETA V	R. Nova Biguaçu, Belchior Alto	1	0	1	0
		1080	**184**	**125**	**135**

AMBIENTE DATACENTER PRÓPRIO			
Tipo do Ativo	**Marca / Modelo do Ativo**	**Descrição**	**Quantidade**
Servidores Físicos	HPE ProLiant BL360e Gen8	Gerenciador da Ferramenta de Backup HP Data Protector	01

	HPE ProLiant BL460c Gen8	Servidor de Virtualização (HP VMWare)	02
	HPE ProLiant BL460c G6		01
	HPE ProLiant ML110 G8	Servidores de arquivo periféricos	02
Armazenamento (SAN / NAS)	HPE StoreVirtual 4330	LUNs dos Servidores Virtualizados	02
	HPE StoreEasy 1630	Servidor de Arquivos	01
Controladora de Backup	HPE StorageWorks MSL2024	Controladora dos Backup	01
Switch de Distribuição	HPE A5500EI	Gateway da rede	02
	HPE 5130	Conectado através de fibra diretamente ao HPE A5500EI (Instalado no Ed. Edson Elias Wiser)	01
Switches de Acesso	HPE V1910	Switches instalados nas dependências da Prefeitura	02
	HPE V1905		01
	HPE 6125G		04
	HPE A5120		02
	HPE 1920 PoE		05
Virtualização	********	Servidores virtualizados Windows/Linux para diversas aplicações do ambiente computacional da prefeitura (Bancos de Dados, Firewall, Gerenciador de Impressoras, Domínio do Ambiente, Ambientes de Homologação, Sistemas Legasos, entre outros.	24

AMBIENTE DATACENTER PRIVADO (ARMAZÉM DATACENTER)			
Tipo do Ativo	**Sistema Operacional**	**Descrição**	**Quantidade**
Virtual Server	Windows Server2019 Standard (64-bit)	Servidor de dominio primário PMG	01
Virtual Server	Windows Server2019 Standard (64-bit)	Servidor de dominio Primário Samae	01
Virtual Server	Windows Server2019 Standard (64-bit)	Servidor de dominio Primário Saúde	01
Virtual Server	Ubuntu Linux (64-bit)	Servidor Email Zimbra	01
Virtual Server	Windows Server2012 (64-bit)	Servidor aplicação do SUS (Saúde)	01
Virtual Server	Ubuntu Linux (64-bit)	Sistema gestão de chamados TI	01
Virtual Server	Windows Server2012 (64-bit)	Servidor Gestão de Senhas do Atendimento	01
Virtual Server	Ubuntu Linux (64-bit)	Servidor Web Pagina da Defesa Civil	01
Virtual Server	Other Linux (64-bit)	Servidor de DNS e FTP	01
Virtual Server	Windows Server2019 Standard (64-bit)	BD Sistema Senior, Pergamum(Biblioteca).	01
Virtual Server	Ubuntu Linux (64-bit)	Servidor Web Pergamum (Sistema da Biblioteca)	01
Virtual Server	Windows Server2008 R2 (64-bit)	Servidor Web Timoneiro (Tributação)	01
Virtual Server	CentOS 7 (64-bit)	Servidor Sistema Sansys Samae	01

Virtual Server	CentOS 4/5/6 (64-bit)	Servidor Web SanSys (Sistema do SAMAE)	01
Virtual Server	CentOS 4/5/6 (64-bit)	BD Sistema Thema	01
Virtual Server	CentOS 4/5/6 (64-bit)	Aplicação Web1 Sigss MV Sistemas (Saúde)	01
Virtual Server	CentOS 4/5/6 (64-bit)	Aplicação Web2 Sigss MV Sistemas (Saúde)	01
Virtual Server	CentOS 4/5/6 (64-bit)	Balanceador de Carga Aplic Sigss MV Sistemas (Saúde)	01
Virtual Server	CentOS 4/5/6 (64-bit)	Aplicação Web Sigw MV Sistemas (Saúde)	01
Virtual Server	CentOS 4/5/6 (64-bit)	Sistema integração Bancos - Thema	01
Virtual Server	Ubuntu Linux (64-bit)	Business Intelligence Thema	01
Virtual Server	Windows Server2019 Standard (64-bit)	Fileserver	01
Virtual Server	PFSense Linux	Firewall	01
Virtual Server	Oracle Linux 8.x	Aplicação Thema - MASTER01	01
Virtual Server	Oracle Linux 8.x	Aplicação Thema - MASTER02	01
Virtual Server	Oracle Linux 8.x	Aplicação Thema - MASTER03	01
Virtual Server	Oracle Linux 8.x	Aplicação Thema - WORKER01	01
Virtual Server	Oracle Linux 8.x	Aplicação Thema - WORKER02	01
Virtual Server	Oracle Linux 8.x	Aplicação Thema - WORKER03	01
Virtual Server	Oracle Linux 8.x	Aplicação Thema - WORKER04	01

ANEXO F - Atestado de Vistoria

ATESTADO DE VISTORIA

Atestamos, para fins de comprovação junto ao processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico nº xxxxxx, Processo Administrativo nº xxxxxxx, que o Senhor (a) _____, portador do RG _____, CPF _____ representante da empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, esteve visitando nesta data, as instalações físicas do órgão _____, contemplando o ambiente computacional do mesmo, situado no endereço _____, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta para a licitação em questão, momento em que obteve o conhecimento visando elaborar Proposta de Preços para participação do certame acima indicado.

Data: _____/_____/_____

1. Responsável Órgão pelo Atestado de Vistoria

Nome:_____

Matrícula / registro: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

ANEXO G - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade

Este Termo de Compromisso é celebrado entre: CONTRATANTE PREFEITURA MUNICIPAL DE GASPAR, Endereço RUA CORONEL ARISTILIANO RAMOS, 435 – CENTRO – GASPAR/SC CEP 89110-900, inscrita no CNPJ 83.102.244/0001-02, neste ato representado pelo Gestor do Contrato abaixo assinado, e a CONTRATADA _____, Endereço _____, inscrita no CNPJ _____, neste ato representado por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir. CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra; CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais; CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção; RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da

divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I. A Parte Recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV. A Parte Recebedora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas paraaplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora.

V. A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a

ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

VI. A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento, não serão interpretados de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexeqüível, o restante deste Termo e a aplicação detal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não-exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte

integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.
22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Gaspar, ____ de _____ de 20____.

Contratante --- Nome	Contratada --- Nome
Testemunha 1. --- Nome	Testemunha 2. --- Nome

ANEXO H - Termo Ciência

(Pessoa Física)

Contrato N°:	
Objeto:	
Fiscal / Gestor do Contrato:	Matrícula:
Contratante:	
Contratada:	CNPJ:
Preposto da Contratada:	CPF:

Por este instrumento, os empregados da prestadora de serviços abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

Gaspar, ____ de _____ de 20____.

Nome:
CPF:
Assinatura:

ASSINATURA(S) DA(S) AUTORIDADE(S) COMPETENTE(S)

Documento assinado digitalmente por ANA KARINA SCHRAMM MATUCHAKI
Data: 17/08/2026 13:48:28

ANA KARINA SCHRAMM MATUCHAKI CUNHA
Secretária Municipal da Fazenda e Gestão Administrativa

Documento assinado digitalmente por ANDREIA SYMONE ZIMMERMANN NAGEL
Data: 18/08/2026 7:59:19

ANDRÉIA SYMONE ZIMMERMANN NAGEL
Secretária Municipal de Educação

Documento assinado digitalmente por ARNALDO GONCALVES MUNHOZ JUNIOR
Data: 18/08/2026 13:37:04

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR
Secretário Municipal de Saúde

Documento assinado digitalmente por CICERO GIOVANE AMARO
Data: 19/08/2026 7:22:51

CÍCERO GIOVANE AMARO
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE