



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 145/2024

Município de Novo Hamburgo
Secretaria Municipal de Administração

PREGÃO ELETRÔNICO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO PARA O AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO.

O **MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO**, de ordem da Senhora Prefeita Municipal, através da Secretaria Municipal de Administração, mediante Pregoeiro, torna público, para conhecimento dos interessados, que fará realizar licitação pública sob a modalidade de **Pregão Eletrônico, do tipo Menor Preço**, através do site portaldecompraspublicas.com.br, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), Decreto Municipal nº 10.652 de 2023, Decreto Municipal nº 10.678 de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

CADASTRO DAS PROPOSTAS INICIAIS ATÉ: 09/09/2024 às 09h59min

DATA DA SESSÃO: 09/09/2024

HORÁRIO: 10:00 horas

LOCAL: www.portaldecompraspublicas.com.br

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço por item

MODO DE DISPUTA: Aberto e fechado

Impugnações e esclarecimentos até as 23h59min do dia 04/09/2024

- O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da **INTERNET**, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases através do Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) do Portal de Compras Públicas;
- Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do Município de Novo Hamburgo, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o www.portaldecompraspublicas.com.br.
- O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos no presente edital para o credenciamento junto ao provedor do sistema para participação da licitação, bem como cadastramento e a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é **PREGÃO ELETRÔNICO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO PARA O AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO**, conforme descrito e especificado no **ANEXO I – Termo de Referência** (baseado na **Requisição de Compras nº 123/2024**).

Parágrafo Único – Todos os equipamentos e materiais utilizados na prestação dos serviços deverão atender às exigências mínimas de qualidade, observados a legislação vigente e os padrões das normas baixadas pelos órgãos competentes de controle de qualidade industrial – **ABNT, NBR, INMETRO** etc.

2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO



2.1. Poderão participar desta Licitação qualquer licitante, regularmente estabelecido no País, que seja especializado no objeto desta licitação e que satisfaça todas as exigências, especificações e normas contidas neste Edital e seus Anexos e que estiver previamente credenciado no Portal de Compras Públicas.

2.2. O licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento para participar do pregão, diretamente no site do Portal de Compras Públicas, até o horário fixado no edital para inscrição e cadastramento.

2.3. A participação no pregão está condicionada obrigatoriamente a inscrição e credenciamento do licitante, até o limite de horário previsto no edital.

2.4. As contratações poderão ser realizadas por meio de sistema eletrônico fornecido por pessoa jurídica de direito privado, devendo o custo de operacionalização e uso do sistema ficar a cargo do licitante.

2.5. Além das vedações estabelecidas pelo art. 9º, §1º e §2º da Lei Federal Nº 14.133/21, não será permitido, conforme previsto no artigo 14 da mesma Lei, a participação:

2.5.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.5.2. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.5.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.5.4. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

2.5.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.5.6. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

§1 O impedimento de que trata o inciso III do artigo 14 da Lei Federal Nº 14.133/21 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

§2 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os incisos I e II do artigo 14 da Lei Federal Nº 14.133/21 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

§3 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

§4 O disposto no item 2.5. não impede a licitação ou a contratação de obra ou serviço que inclua como em cargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

§5 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos desta Lei.

2.5.7. Para obter o tratamento diferenciado de que trata a Lei Complementar 123/2006, e suas alterações, as empresas interessadas, declaradas ME ou EPP, deverão necessariamente apresentar, com os documentos de habilitação, a **CERTIDÃO SIMPLIFICADA DA JUNTA COMERCIAL**, para fins de comprovação da condição de ME ou EPP pelo empresário ou pela sociedade, conforme termos da IN DNRC nº. 103/2007, art. 8º.



a) Nos casos de empresas ME e EPP, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, nos documentos de habilitação, a empresa não será declarada inabilitada, e será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública. Nestes casos, ainda que com restrições, a empresa deverá, **OBIGATORIAMENTE**, apresentar toda a documentação de habilitação fiscal, ainda que com prazo de validade vencido.

b) Caso a licitante tenha se declarado ME ou EPP e não comprove tal condição, ou ainda, desatenda às exigências habilitatórias, será considerada **INABILITADA**. O Pregoeiro examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a confirmação das condições habilitatórias da proponente, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao especificado no Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto do certame.

c) A empresa optante pelo Simples Nacional que venha a ser contratada estará sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem o art. 17, XII, o art. 30, II e o art. 31, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006. A empresa optante pelo Simples Nacional deverá apresentar cópia do ofício, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços, mediante disponibilização de mão de obra com dedicação exclusiva (situação que gera vedação à opção pelo Simples Nacional, com as exceções previstas de limpeza, conservação e vigilância), à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, no prazo previsto no art. 30, § 1º, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006 (até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a vedação).

3. DO EDITAL

3.1. O presente Edital é regido pela Lei Federal nº 14.133/2021 e se submete no disposto da Lei Complementar Nº 123/06 atualizada pela Lei Complementar Nº 147/14, atendendo o direito de tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1. Para Julgamento será adotado o critério de MENOR PREÇO, observado o prazo para fornecimento, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste Edital.

5. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

5.1. O Pregão é o nível básico do registro cadastral no PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS que permite a participação dos interessados na modalidade LICITATÓRIA PREGÃO, em sua FORMA ELETRÔNICA.

5.2. O cadastro deverá ser feito no Portal de Compras Públicas, no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

5.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a esta licitação.

5.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

5.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo



proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

5.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico os documentos de habilitação exigidos no edital. Os documentos de habilitação devem ser encaminhados antes do início da sessão pública.

6.2. O cadastro da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

6.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação completa, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123/2006.

6.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.5. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

6.6. Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

6.7. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregão e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6.8. Habilitação:

6.8.1. Habilitação Jurídica:

a) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

b) 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, acompanhado de documento comprobatório de seus sócios e administradores;

c) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

d) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores e sua respectiva identificação;

e) Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

f) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva, além dos documentos de identificação dos titulares/sócios das empresas interessadas em participar do certame.

6.8.2. Habilitação fiscal, Social e Trabalhista:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – **Cartão CNPJ**;

b) Prova de regularidade fiscal perante a **Fazenda Nacional**, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados.

c) Prova de regularidade com o **Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)**;



- d)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 – **CNDT**;
- e)** Prova de inscrição no **cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal**, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- f)** Certidão de regularidade relativa aos tributos estaduais junto a **Fazenda Estadual**, da sede da Licitante.
- g)** Certidão de regularidade relativa aos tributos municipais (tributos mobiliários e imobiliários) junto a **Fazenda Municipal**, da sede da Licitante.

6.8.3. Habilitação Econômico-Financeiro:

- a)** Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- b)** No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar os demais requisitos de habilitação.

6.8.4. Habilitação Técnica:

- a)** É obrigatório às licitantes apresentar atestado(s) ou certidão(ões) de capacidade técnico-operacional comprobatórios de que a empresa proponente tenha executado ou esteja executando, serviços de características técnicas semelhantes às do objeto do presente Termo de Referência, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada e que comprove ter a empresa licitante executado pelo período mínimo de 12 meses.
 - a.1)** Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, os seguintes dados: identificação do emitente, especificação completa do fornecimento/serviço executado, prazo de vigência do contrato, local e data de expedição, data de início e término do contrato;
 - a.2)** Será aceita a soma de atestados.
 - a.3)** O CONTRATANTE poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando validar ou esclarecer informações sobre o serviço prestado;

6.8.5. Declaração:

- a)** Declaração que atende aos requisitos de HABILITAÇÃO, e responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei; **(Anexo V)**
- b)** Declaração que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua HABILITAÇÃO, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores; **(Anexo V)**
- c)** Declaração que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas; **(Anexo V)**
- d)** Declaração que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de entrega das propostas; **(Anexo V)**
- e)** Declaração que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação. **(Anexo V)**
- f)** Declaração que não utiliza mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, atendendo ao disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988; **(Anexo V)**
- g)** Declaração que não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a qualquer Órgão da Administração Pública direta ou indireta da União, dos Estados, do Município de Novo Hamburgo ou de outros Municípios da Federação ou punida com suspensão do direito de licitar e contratar com o Município de Novo Hamburgo ou impedido de licitar e contratar com o Município de Novo Hamburgo; **(Anexo V)**
- h)** Declaração que não se enquadra em nenhuma das hipóteses de impedimento previstas no artigo 14º, da Lei Federal nº 14.133/21. **(Anexo V)**
- i)** Declaração do porte da empresa. **(Anexo VI)**

6.8.6. Demais condições:



a) Na falta de consignação do prazo de validade dos documentos arrolados nos subitens "6.8.2" e "6.8.3", exceto documento exigido na alínea "a" do subitem "6.8.2", serão considerados válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua emissão.

7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA NO SISTEMA

7.1. O licitante enviará sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

7.1.1. Valor unitário de cada item, em moeda corrente nacional;

7.1.2. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

7.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

7.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.

7.4. Os valores ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto;

7.4.1. As propostas encaminhadas terão prazo de validade de 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data da sessão de abertura desta licitação, conforme disposição legal.

8. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

8.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, desde logo, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, conforme art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

8.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.3. A classificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo, podendo a mesma ser desclassificada na fase de aceitação fundamentada e registrada no sistema.

8.4. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

8.6. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

8.7. O lance deverá ser ofertado pelo valor do unitário de cada item.

8.8. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

8.9. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.



8.10. Será adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa "aberto e fechado", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

8.11. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.12. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.12.1 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.13. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

8.13.1 Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.14. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro.

8.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

8.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes do certame, publicada no <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura. E será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

8.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.20. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

8.21. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

9. DA NEGOCIAÇÃO, JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

9.1. Encerrada a etapa de lances, havendo empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;



- b)** avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- c)** desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- d)** desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade (compliance), conforme orientações dos órgãos de controle.

9.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- a)** empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- b)** empresas brasileiras;
- c)** empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d)** empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

9.3. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço mínimo definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

9.3.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.3.2. Será desclassificada a proposta que após negociação:

- a)** contiver vícios insanáveis;
- b)** não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- c)** apresentar preços acima do valor definido para a contratação;
- d)** apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

9.3.3. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado.

9.3.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

10. DA FASE DE HABILITAÇÃO

10.1. Encerrada a etapa de aceitação da proposta, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.5. do edital.

10.1.1. Será realizada pesquisa junto ao CEIS (CGU), junto ao CNJ (condenações cíveis por atos de improbidade administrativa) e no Portal Transparência (www.portaltransparencia.gov.br), para aferição de eventuais registros impeditivos de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública.

10.1.2. O não cumprimento das condições de participação, acarretará a desclassificação da licitante, bem como as sanções previstas neste Edital, podendo o Pregoeiro convocar a empresa que apresentou a proposta ou o lance subsequente.

10.2. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

10.2.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública.

10.3. O pregoeiro obedecerá, tendo em vista o enquadramento dos licitantes no tratamento favorecido às ME/EPPs, o disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/06.

10.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo estabelecido pelo pregoeiro.



10.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

10.6. Eventual inabilitação do licitante será considerada para fins de apuração da veracidade das informações prestadas na declaração de cumprimento aos requisitos de habilitação, conforme o art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021.

10.7. Após a vinculação dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência:

10.7.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

10.7.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data limite estabelecida neste edital de recebimento das propostas.

10.8. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

10.9. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

10.10. Verificada a conformidade dos documentos apresentados, o licitante será declarado VENCEDOR.

11. DA PROPOSTA READEQUADA

11.1. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo estabelecido pelo pregoeiro, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, em campo próprio do Sistema, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

11.1.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

11.2. A PROPOSTA COMERCIAL, deverá ser enviada, em 01 (uma) via, rubricada em todas as folhas e a última assinada pelo representante Legal da Empresa citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo os seguintes elementos:

a) Descrição completa do serviço;

b) Preço Global, contendo no máximo 04 (quatro) casas decimais, expressos em moeda corrente nacional, apurados à data de sua apresentação, incluindo além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, frete e demais encargos, assim como todas as despesas diretas ou indiretas relacionadas com o integral fornecimento do objeto da presente licitação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

c) Razão Social, CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, Inscrição Estadual, endereço completo, número de telefone, número de agência e conta bancária, além da indicação de e-mail para envio da Autorização de Fornecimento do contrato;

11.3. Após o encerramento da fase de habilitação e encerrado o prazo de envio da proposta readequada o pregoeiro anunciará a abertura do prazo para manifestação da intenção de interposição de RECURSO em campo próprio do sistema.

11.4. Encerrada a fase de recurso e, inexistindo a interposição deste, o objeto será ADJUDICADO e HOMOLOGADO.

11.5. Os arquivos encaminhados deverão estar em PDF do tipo "pesquisável" e assinados pelo representante legal da empresa.



11.6. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória Nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumir-se-ão verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

11.7. A empresa participante e seu representante legal são responsáveis pela autenticidade e veracidade dos documentos enviados eletronicamente.

12. DOS RECURSOS

12.1. Havendo intenção de recurso, o Pregoeiro por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar com as razões de recurso, no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, e aos demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo, sendo lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.2. Os recursos e as contrarrazões serão oferecidos exclusivamente por meio eletrônico, na opção RECURSO e a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada exclusivamente por meio eletrônico, observados os prazos estabelecidos no subitem 12.1.

12.3. A falta de intenção de recurso importará a decadência do direito de recurso e a Autoridade Competente adjudicará o objeto do certame ao vencedor na própria sessão, propondo à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório.

12.4. Na hipótese de interposição de recurso, o Pregoeiro encaminhará os autos devidamente fundamentado à autoridade competente.

12.5. O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo e o seu acolhimento resultará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.6. Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente, no interesse público, adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

12.7. Caberá ainda, pedido de reconsideração, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação, relativamente a ato do qual não caiba recurso hierárquico.

13. DA CONTRATAÇÃO

13.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, será o licitante vencedor convocado para assinar o contrato, que deverá fazê-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da convocação.

13.1.1. O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Departamento de Compras e Licitações.

13.1.2. A recusa injustificada do concorrente vencedor em assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido, o sujeitará à aplicação das penalidades previstas neste Edital.

13.2. O CONTRATO terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato ou emissão da ordem de início e poderá ser prorrogado por igual e sucessivo período, a critério da CONTRATANTE, respeitada a vigência máxima prevista no Art. 106 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

13.3. Constituem motivos para a rescisão do Contrato as situações referidas no Artigo 137 da Lei Federal n.º 14.133, de 01 de abril de 2021 e suas alterações.

14. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL



14.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua extinção, com as consequências contratuais e as previstas em lei, nos casos dos incisos I, II e III do artigo 138 da Lei nº 14.133/2021:

- a) por ato unilateral da CONTRATANTE;
- b) amigavelmente, por acordo entre as partes, mediante formalização, não cabendo indenização de qualquer das partes, desde que haja conveniência do município;
- c) judicialmente, nos termos da legislação vigente.

14.3. Quando der causa a extinção do contrato por inexecução total ou parcial, ou por imperícia técnica, a Contratada inadimplente, além de responder pelos danos decorrentes dos serviços, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas neste instrumento, estará sujeita às seguintes penalidades:

- a) multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento), do valor atualizado do saldo dos serviços a serem executados;
- b) suspensão do direito de licitar e contratar com o município, por até 3 (três) anos;

15. DA FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1. O prazo para pagamento ao contratado de cada fatura deverá ser realizada em um prazo não superior a 30 (trinta) dias contados a partir do atesto da Nota Fiscal, após comprovadas o adimplemento da contratada em todas as suas obrigações, já deduzidas as glosas e notas de débitos.

16. DA FISCALIZAÇÃO

16.1. A Prefeitura, fiscalizará a execução dos serviços, solicitando à CONTRATADA, sempre que achar conveniente, informações do seu andamento.

16.2. No desempenho de suas atividades, é assegurado ao órgão fiscalizador o direito de verificar a perfeita execução do presente ajuste em todos os termos e condições.

16.3. A ação ou omissão total ou parcial do órgão fiscalizador não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade de executar o serviço com toda cautela e boa técnica.

16.4. Caberá à fiscalização exercer rigoroso controle do cumprimento de cada uma das etapas do contrato, em especial quanto à quantidade e qualidade dos serviços executados, fazendo cumprir a lei e as disposições do presente edital.

16.5. Verificada a ocorrência de irregularidade no cumprimento do contrato, a fiscalização tomará as providências legais e contratuais cabíveis, inclusive quanto à aplicação das penalidades previstas no presente contrato e na lei Federal n.º 14.133/2021 e posteriores alterações.

17. DA GESTÃO DOS CONTRATOS

17.1. O modelo de gestão contratual observará o disposto na Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 10.652/2023 e nos atos normativos expedidos pela Secretaria Municipal de Administração.

18. DAS SANÇÕES

18.1. Extinção do Contrato:

18.1.1. A resolução unilateral do contrato, prevista no artigo 138, I da Lei 14.133/2021, se dará por ato unilateral e escrito da Administração, por descumprimento do decorrente, exceto quando causado pela sua própria conduta devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzida a termo no respectivo processo.

18.1.2. As sanções previstas pela extinção unilateral do contrato estão elencadas no artigo 139 da mesma Lei.

18.2. Do impedimento de licitar e contratar:



18.2.1. Ficará impedida de licitar e contratar, nos termos do artigo 156, III da Lei nº 14.133/2021, pelo prazo de até 3 (três) anos, a pessoa física ou jurídica que praticar as seguintes infrações legais previstas no artigo 155:

- a)** dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- b)** dar causa à inexecução total do contrato;
- c)** deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- d)** não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- e)** não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- f)** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

18.3. Das multas:

18.3.1. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou

18.3.2. Pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

18.3.3. O atraso injustificado na execução do contrato de prestação de serviços, na execução de obra ou na entrega de materiais, sem prejuízo do disposto no item 18.1., sujeitará a contratada/detentora à multa de mora calculada sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, na seguinte proporção:

- a)** de 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 15 (quinze) dias corridos;
- b)** superados os 15 (quinze) dias corridos, a partir do 16º a multa será de 1% (um por cento) ao dia, limitado a 30 (trinta) dias corridos e aplicada em acréscimo à do subitem "a)";
- c)** Após 30 (trinta) dias corridos, fica caracterizada a inexecução total, aplicando-se o disposto no item 18.1. cumulativamente a este.
- d)** O material não aceito deverá ser substituído dentro do prazo fixado pela administração, que não excederá a 15 (quinze) dias, contados do recebimento da notificação.

Parágrafo único – A não ocorrência de substituição ou regularização dentro do prazo estipulado ensejará a aplicação da multa prevista no subitem a) do item 18.3.3., considerando-se a mora nesta hipótese, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estabelecido deste item.

18.3.4. O pedido de prorrogação de prazo final da entrega dos materiais somente será apreciado se efetuado dentro dos prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente.

18.3.5. As multas referidas neste Edital não impedem a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

18.4. Da Declaração de Inidoneidade para licitar e contratar:

18.4.1. Será considerado inidôneo para licitar e contratar, nos termos do artigo 156, IV da Lei nº 14.133/2021, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis), a pessoa física ou jurídica que praticar as infrações legais previstas no artigo 155, incisos VIII ao XII do mesmo diploma legal:

- a)** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b)** fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c)** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d)** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e)** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

18.4.2. A sanção estabelecida no item 18.4.1. será precedida de análise jurídica, considerando reincidências de faltas, sua natureza e gravidade, e observará as regras previstas do § 6º ao § 9º da Lei nº 14.133/2021.

19. DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

19.1. Os ESCLARECIMENTOS e IMPUGNAÇÕES deverão ser formalizados por meio de requerimento endereçado aos pregoeiros, devendo ser protocolado no prazo de até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA no sistema www.portaldecompraspublicas.com.br.

19.2. Os arquivos encaminhados deverão estar em PDF do tipo "pesquisável" e assinados pelo representante legal da empresa.



19.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame, salvo quando se amolda ao art. 55, parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021.

19.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

19.4. As dúvidas a serem esclarecidas por telefone serão somente aquelas de caráter estritamente informal, no telefone (51) 3594.9946 ou pessoalmente na Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo no endereço Rua Guia Lopes, nº 4201, bairro Canudos/NH, no 8º andar na Diretoria de Compras e Licitações, de segunda a sexta-feira, das 09:00 horas às 17:00 horas.

19.5. As impugnações e os esclarecimentos serão respondidos pelos pregoeiros e disponibilizados aos interessados no Sistema Portal de Compras, no prazo de 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, limitado ao último dia útil anterior a data de abertura do certame.

19.6. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

20.2. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

20.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

20.4. É facultado ao Pregoeiro ou a autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

20.5. Os proponentes intimados a prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.

20.6. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

20.7. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

20.8. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou ainda, mediante publicação.

20.9. Os casos omissos neste Edital, serão resolvidos pelo Pregoeiro, nos termos da legislação pertinente.

20.10. A presente licitação será homologada, anulada ou revogada pela autoridade competente nos termos do Decreto Municipal nº 10.652 de 13 de março de 2023.

20.11. A participação do proponente nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital.



20.12. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

20.13. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

20.14. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

20.15. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

20.16. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

20.17. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o da Comarca de Novo Hamburgo.

20.18. A documentação apresentada para fins de habilitação da Empresa vencedora fará parte dos autos da licitação.

20.19. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

20.20. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

ANEXO II – SERVIÇOS E UST;

ANEXO III – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS;

ANEXO IV – AMBIENTE PMNH;

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO;

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA;

ANEXO VII – MINUTA DO CONTRATO;

ANEXO VIII – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA CONTRATADA

DIRETORIA DE COMPRAS E LICITAÇÕES DO MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO
Secretaria de Administração.

Novo Hamburgo, 22 de agosto de 2024.

CASSIANO VARGAS
Coordenador Jurídico DCL
OAB/RS 91.950

PABLO ROBERTO DA SILVA BAUER
Diretor de Compras e Licitações

NEI LUIS SARMENTO
Secretário Municipal de Administração



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de infraestrutura, segurança da informação e monitoramento para o ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo (PMNH).

2. Descrição dos produtos – Requisição de Compras nº 123/2024:

Item	Cód	Qtd	Unid	Descrição
1	98462	4464	UST	Serviços técnicos de infraestrutura, segurança da informação e monitoramento para o ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

3. Dotação orçamentária:

Código Reduzido: 2633

Órgão: 3 – Secretaria Municipal de Administração

Unidade: 11 – Diretoria de Infraestrutura e Redes

Ação: 2006 – Manutenção da Diretoria

Vínculo: 5000001 – Recurso Livre

Subelemento: 33.390.301.100.000.000.000 – Suporte de infraestrutura de T.I.C.

4. Motivação:

A Diretoria de Infraestrutura e Redes da Prefeitura de Novo Hamburgo é responsável pela manutenção de toda a infraestrutura de redes, servidores, storages, data centers, computadores, etc. Dentre estes tantos itens sob sua responsabilidade, há uma grande amplitude de assuntos e conhecimentos técnicos requeridos dos profissionais de TI de forma a viabilizar a operação diária do ambiente de TI desta Prefeitura. Diante de tal diversidade de temas, existem lacunas de conhecimento por parte do corpo técnico. Este, por sua vez é bastante reduzido e carente de treinamentos para atualização do conhecimento técnico frente às novidades tecnológicas.

Embora seja reconhecido o esforço e dedicação dos profissionais de TI da Prefeitura, a equipe enfrenta limitações em termos de capacitação e atualização técnica devido à escassez de recursos humanos e à recente redução de efetivo causada por realocações de funcionários e aposentadorias.

A fim de mitigar estas deficiências, a Prefeitura optou, há mais de dez anos, por contratação de empresa para consultoria e apoio técnico em infraestrutura de TI, de forma a suprir as lacunas em conhecimento especializado de alta complexidade bem como auxiliar o corpo técnico em períodos de demanda acima da média.

Nesse contexto, além dos motivos já mencionados, a contratação de uma empresa especializada em serviços técnicos de infraestrutura, segurança da informação e monitoramento traz diversos outros benefícios fundamentais:

- Experiência e conhecimento especializado: Empresas especializadas trazem para a PMNH uma equipe de profissionais altamente qualificados e experientes, com expertise atualizada sobre as mais recentes tendências tecnológicas e melhores práticas de segurança;
- Redução de riscos e ameaças: A segurança da informação é uma preocupação essencial para qualquer órgão público, e uma empresa especializada pode auxiliar na identificação e mitigação de riscos de segurança, prevenindo ataques cibernéticos e garantindo a conformidade com regulamentações e padrões de segurança;
- Escalabilidade e flexibilidade: Com o apoio de uma empresa externa, a PMNH terá a capacidade de escalar recursos conforme as demandas flutuarem, assegurando uma resposta ágil a quaisquer necessidades inesperadas ou picos de trabalho;
- Foco na missão principal: Ao transferir atividades técnicas para uma empresa especializada, a equipe interna de TI poderá concentrar-se em projetos estratégicos e no suporte direto aos usuários, aumentando a eficiência operacional;
- Redução de custos operacionais: A contratação de uma empresa externa pode ser mais vantajosa em termos de custos, uma vez que os gastos operacionais, como treinamento, capacitação e aquisição de ferramentas, podem ser compartilhados com o parceiro contratado;
- Acompanhamento das tendências tecnológicas: O cenário de tecnologia da informação está em constante evolução e uma empresa especializada pode ajudar a PMNH a adotar as tecnologias mais recentes e relevantes, mantendo sua infraestrutura de TI atualizada.

Diante desses argumentos e com o objetivo de aprimorar ainda mais o modelo de gestão do contrato vigente, a PMNH enxerga a contratação de uma nova empresa especializada como uma medida estratégica



que fortalecerá sua capacidade de enfrentar os desafios tecnológicos e de segurança, ao mesmo tempo que otimiza recursos e eleva a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos.

Neste certame, optamos, ainda, pela contratação de Unidades de Serviços técnicas expandindo e intensificando a atuação dos serviços contratados a fim de fazer frente as necessidades recém-surgidas de novos sistemas a serem suportados dentro do contexto de transformação digital de Novo Hamburgo. A Equipe de Planejamento de Contratação de serviços técnicos de suporte, segurança da informação e monitoramento para o Município de Novo Hamburgo constituída pelo Decreto Nº 10.431/2022, deliberou por uma contratação emergencial até que os estudos necessários para que pudéssemos concluir a elaboração de novo descritivo técnico. Concluído esse contrato onde foi possível detectar uma série de melhorias possíveis no modelo de gestão do contrato até então adotado apresentou-se este novo descritivo técnico.

5. Vigência do Contrato:

5.1. A vigência contratual será pelo período de 12 meses, com a possibilidade de prorrogação de até 120 meses conforme art. 100 e inciso I da Lei 14.133/2021.

5.2. Tal prorrogação ocorrerá desde que se ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, conforme art. 107 da Lei 14.133/2021.

6. Serviço de Supervisão:

6.1. O descritivo detalhado dos serviços de supervisão se encontra no Anexo III deste termo de referência.

6.2. O serviço de supervisão de equipes envolve atividades contínuas de coordenação e orientação das atividades nos demais serviços solicitados pela PMNH.

6.3. Gerenciamento da execução contratual, envolvendo a elaboração de plano de execução dos serviços, o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos e a comunicação contínua entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE visando a eficiência na prestação dos serviços objeto deste edital;

6.4. Gerenciamento da equipe técnica de execução e organização da alocação de turnos e de profissionais;

6.5. Gerenciamento dos chamados em todos os status do processo de atendimento, incluindo a supervisão do atendimento do chamado aberto até o seu fechamento, a monitoração e aprimoramento da satisfação da PMNH com a qualidade do serviço entregue;

6.6. Elaboração de relatório mensal dos serviços executados observando os indicadores e metas de nível de serviços pactuados;

6.7. Consolidação da documentação (gerada pelos demais serviços) de processos e produtos de infraestrutura de TIC;

6.8. Apresentação de soluções, baseadas nas melhores práticas de TIC, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos arquivos e informações;

6.9. Execução de reuniões presenciais semanais com a CONTRATANTE para acompanhamento dos serviços prestados e planejamento de ações.

7. Serviço de Suporte Técnico Especializado à Infraestrutura de TIC:

7.1. O descritivo detalhado dos serviços técnicos de Gerenciamento de Serviços de TIC (aplicações, portais intranet, extranet e internet; Administração DevOps; Armazenamento e Proteção de dados; Banco de Dados, Conectividade e Comunicação (Redes); Virtualização de servidores; Sistemas operacionais Linux, Windows e serviços corporativos; Documentação e Operação e Monitoramento proativo 24x7 de Serviços de TI) se encontra no Anexo III deste termo de referência.

7.2. Os serviços envolvem atividades relacionadas a administração de sistemas multiplataforma, sistemas de virtualização, clusters, storages, redes LAN e SAN, definição de normas e procedimentos, auditorias, produção de documentação e relatórios e assistência ao usuário (suporte qualificado).

7.3. Instalação, configuração, análise, manutenção preventiva e corretiva, depuração de erros, testes e administração de:

7.3.1. Sistemas operacionais (plataformas Windows e Linux);

7.3.2. Servidores e Blade servers;

7.3.3. Sistemas de virtualização (VMware e VSAN);

7.3.4. Sistemas de cópia de segurança (Veeam)

7.3.5. Rede lógica (LAN e SAN);

7.3.6. Ativos de rede (switches, roteadores, access points, etc);

7.3.7. Serviços de aplicação (Apache, Nginx, Tomcat, JBoss, etc);

7.3.8. Servidores de aplicação em plataforma Windows Server (DNS, DHCP, AD, IIS, etc)

7.3.9. Bancos de dados (PostgreSQL, MySQL, MSSQL, etc);

7.3.10. Sistemas de monitoramento;

7.3.11. Next Generation Firewall (Fortigate);

7.3.12. Outros serviços de TIC (de autenticação,, mensageria, segurança, etc);

7.4. Outras atividades a serem realizadas pela CONTRATADA:

- 7.4.1.** Produção de documentação de projetos, serviços, processos, procedimentos e outros;
- 7.4.2.** Produção de diagramas, desenhos e esquemas referentes ao ambiente de TIC da PMNH;
- 7.4.3.** Produção de relatórios de falha, auditoria, capacidade, desempenho e outros;
- 7.4.4.** Elaboração e implementação de projetos de TIC;
- 7.4.5.** Coordenação da execução das atividades relacionadas aos serviços executados;
- 7.4.6.** Instalação física de ativos de rede e servidores bem como a configuração lógica dos elementos envolvidos;
- 7.4.7.** Suporte para ativação, desativação e substituição de links de dados (protocolo BGP);
- 7.4.8.** Suporte para design de topologias de rede (LAN e SAN);
- 7.4.9.** Realização de auditorias no ambiente de TIC;
- 7.4.10.** Consultoria para resolução de dúvidas relacionadas à TIC;
- 7.4.11.** Consultoria estratégica para realização de projetos de adoção, migração e design de arquitetura de serviços em nuvem computacional;
- 7.4.12.** Suporte à elaboração de nota técnica das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos;
- 7.4.13.** Atualização de servidores, softwares, sistemas e firmwares;
- 7.4.14.** Identificar, analisar e tratar erros, vícios e defeitos em todo o ambiente de TIC da PMNH;
- 7.4.15.** Identificar e sugerir melhorias e adequações ao ambiente de TIC da PMNH de acordo com as normas técnicas e boas práticas;
- 7.4.16.** Auxiliar na homologação de novas soluções implantadas pela PMNH;
- 7.4.17.** Análise crítica de todo o ambiente tecnológico visando identificar falhas de implantação que tornem o ambiente vulnerável à ocorrência de indisponibilidades. Se necessário, a CONTRATADA deverá realizar as correções de configuração do ambiente, visando torná-lo de alta disponibilidade.

8. Serviço de Segurança da Informação:

- 8.1.** O descritivo dos serviços de segurança da informação se encontra no Anexo II.
- 8.2.** Os serviços envolvem atividades relacionadas a normatização de regras de segurança da informação, gestão de riscos, análises de vulnerabilidades, definição de normas e procedimentos de segurança da informação, auditorias e assistência ao usuário (suporte qualificado).
- 8.3.** Suporte à elaboração de documentação de políticas de segurança relacionadas ao ambiente da PMNH;
- 8.4.** Consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos e sistemas de proteção para apresentação à PMNH, constando as medidas tomadas e sugestões;
- 8.5.** Elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança;
- 8.6.** Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções adotadas, sejam eles novos ou já implantados na PMNH;
- 8.7.** Suporte ao gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação;
- 8.8.** Suporte à proposição de autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação e redundância;
- 8.9.** Suporte à elaboração/manutenção de plano de contingência;
- 8.10.** Suporte à elaboração/manutenção de plano de gerenciamento de risco;
- 8.11.** Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO família 27000;
- 8.12.** Suporte à proposição de ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC;
- 8.13.** Auxiliar na homologação das soluções destinadas à segurança da informação;
- 8.14.** Tratar incidentes de segurança (Vírus, SPAM/Phishing e outros);
- 8.15.** Suporte à gestão da solução de conteúdo Internet (filtro de conteúdo), com criação de regras, aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços, resolução de problemas e outros;
- 8.16.** Suporte à gestão da solução de Antivírus e AntiSPAM, incluindo configuração de regras e filtros, resolução de problemas e outros;
- 8.17.** Suporte à gestão da solução de detecção e prevenção de intrusão, incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras e outros;
- 8.18.** Assessorar a elaboração de políticas, configuração e a operação de ferramentas de segurança tais como: firewall, antivírus, IPS (Intrusion Protection System), IDS (Intrusion Detection System), Anti SPAM, filtro de conteúdo de Internet, roteadores, servidores, etc;
- 8.19.** Certificação digital: orientação aos usuários, suporte a criação de procedimentos para instalação;
- 8.20.** Execução de testes para implantação de serviços, políticas e regras de segurança.

9. Serviço de Monitoramento:

- 9.1.** O descritivo detalhado dos serviços técnicos de Documentação e Operação e Monitoramento proativo 24x7 de Serviços de TI se encontra no anexo III.



9.2. Este serviço envolve o monitoramento remoto de todos os itens de infraestrutura de TIC da PMNH em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano).

9.3. O monitoramento deverá ser realizado através de sistemas automatizados baseados em parâmetros e disparo de traps com alarmes em caso de anomalias.

9.4. Incidentes que gerem indisponibilidades identificadas pela CONTRATADA, por se tratarem de situações graves, devem ser encaminhadas para atendimento imediato sem necessidade de autorização da CONTRATANTE.

9.4.1. A CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE sobre estes casos o mais breve possível, no máximo até o dia útil seguinte à ocorrência.

9.4.2. A CONTRATADA deverá produzir um relatório descrevendo o ocorrido bem como as ações tomadas.

10. Serviço Técnicos:

10.1. Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as rotinas, processos, procedimentos e preceitos da biblioteca ITIL v3 ou superior.

10.2. A CONTRATADA realizará todos os serviços minimizando a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto em situações emergenciais e durante a realização de atividades programadas com a equipe do CONTRATANTE.

10.3. A CONTRATADA testará todos os serviços após a realização de manutenções preventivas e/ou corretivas, ficando sua aceitação final dependente da área demandante e/ou de fiscalização do CONTRATANTE, que avaliará as características esperadas para o serviço;

10.4. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhum serviço que esteja previsto neste Termo de Referência e seus anexos;

10.5. Os técnicos atuarão de forma presencial e por critério da PMNH poderão atuar de forma remota em atendimento às tarefas definidas neste termo de referência e seus anexos.

10.6. Durante a realização dos serviços, deverão ser contempladas todas as tarefas necessárias para garantir a operacionalidade do ambiente computacional, como a análise de viabilidade técnica, estudo de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

10.7. Efetuar a transferência de conhecimento (reunião técnica) para a equipe técnica da PMNH acerca das soluções implementadas durante a vigência do contrato.

10.8. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE dentro do prazo definido no anexo II e/ou especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

10.9. Para a prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA deverá operar a ferramenta ITSM utilizada atualmente pelo CONTRATANTE. Atualmente tratando-se do GLPI ou qualquer outra ferramenta ITSM que vier a ser implantada posteriormente. Toda a manutenção, customização, melhorias nessa ferramenta são de responsabilidade da Contratante

10.10. As operações do serviço técnico de monitoramento serão feitas em regime 24h por dia 7 dias por semana e poderão ser de forma remota em um NOC - Network Operations Center, desde que todos os parâmetros estejam monitorados. Se porventura ocorrer uma indisponibilidade de comunicação a atividade deve ser realizada de forma presencial.

10.10.1. O serviço técnico de construção da solução de monitoramento deve ser feito de forma presencial e por critério da PMNH poderá ter partes executadas de forma remota.

10.11. O serviço técnico será acionado a partir da abertura de chamados no sistema de gestão de chamados, contato telefônico ou presencialmente. Os chamados serão abertos pelos usuários da área de TI da CONTRATANTE.

10.12. Todos os atendimentos que resultem em intervenção no sistema deverão ser registrados na ferramenta de gestão de chamados da CONTRATANTE.

10.13. O tratamento de incidentes decorrentes da atuação do técnico da CONTRATADA, seja por erro, omissão ou imperícia, são responsabilidades da CONTRATADA. O tempo gasto para atendimento destes casos não poderá ser descontado do total de UST aprovadas. As consequências serão objeto de avaliação por parte da contratante e poderão resultar sanções contratuais.

10.14. Durante toda a vigência do contrato, os serviços deverão ser realizados por profissionais com as competências e certificações mínimas de acordo com este item. A contratada deve capacitá-los e certificá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pela PMNH, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais. A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

10.14.1. Dos perfis profissionais dos técnicos alocados para atendimento das UST

10.14.2. PERFIL 1 – Administração de sistemas operacionais Windows e serviços corporativos

10.14.2.1. Formação:

- Nível Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação;



10.14.2.2. Capacitação:

- ITIL V3 ou superior;

10.14.2.3. Certificação:

- Microsoft MCSA ou Microsoft MCSE ou Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
- Certificação 70-410 – Windows 2012R2 ou equivalente ou superior;

10.14.2.4. Experiência:

- Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Windows Server 2012 ou superior;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração de Microsoft Active Directory (AD);
- Experiência mínima de 2 (dois) anos na instalação e configuração de controladores de domínio;
- Experiência na criação de políticas de administração de usuários, computadores e servidores no AD;
- Experiência na criação e gerenciamento de grupos e unidades organizacionais no AD;
- Experiência na implementação de Active Directory Certificate Services;
- Experiência na implementação de Identity Federation e soluções de acesso;
- Experiência na criação de ambientes separados geograficamente;
- Experiência na execução de comandos Powershell;
- Experiência na criação de planos de alta disponibilidade e redundância do Active Directory;
- Experiência no manuseio de ferramentas de administração do AD;
- Experiência na segurança do ambiente do AD;
- Experiência na auditoria de usuários;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação e administração de servidores DNS e DHCP em ambiente Microsoft;

10.14.3. PERFIL 2 – Administração de virtualização de Servidores, administração de proteção de dados e administração de Armazenamento (Storage)

10.14.4. Formação:

- Nível Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação em que prestará serviço;

10.14.4.1. Capacitação:

- ITIL V3 ou superior;

10.14.4.2. Certificações:

- Certificação VCAP6-DCV VMware Certified Advanced Professional – Data Center Virtualization ou superior;

10.14.4.3. Experiência:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em implantação e administração de soluções de armazenamentos de dados – Storage;
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração de ambiente virtualizado de servidores de rede de dados, utilizando a ferramenta VMware vSphere 6.5 ou superior.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de ambiente virtualizado de armazenamento VSAN

10.14.5. PERFIL 3 – Conectividade e Comunicação

10.14.5.1. Formação:

- Nível Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação em que prestará serviço;

10.14.5.2. Capacitação:

- ITIL V3 ou superior;

10.14.5.3. Certificações:

- CCNP Enterprise ou CCNP Routing and Switching

10.14.5.4. Experiência:

- Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados com mais de 200 (duzentos) pontos de redes;
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração e gerenciamento de ativos de rede (switches, roteadores, etc.);
- Experiência mínima de 1 (um) ano em administração e gerenciamento de roteadores e switches cisco e mikrotik
- Experiência mínima de 1 (um) ano em utilização de analisadores de protocolo para realização de troubleshooting em plataformas de gerência de redes;
- Experiência mínima de 1 (um) ano em administração e gerenciamento de redes sem fio da família IEEE 802.11.

10.14.6. PERFIL 4 – Administração de aplicações DevOps, administração de portais intranet, extranet e internet e Administração de Banco de Dados

10.14.6.1. Formação:

- Nível Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação em que prestará serviço;

10.14.6.2. Capacitação:

- ITIL V3 ou superior;

10.14.6.3. Certificações:

- Linux Professional Institute LPIC-3 Mixed Environments

10.14.6.4. Experiência:

- Experiência mínima de 1 (um) ano em gerência e administração de sistema de aprendizagem virtual Moodle;
- Experiência mínima de 1 (um) ano em gerência e administração de sistemas CMS;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em implantação, manutenção e otimização de servidores de aplicação em Linux JBOSS, TOMCAT, PHP e APACHE;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em Administração e Suporte de bancos de dados POSTGRESQL;

10.14.7. PERFIL 5 – Documentação e Monitoramento**10.14.7.1. Formação:**

- Nível Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Tecnologia da Informação em que prestará serviço;

10.14.7.2. Capacitação:

- ITIL V3 ou superior;

10.14.7.3. Certificações:

- Zabbix Certified Specialist (ZCS);

10.14.7.4. Experiência:

- Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência e administração de ferramenta de monitoramento proativo de infraestrutura Zabbix;

10.14.7.5. Conhecimentos:

- Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux;
- Infraestrutura de rede Ethernet;
- Domínio de utilização do pacote MS Office 365 e ferramentas de editoração;
- Elaboração de relatórios técnicos e procedimentos operacionais.
- Lei 14133

10.15. A CONTRATADA deve promover o afastamento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;

10.16. Alocar no serviço de supervisão da sustentação de infraestrutura um funcionário capacitado, doravante denominado de RESPONSÁVEL TÉCNICO, que deverá assumir a coordenação de sua equipe para a execução dos respectivos atividades:

10.16.1. Conhecer o parque tecnológico visando a preparação da equipe que prestará os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas de procedimentos, segurança e definição dos requisitos necessários.

10.16.2. Estar presencial, ao menos 2 (duas) horas úteis por semana, para a realização de reuniões de alinhamento e planejamento de atividades e/ou assuntos pertinentes à execução do objeto do contrato, nas demais horas o mesmo deverá estar disponível para contato de forma remota por telefone, videoconferência ou outros meios.

11. Prazos de Atendimento:

11.1. Os incidentes e ordens de serviço serão classificados quanto à criticidade pelos seguintes critérios:

Criticidade do incidente/requisição	Descrição	Prazo para solução
Emergência	Um ou mais componentes da infraestrutura crítica de serviços prestados está indisponível ou em iminência de gerar indisponibilidade.	2h corridas
Urgência	Um ou mais componentes da infraestrutura crítica de serviços se apresenta funcional, mas necessita de ajustes urgentes.	8h corridas
Rotina	Atividades que não afetam a disponibilidade dos serviços de TIC	Conforme Anexo II

11.2. O prazo máximo de conclusão dos serviços está detalhado no Anexo II na coluna "Prazo Máximo de Execução (em horas úteis)".

11.3. A contagem do tempo se inicia com o recebimento da Ordem de serviço, exceto nos casos onde o incidente seja detectado pelo monitoramento proativo da CONTRATADA. Neste caso a contagem do tempo de atendimento se inicia quando da detecção do incidente pelo sistema de monitoramento.



11.4. A critério exclusivo da CONTRATANTE poderá ser concedida extensão de prazo para solução dos incidentes ou requisições desde que formalmente justificado pela CONTRATADA.

11.5. As requisições (criticidade "Rotina") serão recebidas e tratadas no período entre 8h e 18h. A contagem de horas interrompe às 18h e contínua às 8h do próximo dia útil para as solicitações;

11.6. No atendimento de incidentes com criticidade "Emergência" e "Urgência" identificados no ambiente de PRODUÇÃO da infraestrutura da PMNH deverão ser recebidos e tratados em regime 24x7, sem interrupção;

11.7. No caso da resolução de incidentes, se o mesmo não tiver a sua causa raiz conhecida, ou seja, existe um problema a ser resolvido, a CONTRATADA é obrigada a aplicar uma solução de contorno na resolução do incidente para que o serviço volte à sua operação padrão e registrar um PROBLEMA para investigação;

11.8. Não podem existir incidentes por falta de proatividade da contratada. Sendo obrigatória a supervisão e intervenção proativa da equipe de monitoramento da contratada.

11.8.1. A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer no ambiente de sistemas, serviços e infraestrutura e que ocasionam a necessidade de suporte, tais como: verificar aplicação de patches, avaliar correções de drivers, avaliar aumento de recursos (cpu, memória ou disco), avaliar registro de erros, aplicar atualização de softwares ou qualquer outro procedimento que permita a execução ininterrupta dos sistemas e serviços monitorados pela CONTRATADA. A manutenção proativa deve ser realizada mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e registros do ambiente de infraestrutura, bem como por meio da realização de testes rotineiros de carga e alta disponibilidade do ambiente.

11.8.2. Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as manutenções e os suportes necessários de maneira a proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de intervenções necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.

11.8.3. É obrigação da 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.

11.8.4. As disponibilidades de servidores e serviços devem ser respeitadas em todos os ambientes: produção, desenvolvimento, homologação, teste, etc.

12. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMS):

12.1. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção. Níveis de serviço são indicadores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE, capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações.

12.2. A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelos fiscais do contrato, referente às Ordens de Serviço encerradas no mês anterior.

12.3. O não cumprimento dos valores mínimos/máximos exigidos nos indicadores ensejará em descontos de acordo com o estipulado em cada indicador.

12.4. Para o serviço de monitoramento 24h/7 dias na semana será considerado o seguinte indicador:

INDICADOR DE RESPONSABILIDADE A INCIDENTES (IRI)	
Tópico	Descrição
Finalidade	O indicador de resposta a incidentes de emergência e urgência mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês relacionados aos itens monitorados e o respectivo tempo de resposta. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação proativa e preventiva no gerenciamento dos recursos.
Meta a cumprir	IRI \geq 90,00% Promover uma resposta com proposta de resolução ou medida de contorno do incidente até o prazo para solução estabelecido neste termo de referência a no mínimo sobre 90% dos incidentes ocorridos no mês.
Instrumento de medição	Através da plataforma de monitoramento e por controle próprio da CONTRATANTE na constatação da ocorrência de incidentes e na contabilização do tempo até sua resposta
Forma de Acompanhamento	Durante a execução dos serviços, a ocorrência de incidentes será monitorada e o tempo de resposta será contabilizado.
Periodicidade	Será aferido mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IRI = (TIA / TIM) \times 100$



	<p>Onde:</p> <p>IRI = Percentual de Incidentes Tratados no prazo TIM = Total de incidentes ocorridos no mês</p> <p>TIA = Total de incidentes tratados dentro do prazo para solução estabelecido neste termo de referência</p>
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição
Início de Vigência	Mensal
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para valores do indicador IRI:</p> <p>Igual ou Superior a 90% - Pagamento integral da OS;</p> <p>De 80% a 89,99% - Glosa de 5 USTs</p> <p>De 70% a 79,99% - Glosa de 7 USTs</p> <p>Abaixo de 69,99% - Glosa de 10 USTs</p>
Multa	<p>Para valores do indicador IRI:</p> <p>Abaixo de 50% - Multa de 5% sobre o valor total do contrato.</p>

12.5. Para a aferição do nível de serviços de rotina contratados, será considerado o seguinte indicador:

INDICADOR DE TEMPESTIVIDADE NA OPERAÇÃO (ITO)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Mensurar a execução dos serviços e a operação nos prazos máximos estabelecidos.
Meta a cumprir	ITO >= 95,00% Executar as operações e atividades dentro dos prazos máximos de execução previstos no Anexo II e na ordem de serviço com efetividade (sem erros e retrabalho)
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento e acompanhamento de chamados e por controle próprio da CONTRATANTE.
Forma de Acompanhamento	Após a execução dos serviços, os fiscais analisarão individualmente cada execução de serviço verificando a conclusão no prazo definido neste Termo de Referência.
Periodicidade	Será aferido mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>ITO = (TCSA / TC) x 100</p> <p>Onde:</p> <p>ITO = Percentual de serviços entregues tempestivamente.</p> <p>TC = Total de chamados ocorridos no mês</p> <p>TCSA = Total de chamados sem atraso.</p>
Observações	Serão utilizadas na medição horas úteis na jornada estabelecida.
Início de Vigência	A partir da emissão de OS(s) relativa(s) aos serviços do anexo II
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para valores do indicador ITO:</p> <p>Igual ou Superior a 95,00% - Pagamento integral da OS;</p> <p>De 90% a 94,99% - Glosa de 10% sobre o valor do serviço</p>



	<p>inadimplido;</p> <p>De 80% a 89,99% – Glosa de 20% sobre o valor do serviço inadimplido;</p> <p>De 70% a 79,99% – Glosa de 30% sobre o valor do serviço inadimplido;</p> <p>Abaixo de 69,99% - Glosa de 50% sobre o valor do serviço inadimplido.</p>
Multa	<p>Para valores do indicador ITO:</p> <p>Abaixo de 50% - Multa de 5% do valor total do contrato.</p>

12.6. Para a aferição do nível de conformidade dos serviços executados pela contratada será considerado o seguinte indicador:

INDICADOR DE CONFORMIDADE NA OPERAÇÃO (ICO)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Assegurar que os serviços de operação (diária e ocasional), supervisão, gerenciamento dos serviços e documentação sejam executados em conformidade com os requisitos técnicos e funcionais esperados.
Meta a cumprir	<p>ICO = 95,00%</p> <p>Executar as operações e atividades de gerenciamento previstas no Anexo II com conformidade técnica de forma a atender os critérios do Anexo III em atenção inclusive aos impactos definidos pela CONTRATANTE no referido anexo.</p>
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento e acompanhamento de chamados e por controle próprio da CONTRATANTE.
Forma de Acompanhamento	Mensalmente os fiscais analisarão os relatórios dos serviços verificando a conformidade com o que foi definido no Termo de Referência.
Periodicidade	Será aferido mensalmente para Impactos : Muito Alto, Alto, Médio e Baixo
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>$ICO = (4 * TCC_MA + 3 * TCC_A + 2 * TCC_M + 1 * TCC_B) / (10 * TC) \times 100$</p> <p>Onde:</p> <p>TC = Total de serviços ocorridos no mês TCC_MA = Total de serviços com impacto muito alto entregues atendendo o Termo de Referência.</p> <p>TCC_A = Total de serviços com impacto alto entregues atendendo o Termo de Referência.</p> <p>TCC_M = Total de serviços com impacto médio entregues atendendo o Termo de Referência.</p> <p>TCC_B = Total de serviços com impacto baixo entregues atendendo o Termo de Referência.</p>
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição. Observe que existe um peso de 40% para impactos muito altos, 30 % para impactos altos e assim por diante. De forma que o impacto registrado no Anexo III é muito importante.



Início de Vigência	A partir da emissão de OS(s) relativa(s) aos serviços do anexo II
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador ICO: Igual a 95% – Pagamento integral da OS; De 90% a 94,99% – Glosa de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; De 80% a 89,99% – Glosa de 7% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 79,99% - Glosa de 10% sobre o valor do serviço inadimplido.
Multa	Para valores do indicador ICO: Abaixo de 50% - Multa de 5% do valor total do contrato.

13. Condições de Entrega e Execução:

13.1. Prazo de início dos Serviços: Em até 15 dias, após assinatura do contrato.

13.2. Condições de entrega: Os serviços objeto desta licitação devem estar disponíveis pela CONTRATADA, por um período de 10 horas diárias, das 08:00 horas às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, desde já estabelecido como Turno Básico de Manutenção.

13.2.1. As atividades serão realizadas, de forma presencial, em quaisquer instalações da PMNH na cidade de Novo Hamburgo-RS bem como em outros locais do município onde a PMNH possua ponto de presença. Sob absoluto critério da PMNH algumas atividades poderão ser efetuadas de forma remota.

13.2.2. Poderá haver trabalho fora do Turno Básico de Manutenção (noturno, nos finais de semana, feriados, etc) em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, falhas no ambiente de TIC, atendimento emergencial, depuração de erros entre outros.

13.2.3. O atendimento fora do Turno Básico de Manutenção não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será imprecedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como horas extras ou adicionais noturnos.

13.2.4. O tempo despendido com o deslocamento para a realização dos atendimentos não será computado no quantitativo de USTs nos casos de atendimento sem definição da quantidade de UST.

13.3. Recebimento: Comitê de recebimento de serviços – Diretoria de Infraestrutura e Redes.

13.4. O serviço especializado de suporte técnico será remunerado mensalmente pela quantidade de Unidades de Serviços Técnicos (UST) utilizados pela CONTRATADA na execução das Ordens de Serviço.

13.5. A unidade de medida adotada (UST) corresponde ao esforço padronizado para a execução de tarefas com determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos humanos alocados ou tempo necessário para a realização. O seu pagamento é condicionado à prestação dos serviços e atendimento aos níveis de serviços especificados.

13.6. A CONTRATANTE fará uso e efetuará o pagamento apenas das quantidades de USTs necessárias à implementação e manutenção dos serviços que solicitar à CONTRATADA, até o limite máximo de UST contratadas. A CONTRATANTE não realizará pagamento prévio de horas técnicas sob qualquer hipótese.

13.7. O Anexo II descreve os serviços que poderão ser demandados e respectivo valor em USTs. O prazo em horas para execução dos serviços relacionados no anexo II não poderá ser superior ao indicado na coluna Prazo Máximo para Execução.

13.8. O valor mínimo de UST que deverá ser faturado é de 40, correspondentes aos serviços de supervisão, monitoramento, documentação e gerenciamento de serviços de TIC; uma vez que estes são executados de forma contínua no decorrer do contrato.

13.9. As atividades poderão ser realizadas, de forma remota (se autorizadas) ou presencial, em quaisquer instalações da PMNH na cidade de Novo Hamburgo-RS bem como em outros locais do município onde a PMNH possua ponto de presença.

13.10. A CONTRATANTE é definida como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

13.11. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de gestão de TIC, a CONTRATADA deverá manter disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada, de forma que a CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de TIC bem como alcançar a excelência na prestação de serviços.



13.12. O atendimento dos chamados técnicos deve ser obrigatoriamente realizado por profissional certificado na respectiva área de conhecimento, conforme exigências descritas na seção "Habilitação Técnica", salvo sob autorização expressa da CONTRATANTE.

13.13. Os serviços serão demandados através de ordens de serviço (OS) automatizadas que devem obrigatoriamente seguir o fluxo de aprovação.

13.14. As ordens de serviço devem conter no mínimo:

13.14.1. Número da OS;

13.14.2. Data e hora da abertura da OS;

13.14.3. Responsável pela abertura da OS;

13.14.4. Categoria do Serviço conforme anexo II

13.14.5. Descrição do Serviço conforme anexo II

13.14.6. Descrição detalhada do serviço a ser executado;

13.14.7. Grau de criticidade da tarefa a ser executada;

13.14.8. Responsável pelo atendimento da OS;

13.14.9. Data e hora do fechamento da OS;

13.14.10. Aceitação do gestor responsável da CONTRATANTE, atestando a efetiva execução do serviço.

13.15. O sistema automatizado de gerência de Ordens de Serviço, atendendo a esses requisitos mínimos deve ser disponibilizado pela empresa CONTRATADA. Este sistema deve suportar todo fluxo automatizado de abertura e aceite das ordens.

13.16. Os atendimentos podem ocorrer de forma presencial ou remota, conforme definido pela CONTRATANTE para cada caso.

13.17. Ao final de cada mês a CONTRATADA deverá fornecer à PMNH relatório das atividades exercidas no período. O relatório deverá ser entregue em arquivo eletrônico em formato definido pela CONTRATANTE.

13.18. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da PMNH, não podendo ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização do CONTRATANTE;

13.19. Os executores da CONTRATADA que atuarão na implantação e nos demais serviços previstos, receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;

13.20. Será considerado ilícita a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

13.21. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

13.22. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE;

13.23. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, funcionários e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

13.24. Deverá haver Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo entre a CONTRATADA e a PMNH, estabelecendo o compromisso de que todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços não divulgarão nenhum assunto tratado na execução e gestão do objeto da licitação, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos;

13.25. Os profissionais a serviço da CONTRATADA deverão estar cientes de que a estrutura computacional da PMNH não poderá ser utilizada para fins particulares. O correio eletrônico fornecido pela PMNH, bem como a navegação em sítios da internet e outros poderão ser auditados;

13.26. A CONTRATADA deverá entregar à PMNH toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços objeto desta licitação, bem como deverá ceder à PMNH, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, scripts, plantas, desenhos, diagramas e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

14. Habilitação Técnica:

14.1. Quando da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar listagem de profissionais certificados sendo composta, no mínimo, por:

Número de Profissionais	Certificação
1	CCNP Enterprise ou CCNP Routing and Switching
1	VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV)
1	Veeam Certified Architect – VMCA
1	Microsoft MCSA ou Microsoft MCSE ou Microsoft 365 Certified: Enterprise



Administrator Expert

- 14.1.1.** A comprovação das certificações deverá ser realizada através de cópia autenticada dos certificados.
14.1.2. Os certificados poderão estar em português, inglês ou espanhol.
14.1.3. As certificações podem ser cumulativas, ou seja, um mesmo técnico pode possuir mais de uma das certificações acima elencadas.
14.1.4. Os certificados técnicos devem estar dentro de seu período de validade na data de assinatura do contrato.
14.1.5. Serão aceitas certificações superiores às solicitadas (Ex: Será aceita certificação CCIE ao invés da CCNP).
14.1.6. Serão aceitas certificações novas, ou seja, que substituam as certificações aqui exigidas desde que sejam equivalentes.

15. Das Obrigações:

15.1. DA CONTRATADA:

- 15.1.1.** Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
15.1.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
15.1.3. Fornecer toda mão de obra comum e especializada, ferramentas e instrumentos necessários para prestação dos serviços;
15.1.4. Apresentar a relação dos funcionários que prestarão o atendimento técnico. Esta relação deverá ser refeita e reapresentada toda vez que houver alteração no quadro de funcionários da CONTRATADA;
15.1.4.1. A relação deve conter: nome completo, CPF, cargo/função, currículo;
15.1.5. Caso a CONTRATADA sofra alteração de razão social, fica obrigada a contatar a Diretoria de Compras e Licitações e enviar uma cópia da alteração do contrato para as atualizações contratuais necessárias;
15.1.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo fixado no Termo de Referência, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da Administração;
15.1.7. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus funcionários, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à CONTRATANTE ou a terceiros;
15.1.8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
15.1.9. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.
15.1.10. Manter os seus funcionários identificados quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, com uniforme e crachá de identificação.
15.1.11. Responder por danos, avarias e desaparecimento de bens materiais, causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por seus prepostos ou funcionários, em atividade nas dependências da CONTRATANTE, desde que fique comprovada a responsabilidade, nos termos do art. 120, da Lei nº 14.133/2021.
15.1.12. Observar, adotar, cumprir e fazer cumprir todas as normas de segurança e prevenção de acidentes no desempenho dos serviços.
15.1.13. Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE.
15.1.14. Dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do serviço.
15.1.15. Submeter-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos que forem por ela solicitados, cujas reclamações obrigam-se a atender prontamente.
15.1.16. Apresentação de sugestões para melhor execução dos serviços.
15.1.17. Diligenciar para que seus funcionários tratem com urbanidade o pessoal da CONTRATANTE, clientes, visitantes e demais contratados, podendo a Administração exigir a substituição daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.
15.1.18. Assumir total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho (NRs), assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao contrato.
15.1.19. Informar à Fiscalização, também para efeito de controle de acesso às suas dependências, todas as ocorrências de afastamento definitivo e novas contratações de funcionários, devendo estas ser comunicadas até a data de início do trabalho num prazo de 24 horas. Comprovar a mesma habilitação técnica exigida no edital para o novo funcionário.



15.1.20. Substituir os funcionários nos casos de afastamento de modo a manter o quantitativo de pessoal disponível e os serviços dentro do nível técnico estabelecido. Contatar a CONTRATANTE com 15 dias úteis de antecedência, apresentando currículo do profissional para análise da equipe técnica da SEMAD – Diretoria de Infraestrutura e Redes – Departamento de Ambiente Central, nos casos de substituição.

15.1.20.1.1. Os pré-requisitos do profissional substituído devem ser os mesmos elencados neste Termo de Referência.

15.1.20.1.1.1. Caso a CONTRATADA não apresente opção de currículo com os mesmos pré-requisitos, ficará a critério da CONTRATANTE o aceite deste.

15.1.20.1.1.2. Caso não seja possível a substituição a CONTRATANTE aplicará glosa.

15.1.21. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal, os adicionais previstos em Lei, convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria profissional, bem como quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com este contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, declarado pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus funcionários e a CONTRATANTE.

15.1.22. Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por funcionários seus que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviço aqui contratado, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CONTRATANTE.

15.1.23. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus funcionários no desempenho do serviço ou em conexão com eles, que tenha relacionamento ao contrato com a CONTRATANTE.

15.1.24. Fornecer equipamentos de proteção individual – EPI a todos os funcionários cujas atividades os exijam por normas de segurança em vigor.

15.1.25. Cumprir, além das normas de segurança constantes destas especificações, todas as outras disposições legais pertinentes, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inaceitáveis na execução dos serviços.

15.1.26. Cuidar para que os serviços a serem executados acarretem a menor perturbação possível aos serviços públicos, às vias de acesso e a todo e qualquer bem, público ou privado, adjacente às instalações da CONTRATANTE, providenciando sinalização e/ou isolamento das áreas de serviço.

15.1.27. Não vincular sob hipótese alguma, o pagamento dos salários de seus funcionários ao pagamento das faturas efetuado pela CONTRATANTE.

15.1.28. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, observando os limites legais até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo inicial atualizado do contrato.

15.1.29. Realizar, às suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho de seus funcionários, os exames médicos exigidos.

15.1.30. Realizar todas as transações comerciais necessárias à execução dos serviços contratados exclusivamente em seu próprio nome.

15.1.31. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização da CONTRATANTE.

15.1.32. Manter arquivo com toda a documentação relativa à execução dos serviços contratados, inclusive ao cumprimento de suas obrigações salariais, as Carteiras de Trabalho e Previdência Social, quando solicitadas, deverão ser encaminhadas à CONTRATANTE.

15.1.33. Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal/1988: "XXXIII - proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos."

15.2. DA CONTRATANTE:

15.2.1. Disponibilizar o local e os meios para a execução dos serviços.

15.2.2. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

15.2.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de um representante especialmente designado, nos termos do artigo 104, inciso III e artigo 117 da Lei n.º 14.133/2023.

15.2.4. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

15.2.5. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas estabelecidas.

15.2.6. Disponibilizar à CONTRATADA o acesso remoto ao ambiente computacional da CONTRATANTE através de software VPN para uso em ambiente Windows ou Linux. O tráfego de dados da VPN é registrado para fins de auditoria.

16. Confidencialidade:

16.1. Quando da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá concordar e assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo da Contratante (**ANEXO VIII**), entregando o Termo assinado pelo representante legal da empresa.

17. Transferência de Conhecimento:

17.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE;

17.2. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, fazendo repasse de conhecimento ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;

17.3. A CONTRATADA se compromete a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados;

17.4. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE;

17.5. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

17.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

17.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

17.7.1. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;

17.7.2. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, das atividades de transferência do conhecimento.

18. Gestão e Fiscalização:

18.1. A gestão e a fiscalização da prestação dos serviços será exercida por um representante até a nomeação da comitê de recebimento dos serviços da CONTRATANTE ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, de tudo dando ciência à CONTRATADA, como também sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer quaisquer serviços, com ou sem o fornecimento de materiais ou peças, que não estejam de acordo com as normas, especificações e técnicas usuais.

18.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de fatos dessa espécie não implicará em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

18.3. Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

18.4. A ausência ou omissão da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no Contrato.

19. Condições e Prazos de Pagamento:

19.1. Pagamento:

19.1.1. O pagamento será efetuado em até 30 dias do atesto da Nota Fiscal, após a prestação do serviço, com o protocolo da Nota Fiscal (que deverá ser emitida de acordo com a Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009), ainda o documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação, contendo: a descrição dos serviços prestados, o mês/ano da prestação do serviço e os dados bancários para depósito;

19.1.2. Os pagamentos serão efetuados somente em conta bancária com mesmo CNPJ/CPF do empenho, devidamente cadastrada na Diretoria de Compras e Licitações.

19.1.3. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente, por ordem bancária.

19.2. Notas Fiscais:

19.2.1. Devem ser faturadas seguindo as orientações do Decreto Municipal n. 10.398/2022 e seu Anexo II. Serão liberadas para pagamento somente quando acompanhadas do recebimento, devidamente assinado e carimbado pelo funcionário responsável, bem como identificação do número da Nota de Empenho e do Processo de Compras, dados bancários para depósito e não conter nenhuma rasura;

19.2.2. A Nota Fiscal deverá ser devidamente atestada pela Secretaria que fiscaliza o serviço contratado;

19.2.3. Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção, será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

20. Critério de Avaliação das Propostas:



O julgamento das propostas será feito pelo menor preço apresentado: por item.

21. Tributos/ Encargos/ Fretes:

Os custos com tributos, encargos financeiros, frete, entre outros, deverão estar inclusos no preço proposto.



ANEXO II – Serviços e UST

Item	Categoria	Descrição do Serviço	Valor de Referência (em UST)	Prazo Máximo de Execução (horas úteis)	Observação
1	Nuvem e On-premises	Criação de instâncias de computação	1	8	
2	Nuvem e On-premises	Criação de instâncias de banco de dados	2	8	
3	Nuvem e On-premises	Configuração ou alteração de atributos em instâncias de computação	1	8	
4	Nuvem e On-premises	Configuração ou alteração de atributos em instâncias de banco de dados	1	8	
5	Nuvem e On-premises	Configuração de VPN Site-to-Site	1,5	8	
6	Nuvem e On-premises	Configuração de Regra de Filtragem em Firewall	0,5	4	Por conjunto de regras
7	Nuvem e On-premises	Configuração de Rede Virtual	0,5	4	
8	Nuvem e On-premises	Configuração de Sub-Rede de Rede Virtual	0,5	4	
9	Nuvem e On-premises	Configuração de Domínio de DNS	0,5	4	
10	Nuvem e On-premises	Configuração de Balanceador de Carga	2	8	
11	Nuvem e On-premises	Configuração de Certificado SSL	0,5	8	
12	Nuvem e On-premises	Configuração de Disco Customizado de Sistema Operacional de Máquina Virtual	0,5	4	
13	Nuvem	Configuração de Disco com Provisionamento de IOPS	1	1	
14	Nuvem e On-premises	Configuração de Sistema de Arquivos em Rede	2	8	
15	Nuvem e On-premises	Implantar Serviço de Backup	0,5	8	
16	Nuvem e On-premises	Hospedagem de Containers	1,5	16	
17	Nuvem e On-	Serviço de Aplicações	4	16	



	premises	Gerenciadas			
18	Nuvem	Serviço de Banco de Dados Gerenciado	2	16	
19	Nuvem e On-premises	Configuração de Serviço de Autenticação Integrado com Microsoft ADS	1,5	100	
20	Nuvem e On-premises	Implantação de Auditoria e Análise de Logs	0,5	8	
21	Nuvem	Configuração de Sistema de Repositório de Objetos	1	8	
22	Nuvem	Configuração de Gateway NAT	0,5	8	
23	Nuvem e On-premises	Configuração de Firewall de Aplicação Web	0,5	8	
24	Nuvem e On-premises	Configuração de Proteção contra Ataques DDOS	1	8	
25	Nuvem	Serviço de Avaliação de Vulnerabilidades	5	16	
26	Nuvem	Serviço de Importação e Exportação de Dados	1,5	16	
27	Nuvem	Serviço de Gateway de Armazenamento	1,5	12	
28	Nuvem e On-premises	Serviço Gerenciado de Publicação de Aplicações Web	2	16	
29	Nuvem	Serviço de Consultoria em migração e melhoria de projetos de nuvem	1	40	Valor de 1 UST por hora de Consultoria
30	Conectividade e Comunicação	Conexão do roteador de operadora de trânsito IP com a infraestrutura de roteadores/servidores/firewall, ajustes e testes.	3	24	Por operadora conectada
31	Conectividade e Comunicação	Ajuste físico de Patch panel e instalação e configuração de switch (inclusive instalação física) em rack de prédio da administração na rede PtP de forma a integrar a rede da PMNH. Homologação e documentação.	2	16	Valor de 2 UST por Rack e Switch
32	Conectividade e Comunicação	Serviço de vistoria no local e testes com softwares de rede de instalação em rede em prédio da administração de forma ponto a ponto. Com elaboração de relatório e relatório fotográfico com parecer técnico de aprovação ou recusa e o que	1	16	Valor de 1 UST por prédio visitado



		deve ser corrigido.			
33	Conectividade e Comunicação	Serviço de inclusão de desktop no domínio, atualização do SO, ajuste de impressão e instalação do antivírus em desktop (por desktop)	0,25	16	Valor de 0,25 UST por cada Desktop.
34	Conectividade e Comunicação	Configuração de impressora na fila/AD	0,25	16	
35	Conectividade e Comunicação	Inclusão, exclusão, atualização de usuários no AD	0,05	4	Valor de 0,05 UST por cada usuário operado
36	Conectividade e Comunicação	Inclusão de regras no Firewall, ajuste de roteamento, DHCP, DNS para novo prédio.	1	16	valor de 1 UST pelo conjunto de regras
37	Conectividade e Comunicação	Inclusão de Telefone IP e teste na rede do prédio/Ponto a ponto	0,5	16	
38	Conectividade e Comunicação	Projeto, configuração e teste de AP WIFI	0,5	16	
39	Conectividade e Comunicação	Inclusão de Telefone IP e teste na rede do prédio/Ponto a ponto X 10 (lote de 10)	2	16	Valor de 2 UST para um lote de 10 aparelhos no mesmo prédio
40	Conectividade e Comunicação	Projeto, configuração e teste de AP WIFI X 10 (lote de 10)	2	16	Valor de 2 UST para um lote de 10 aparelhos no mesmo prédio
41	Documentação	Documentar rede de prédio diverso conectado em rede ponto a ponto atualizando TODOS os documentos inclusive ZABBIX.	1	16	
42	Conectividade e Comunicação	Configuração de câmera de videomonitoramento ou DVR na rede e disponibilização no C3 configurando rede, roteamento, DNS, DHCP e firewall.	1,5	24	
43	Conectividade e Comunicação	Verificação do funcionamento do prédio ponto a ponto em relação a qualidade da rede (por prédio) com produção de um relatório.	1	24	
44	Documentação	Elaboração de relatório mensal detalhado da qualidade de rede de até 190 pontos (em rede PtP) com detalhamento técnico do que está fora de parâmetros, apoio na elaboração de notificação e apoio técnico-jurídico nas contestações do relatório.	5	24	



45	Conectividade e Comunicação	Criação e aplicação de GPOs (por grupo de políticas)	1	24	
46	Conectividade e Comunicação	Projeto e execução de instalação de servidor de rede principal migrando LDAP para o AD. Com fases de planejamento, execução e testes de aceitação. Estimados 2000 usuários. Parte local e parte na nuvem.	150	200	
47	Conectividade e Comunicação	Instalar e homologar switch de core com redundância (2x) incluindo comunicação com outros prédios da administração.	20	100	
48	Conectividade e Comunicação	Estabelecer comunicação entre o novo data center e o centro administrativo. Testar, homologar e colocar em produção comunicação por várias vias e com uso de vários transceiver.	20	100	
49	Conectividade e Comunicação	Atuar junto aos provedores de trânsito IP buscando a maior eficiência e menor latência de comunicação de dados.	2	24	
50	Conectividade e Comunicação	Abrir chamados técnicos junto às operadoras de telecomunicação em nome da prefeitura buscando a solução de problemas técnicos. Acompanhar e promover o apoio necessário até a conclusão do problema.	2	2	
51	Conectividade e Comunicação	Em caso de falha total de comunicação promover os ajustes necessários de forma a manter os serviços e o acesso da prefeitura sempre disponíveis.	2	1	
52	Conectividade e Comunicação	Promover a integração técnica de redes de autarquias, fundações e empresas públicas com a PMNH	4	40	
53	Conectividade e Comunicação	Projetar, realizar, testar, homologar e ativar o tráfego IPSec entre organizações e a PMNH	2	24	
54	Documentação	Receber relatório de faturamento de recursos de nuvem, comparar com as tabelas de contratação, comparar com os recursos efetivamente utilizados emitindo parecer técnico fundamentado de aceite, recusa, ou ajuste de	2	24	



		forma a apoiar o fiscal do contrato.			
55	Documentação	Receber relatórios de uso dos recursos de backup em nuvem, comparar com os níveis mínimos de serviço contratados e emitir parecer técnico fundamentado de aceite recusa ou ajustes de forma a apoiar o fiscal do contrato.	2	24	
56	Documentação	Verificar através dos sistemas de monitoramento de redes e também de relatório produzido pelo contratado que oferta o serviço se os níveis mínimos de serviço de comunicação com a internet foram atingidos. Emitir parecer técnico fundamentado de aceite, recusa, glosa de forma a apoiar o fiscal do contrato.	2	24	
57	Documentação	Verificar através do sistema de monitoramento de rede e também de relatório produzido pelo contratado que oferta o serviço de rede metro Ethernet PnP se os níveis mínimos de serviço foram atingidos. Emitir parecer técnico fundamentado de aceite, recusa, glosa de forma a apoiar o fiscal do contrato.	4	24	
58	Documentação	Apoiar tecnicamente o fiscal do contrato no recebimento definitivo de itens de hardware e software. Comparar o item ofertado ou recebido com o item descrito no termo de referência. Emitir parecer técnico fundamentado de aceite ou recusa de forma a apoiar o fiscal do contrato.	2	24	
59	Documentação	Migrar toda a documentação de infraestrutura e redes para um formato padronizado em nova plataforma. Por exemplo WIKI.	20	100	
60	Documentação	Serviço de soldagem de estrutura reforçada de metal para lona backDrop de 2 m de altura por 4 m de comprimento. Material de qualidade superior, pintura eletrostática. Sustentado por pedestal ou fixada na parede a critério da PMNH	10	200	



61	Documentação	Serviço de plotagem em lona de alto brilho e alta resolução com 2 m de altura por 4 m de comprimento. Inclui a instalação em estrutura fornecida.	5	50	
62	Documentação	Elaboração de diagrama de topologia de redes com tamanho de 2 m por 4 m com um grande impacto visual e atratividade. Contendo no mínimo todo o detalhamento das redes da PMNH. Contendo: Switches, roteadores, links, servidores, servidores virtuais, firewalls, VPNs, câmeras, DVRs, operadoras, divisão por prédios, andares, regiões da cidade, nuvens públicas e privadas de forma que os técnicos e o público leigo compreenda a complexidade da rede.	5	50	
63	Documentação	Atualização do diagrama de rede com tamanho 2m x 4m	2	16	
64	Administração de virtualização de servidores	Migração de todo ambiente de processamento de dados que inclui seis lâminas e um Storage EMC 5400 para novo ambiente com o uso VmWare VSAN.	100	200	
65	Administração de virtualização de servidores	Transformação do atual ambiente de processamento de dados em um ambiente de recuperação de desastres.	50	200	
66	Monitoramento	Projeto de um novo sistema de monitoramento em zabbix com todas as configurações com as melhores práticas de mercado monitorando ativos de rede, ativos de data center, servidores físicos, servidores virtuais, Links de rede, facilidades, aplicativos, etc.	75	200	
67	Monitoramento	Projeto de um novo sistema ITSM. Migração, homologação, instalação e treinamento. Deve ser incluído sistema de levantamento do parque computacional de forma integrada.	100	200	
68	Serviços corporativos	Projeto de migração do e-mail expresso para o microsoft 365 de 2500 caixas e arquivos dos usuários no sistema de arquivos. Migração e treinamento.	150	200	



69	Serviços corporativos	Implantação de um sistema de e-mail simples para outras 3000 caixas com acesso WEB. Migração e treinamento;	150	200	
70	Geral	Treinamento dos servidores do suporte técnico nas políticas do Active Directory e GPOs	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
71	Geral	Treinamento dos servidores na administração de servidores Windows	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
72	Geral	Treinamento dos servidores na administração de redes de conectividade e comunicação	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
73	Geral	Treinamento em eficiência de gestão de parque de desktop Windows e automação dos processos de gestão de parque de desktops.	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
74	Geral	Treinamento hands-one em Microsoft 365 para administradores.	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
75	Geral	Treinamento hands-one em Gestão de Storage VSAN e hipervisor VmWare.	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
76	Geral	Treinamento básico para usuários de Microsoft 365 para grupos grandes.	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
77	Geral	Treinamento dos servidores nas práticas ITIL, COBIT e demais frameworks de gestão de TI	1	40	Valor de 1 UST por hora pré aprovada de treinamento
78	Geral	Treinamento sobre assunto a ser proposto pela PMNH	2	200	Será proposto com 1 mês de antecedência, O instrutor deve ter as credenciais correspondentes ao curso
79	Geral	Mentoring presencial dos supervisores e coordenadores nas práticas ITIL, COBIT e demais frameworks de gestão de TI	1,5	200	
80	Segurança da Informação	A partir do console do antivírus e/ou firewall identificar máquina infectada e tratar o problema com eficácia retornando a máquina ao estado operacional	1	16	1 UST por desktop
81	Segurança da Informação	A partir do console do sistema anti-spam efetuar a reclassificação manual de emails (por falso positivo ou falso	0,5	4	0,5 UST por hora de reclassificação



		negativo) de forma que sejam encaminhados ou rejeitados			
82	Segurança da Informação	Verificação e correção de motivo de email supostamente estar sendo bloqueado (entrada ou saída).	0,5	2	0,5 UST por email
83	Segurança da Informação	Verificação de bloqueio e liberação de acesso a internet para usuário via firewall e/ou proxy.	0,4	4	0,4 UST por demanda do usuário
84	Segurança da Informação	Promover teste de penetração (pentest) nas infraestruturas e servidores produzindo relatório das vulnerabilidades. Devem ser usadas as melhores técnicas e softwares do mercado.	10	40	Valor de 10 UST para todo o conjunto de tarefas
85	Segurança da Informação	Consultoria de melhores práticas de segurança da informação (uso do Fortigate, SOs Linux e Windows, Bancos de dados e Servidores de Aplicação. (Por hora de consultoria)	1	40	Valor de 1 UST por hora pré autorizada
86	Segurança da Informação	Em caso de Ataque Hacker em andamento afetando gravemente as infraestruturas: Ações para bloquear o ataque.	5	1	Valor de 5 UST para todo o conjunto de tarefas do evento
87	Segurança da Informação	Em caso de Ataque Hacker: Análise do ataque e ações para mitigar novo ataque	1	8	Valor de 1 UST por hora pré autorizada
88	Segurança da Informação	Auditoria de segurança da informação e ou questões administrativas em uma estação e/ou rastreabilidade do usuário em diversos sistemas com produção de relatório detalhado. Preservando a cadeia de custódia da prova.	5	40	Valor de 5 UST para todo o conjunto de tarefas
89	Segurança da Informação	Adotar ações de contingência em ataques de vírus do tipo "Zero Day" (não detectado) isolando as redes de forma a prevenir o espalhamento. Recuperar a infraestrutura aplicando "vacinas" . (por evento)	20	8	Valor de 20 UST para todo o conjunto de tarefas para prevenir e recuperar TODA a infraestrutura.
90	Segurança da Informação	Auditoria de código fonte e arquitetura para web em busca de vulnerabilidades e melhorias de desempenho mantendo em foco o segurança da informação.	1	40	Valor de 1 UST por hora pré autorizada
91	Segurança da Informação	Análise de LOGs por problema crítico	1	4	Valor de 1 UST por hora pré autorizada



92	Segurança da Informação	Análise de LOGs por problema não crítico	5	24	Valor de 5 UST pelo conjunto do evento
93	Segurança da Informação	Criação de VPN SSL para usuários e/ou fornecedores com treinamento do usuário e teste	0,3	4	
94	Segurança da Informação	Criação ou alteração de regras de firewall com testes - forma urgente	1	1	Valor de 1 UST pelo conjunto de regras
95	Segurança da Informação	No console de antivírus: reclassificação manual das estações para seu correspondente domínio/grupo.	0,4	72	

OPERAÇÃO DIÁRIA:

Item	Categoria	Descrição do Serviço	Valor de Referência (em UST)	Prazo Máximo de Execução (horas úteis)	Observação
96	Conectividade e Comunicação	Operar na ausência de técnico ou por solicitação da PMNH os sistemas de Conectividade e comunicação	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
97	Segurança da Informação	Operar na ausência de técnico ou por solicitação da PMNH os sistemas de Segurança da informação	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
98	Sistemas de virtualização de servidores	Operar na ausência de técnicos ou por solicitação da PMNH os sistemas de virtualização de servidores (local e na nuvem)	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
99	Sistemas Operacionais Windows	Operar na ausência de técnico ou por solicitação da PMNH os sistemas Windows	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
100	Sistema operacionais Linux	Operar na ausência de técnico ou por solicitação da PMNH os sistemas LINUX	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
101	Sistemas de armazenamento e proteção de dados	Operar na ausência de técnico ou por solicitação da PMNH os sistemas de armazenamento e proteção de dados	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
102	Sistemas de administração de portais e aplicações	Operar na ausência de técnico ou por solicitação da PMNH os sistemas de internet, etc	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
103	Sistemas SGBD	Operar na ausência de técnicos ou por solicitação da PMNH os sistemas gerenciadores de Banco de Dados	3	24	8h de operação de todos os serviços da tabela II
104	Administração de	Operar na ausência de técnico ou	1,5	24	8h de operação de



	outros serviços corporativos	por solicitação da PMNH os serviços corporativos			todos os serviços da tabela II
--	------------------------------	--	--	--	--------------------------------

OPERAÇÃO OCASIONAL:

Item	Categoria	Descrição do Serviço	Valor de Referência (em UST)	Prazo Máximo de Execução (horas úteis)	Observação
105	Atividade de Supervisão da sustentação de infraestrutura (gerenciamento da equipe);	Envolve todas as atividades relacionadas na tabela II e será faturada mensalmente por padrão	10	Mensal	
106	Atividades de Gerenciamento de Serviços de TIC;	Envolve todas as atividades relacionadas na tabela II e será faturada mensalmente por padrão	5	Mensal	
107	Atividades de Aplicações, portais intranet, extranet, internet, aplicações e devOps	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	20	1	
108	Atividades de Armazenamento e Proteção de dados;	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	20	4	
109	Conectividade e Comunicação (Redes);	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	100	1	
110	Outros serviços em Virtualização de servidores;	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	20	1	
111	Outros serviços Sistemas operacionais Linux	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	20	1	
112	Outros serviços Sistemas operacionais Windows	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	100	1	
113	Atividades relacionadas a administração de SGBD	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	20	1	



114	Outros serviços corporativos	A quantidade de UST destinadas a essas operações será definida pela PMNH conforme complexidade	100	1	
115	Serviços de Documentação;	Envolve todas as atividades relacionadas na tabela II e será faturada mensalmente por padrão	5	Mensal	
116	Operação e Monitoramento proativo 24x7 de Serviços de TI;	Envolve todas as atividades relacionadas na tabela II e será faturada mensalmente por padrão	20	Mensal 24h/7	
		TOTAL MENSAL DE UST DE OPERAÇÃO	132		
		TOTAL MENSAL DE UST (destinadas a outras atividades)	200		
		TOTAL MÍNIMO FATURÁVEL DE UST	40		
		TOTAL MÁXIMO MENSAL FATURÁVEL DE UST	372		



ANEXO III – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

ATENÇÃO: Todos os serviços aqui especificados são aplicados tanto para computação local ou em nuvem.		
Categoria	Atividade	Impacto
Supervisão	O Supervisor deve organizar reunião presencial semanal toda a segunda feira para atribuição de tarefas e Feedback. Por absoluto critério da administração nova reunião presencial poderá ser realizada na sexta feira para apresentação dos relatórios e resultados obtidos.	Alto
Supervisão	Abrir chamados técnicos na língua inglesa para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de hardware e software de TIC do CONTRATANTE;	Médio
Supervisão	Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;	Alto
Supervisão	Aplicar na execução das atividades exercidas na PMNH os seguintes processos do ITIL: Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço.	Médio
Supervisão	Apoio na Elaboração e definição de política de segurança	Médio
Supervisão	Consolidar as sugestões de melhoria em cada serviço de sustentação da infraestrutura;	Médio
Supervisão	Consolidar em manuais de procedimentos e em base de conhecimento todas as soluções adotadas na execução das atividades;	Médio
Supervisão	Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), referente aos serviços de sustentação de infraestrutura, provendo informações gerenciais ao CONTRATANTE;	Médio
Supervisão	Coordenação do serviço de sustentação de TIC, sendo o ponto focal de contato entre a equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE, além de responder pela execução e coordenação de todos os serviços e solução de gerenciamento de serviços de TIC.	Muito Alto
Supervisão	Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços; Inclusive dos profissionais da contratante.	Médio
Supervisão	Elaborar e propor plano de execução dos serviços;	Alto
Supervisão	Elaborar mensalmente relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, bancos de dados, Administração de Sistemas Operacionais, servidores de aplicação, redes SAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação conforme o ITIL;	Médio
Supervisão	Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda.	Médio
Supervisão	Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço de infraestrutura;	Médio
Supervisão	Executar, sob coordenação da PMNH, as tarefas de implantação, substituição e	Muito Alto



	atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos – PMI.	
Supervisão	Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da PMNH, de procedimentos sistematizados e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;	Médio
Supervisão	Implantar as melhorias solicitadas pelos servidores do CONTRATANTE através das aberturas de chamados no sistema de gestão de serviços de TI do CONTRATANTE;	Médio
Supervisão	Elaborar ou atualizar o Configuration Management Database (CMDB)	Baixo
Supervisão	Manter atualizado o Configuration Management Database (CMDB) do CONTRATANTE, conforme previsto no Processo de Configuração do CONTRATANTE;	Médio
Supervisão	O serviço constitui na supervisão de sua equipe de profissionais na execução dos serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura, de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE.	Alto
Supervisão	Organizar a alocação de turnos e horários de profissionais de sua equipe;	Alto
Supervisão	Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;	Alto
Supervisão	Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição do CONTRATANTE;	Alto
Supervisão	Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução do que o NMS contratual, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas de forma formal e escrita.	Muito Alto
Supervisão	Realizar reuniões presenciais com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração da equipe e acordo de prazo de entrega;	Alto
Supervisão	Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a alocação de recursos de trabalho para execução respeitando o prazo definido;	Alto
Supervisão	Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento de capacidade da infraestrutura;	Médio
Supervisão	Supervisionar a equipe de profissionais na execução de ações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, cumprindo a política de segurança da informação da PMNH e aplicando as melhores práticas de segurança;	Alto
Supervisão	Supervisionar a equipe na execução dos serviços de infraestrutura mesmo se presencialmente;	Muito Alto
Geral	Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário. presencialmente se assim o serviço exigir)	Presencial
Geral	Acompanhar outros fornecedores caso necessário nas atividades que envolvam as	Baixo



	infraestruturas do contratante;	
Geral	Acompanhar os chamados com interações permanentes em seu histórico até que o mesmo seja totalmente encerrado;	Alto
Geral	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;	Médio
Geral	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas;	Alto
Geral	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.	Alto
Geral	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas pelas indisponibilidades programadas;	Médio
Geral	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;	Médio
Geral	Subsidiar com aspectos técnicos-jurídicos despachos em processos de notificação de contratos de terceiros quando em questões de tecnologia. (NMS, Bandas, Indisponibilidades, etc)	Alto
Geral	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento	Médio
Geral	Fazer a categorização/recategorização do chamado;	Alto
Geral	Fazer o correto escalonamento do chamado, seguindo o processo definido pelo PMNH;	Alto
Geral	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços;	Médio
Geral	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;	Médio
Geral	Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação	Alto
Geral	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso na PMNH, por solicitação do CONTRATANTE;	Alto
Geral	Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE;	Alto
Geral	Instalar, operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante inclusive na nuvem;	Alto
Geral	Manter documentação completa da instalação dos Sistemas Operacionais, bancos de dados, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;	Médio
Geral	Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;	Alto
Geral	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto
Geral	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE	Baixo
Geral	Priorizar o chamado de acordo com sua categoria;	Médio
Geral	Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções da	Alto



	infraestrutura da contratante;	
Geral	Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação	Baixo
Geral	Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços, contratante e outros fornecedores	Médio
Geral	Realizar configurações, alterações e otimizações nos ambientes e serviços da contratante;	Alto
Geral	Realizar procedimentos operacionais para correção de erros em sistemas, serviços e infraestrutura;	Alto
Geral	Realizar Troubleshooting;	Alto
Geral	Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;	Médio
Geral	Recomendar pelo menos uma melhoria técnica por mês, pró-ativa, visando evolução e melhora na eficiência do serviço prestado a PMNH	Médio
Geral	Registrar chamados para fornecedores das soluções;	Médio
Geral	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;	Médio
Geral	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações e serviços; servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações e serviços;	Alto
Geral	Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos;	Alto
Geral	Sugerir e implementar automatização das rotinas;	Médio
Geral	Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças;	Alto
Geral	Tratar vulnerabilidades;	Alto
Geral	Identificar e tratar de forma totalmente pró-ativa incidentes de segurança de TIC, tratando detalhadamente cada ocorrência registrada no Firewall, Antivirus, WAF, e demais sistemas de segurança. Corrigindo e localizando a causa raiz. Documentando e tomando providências efetivos para a não recorrência.	Muito Alto
Documentação	Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços de suporte de 3º nível;	Alto
Documentação	Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;	Baixo
Documentação	Avaliar o resultado da pesquisa de satisfação em relação aos chamados de infraestrutura e recomendar ações ao CONTRATANTE	Alto
Documentação	Caso o conhecimento não exista este deverá ser cadastrado e em seguida o chamado associado.	Alto
Documentação	Elaboração de Relatórios de Backup;	Médio
Documentação	Elaboração e manter atualizada a documentação técnica de TIC;	Médio
Documentação	Elaborar e manter atualizada a documentação das topologias de redes LAN e WAN, Sistemas e Serviços de TI, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Médio
Documentação	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos,	Alto



	incluindo servidores, storage, switches, roteadores e demais hardwares em uso na PMNH, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	
Documentação	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de virtualização, incluindo servidores virtuais, switches virtuais, pool de recursos, informações de alta-disponibilidade, etc, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Elaborar e manter atualizado o endereçamento IPv4 de todos os ativos em uso no PMNH, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Médio
Documentação	Elaborar e manter o banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) atualizado, incluindo as informações de todos os itens de configuração (IC's) e seus relacionamentos, tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Elaborar e manter o controle das mídias de backup;	Alto
Documentação	Elaborar na plataforma wiki da PMNH e na ferramenta de ITSM, um modelo padrão de documentação técnica, que será aprovada pela PMNH, e utilizada em todos os documentos técnicos gerados;	Médio
Documentação	Elaborar relatório gerencial, níveis de serviço e técnico	Alto
Documentação	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço	Médio
Documentação	Emitir relatórios da solução de Central de Serviços;	Médio
Documentação	Garantir que os chamados atendidos pelo N3 sejam associados a um conhecimento cadastrado na ferramenta ITSM.	Médio
Documentação	Garantir que todos os chamados e incidentes serão fechados com todas as informações necessária e, principalmente, com o registro da solução adotada;	Médio
Documentação	Garantir que todos os chamados sigam o fluxo correto do processo de gerenciamento de requisições e incidentes.	Alto
Documentação	Manter atualizada a documentação de todos os processos de deploy de aplicações em uso na PMNH tanto no wiki como na ferramenta de ITSM;	Alto
Documentação	Manter atualizado o Catálogo de Serviços de TIC em uso no PMNH;	Alto
Documentação	Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de virtualização;	Médio
Documentação	Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados;	Alto
Documentação	Validar de forma constante as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do PMNH e na ferramenta de ITSM;	Alto



Conectividade e Comunicação	Administrar e gerenciar a rede sem fio, bem como o "Captive Portal" para visitantes;	Alto
Conectividade e Comunicação	Administrar e gerenciar as redes locais físicas e virtuais atuais e futuras, inclusive os links do anel e os links SDWAN entre unidades, realizando certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs, entre outras atividades inerentes à operação e administração de redes;	Muito Alto
Conectividade e Comunicação	Administrar e gerenciar links internet (roteadores e switches de rede layer 3 com RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP);	Muito Alto
Conectividade e Comunicação	Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem;	Alto
Conectividade e Comunicação	Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.	Baixo
Conectividade e Comunicação	Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo melhorias e alterações que visem eliminar pontos únicos de falha visando também aprimorar a eficiência e segurança da rede.	Baixo
Conectividade e Comunicação	Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da rede.	Alto
Conectividade e Comunicação	Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;	Alto
Conectividade e Comunicação	Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados (internet, LAN, MAN, WAN, SD-WAN etc) e/ou sugerir a adoção de limitações de tráfego que visem garantir a disponibilidade de serviços essenciais do CONTRATANTE;	Alto
Conectividade e Comunicação	Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento;	Alto
Conectividade e Comunicação	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;	Médio
Conectividade e Comunicação	Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede;	Baixo
Conectividade e Comunicação	Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede;	Médio
Conectividade e Comunicação	Devem ser considerados critérios de conectividade e segurança, garantindo dessa forma a implantação das políticas de segurança definidas pela PMNH	Alto
Conectividade e Comunicação	Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo;	Alto
Conectividade e Comunicação	Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação;	Alto
Conectividade e Comunicação	Elaborar e manter atualizado o mapa de endereçamento IP do ambiente;	Médio
Conectividade e Comunicação	Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes locais;	Alto



Conectividade e Comunicação	Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;	Alto
Conectividade e Comunicação	Garantir a execução das políticas e normas de acesso;	Alto
Conectividade e Comunicação	Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes;	Muito Alto
Conectividade e Comunicação	Gerar relatórios e gráficos de desempenho das redes, utilizando as ferramentas disponíveis na PMNH e propor novas alternativas;	Baixo
Conectividade e Comunicação	Implantar e gerenciar autenticação IEEE 802.1X no ambiente da PMNH	Alto
Conectividade e Comunicação	Implantar novos segmentos de redes físicas e virtuais, recursos e tecnologias;	Alto
Conectividade e Comunicação	Implementação e administração de redes de longa distância: Internet, WAN e SD-WAN, redes locais físicas e virtuais: LAN de acesso e Data Center, englobando redes cabeadas e sem fio, bem como rede de armazenamento de dados – SAN, nos protocolos Fiber Channel e Iscsi.	Muito Alto
Conectividade e Comunicação	Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança do PMNH;	Alto
Conectividade e Comunicação	Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso;	Alto
Conectividade e Comunicação	Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, de forma a atender os sistemas informatizados;	Médio
Conectividade e Comunicação	Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de redes ativados e desativados nos switches e patch panel.	Médio
Conectividade e Comunicação	Manter os desenhos das topologias das redes atualizados e completos.	Baixo
Conectividade e Comunicação	Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade;	Alto
Conectividade e Comunicação	Organizar e manter inventário atualizado dos ativos de rede;	Médio
Conectividade e Comunicação	Organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas;	Médio
Conectividade e Comunicação	Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;	Médio
Conectividade e Comunicação	Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa;	Alto
Conectividade e Comunicação	Prestar consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;	Alto
Conectividade e Comunicação	Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz;	Alto
Conectividade e Comunicação	Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa;	Baixo



Conectividade e Comunicação	Proceder análise da capacidade e disponibilidade dos ativos do CONTRATANTE;	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar a conexão (cabeamento;patch cord) entre o patch panel e os switches de acesso.	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar a conexão de cabeamento (patch cords) na sala do datacenter ao ambiente core de redes.	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar a organização de cabos nos racks telecom.	Baixo
Conectividade e Comunicação	Realizar a ativação de pontos mantendo atualizado o sistema de controle de pontos;	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar cópias de segurança das configurações dos ativos de rede;	Médio
Conectividade e Comunicação	Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa;	Alto
Conectividade e Comunicação	Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte;	Médio
Comunicação e conectividade	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Administrar a infraestrutura de virtualização do CONTRATANTE englobando os servidores de rede, switches LAN e SAN, redes virtuais, storages físicos e virtuais, softwares de virtualização, e todos os demais componentes que formam este ambiente;	Muito Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.	Médio
Administração de Virtualização de Servidores	Configurar o software de virtualização conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE e as melhores práticas do fabricante/provedor de nuvem.	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas.	Médio
Administração de Virtualização de Servidores	Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nas soluções de virtualização e de infraestrutura em nuvem;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas próprias e de terceiros.	Baixo
Administração de Virtualização de Servidores	Gerenciamento do licenciamento dos softwares de virtualização, SO, BD, etc locais e em ambiente de nuvem.	Baixo
Administração de Virtualização de Servidores	Implantar as práticas de segurança na solução de virtualização, conforme as melhores práticas de mercado	Alto



Administração de Virtualização de Servidores	Implantar e administrar a proteção de servidores virtuais entre a PMNH e seus parceiros	Muito Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Implantar e administrar os ambientes de infraestrutura em nuvem em uso pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Implantar e administrar futura solução de desktops virtuais;	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos com conexões entre os ambientes locais e a nuvem.	Baixo
Administração de Virtualização de Servidores	Providenciar conexão entre os servidores de rede locais e a solução de nuvem.	Alto
Administração de Virtualização de Servidores	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de virtualização híbrida.	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Administração de serviços de diretório LDAP e ou AD em arquiteturas híbridas.	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Administrar e configurar os Sistemas Operacionais, serviços corporativos e de monitoração seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade windows;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos Administração de Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade linux;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Configurar perfis de acesso e segurança para acesso aos Administração de Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade, conforme definido pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Criar e prover a manutenção dos workflows nas soluções de gerenciamento de identidade;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Administração de Sistemas Operacionais;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Implantar, monitorar e administrar as soluções de gerenciamento de identidade do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Sistemas	Implantar, monitorar e administrar os Administração de Sistemas Operacionais nas plataformas Windows, LINUX , em execução nos servidores de rede do	Alto



Operacionais	CONTRATANTE (nuvem e local);	
Administração de Sistemas Operacionais	Implantar, monitorar e administrar os serviços de correio eletrônico e mensageria instantânea do CONTRATANTE, em arquiteturas híbridas (nuvem e local);	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de auditoria de serviços de diretório, servidor de arquivos e correio eletrônico do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Manter os Sistemas Operacionais windows em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Manter os Sistemas Operacionais linux em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos Sistemas Operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Redirecionar os eventos registrados nos Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Sistemas Operacionais	Operar e manter serviços de DNS, SMTP, NTP, DHCP, domínio, impressão, entre outros;	Alto
Administração de Sistemas Operacionais	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto à aquisição, o funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, Sistemas Operacionais e servidores de rede;	Médio
Administração de Serviços Corporativos	Administrar caixas de correio, grupos, contatos e listas de distribuição nos serviços de correio eletrônico e mensageria instantânea do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Serviços Corporativos	Administrar e gerenciar o ambiente de colaboração Office 365 do CONTRATANTE bem como outro e-mail que venha a complementá-lo ou substituí-lo	Alto
Administração de Serviços corporativos	Treinar os servidores da CONTRATANTE em todas as ferramentas constantes no pacote Office 365 adquirido	Médio
Administração de Serviços corporativos	Administrar os aspectos de segurança da ferramenta de colaboração, promovendo backup dos arquivos e recuperação de caixas públicas e privadas	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Acompanhamento diário do status dos backups;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de backup;	Muito Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de backup, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.	Baixo



Administração de Proteção de Dados (Backup)	Configurar o software de backup conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;	Muito Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Criação de políticas de backup;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Criar e manter atualizado backup off site utilizando mídias de backup (tape e/ou appliance) e replicação de dados;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de backup e falhas nas rotinas configuradas;	Médio
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de backup;	Muito Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da contratante	Médio
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de backup;	Baixo
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento da solução de backup do CONTRATANTE (local ou remota), envolvendo as seguintes atividades:	Médio
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento das fitotecas e appliances de backup;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento das rotinas de backup offsite;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup;	Médio
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento dos backups dos servidores de rede, serviços de TI e Administração de Sistemas Operacionais do PMNH e seus parceiros;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Gerenciamento no serviço de arquivamento de dados;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Implantar as práticas de segurança na solução de backup e armazenamento, conforme definido pelo CONTRATANTE;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Instalação de clientes;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Manter os desenhos das topologias do sistema de backup atualizados e completos;	Baixo



Administração de Proteção de Dados (Backup)	Operar a rotina de proteção de dados (backup e restore)	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Operar e monitorar o serviço de proteção de dados, na execução de rotinas de backups dos dados;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Proceder com restore sempre que demandado;	Muito Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de backup;	Muito Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Realização de testes de restauração mensal para ao menos 5 (cinco) políticas, incluindo, no mínimo, os serviços: máquina virtual completa, servidor de arquivos, servidor de email, banco de dados Oracle;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da contratante;	Alto
Administração de Proteção de Dados (Backup)	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de backup;	Médio
Administração de Portais	Instalar, configurar e administrar portais INTERNET, INTRANET e EXTRANET utilizando softwares CMS (CONTENT MANAGEMENT SYSTEM) tais como JOOMLA, WORDPRESS, DRUPAL, ou qualquer outro em uso no CONTRATANTE;	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administração das redes SAN FC e iSCSI de acesso aos storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administração de servidores de arquivo baseados em NAS	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administração do parque de storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Administrar e operar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento, respeitando o processo de mudança da PMNH;	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Avaliar e propor alterações nas configurações de acesso aos sistemas de armazenamento de dados, propondo alterações de rede que incrementem a disponibilidade, desempenho e confiabilidade de acesso aos dados armazenados;	Médio
Administração de Armazenamento	Configuração, monitoração e restore de snapshots;	Muito Alto



(Storage)		
Administração de Armazenamento (Storage)	Configurar, administrar e monitorar a replicação de dados entre storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Cópias por ponteiros	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Criação, expansão, diminuição ou exclusão de volumes lógicos	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Deduplicação dos dados armazenados	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Designação de LUNs e volumes NFS/CIFS	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Efetuar a abertura e acompanhamento de chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento junto ao fabricante e parceiros	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados, utilizando as ferramentas disponíveis na PMNH	Baixo
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerenciamento da replicação de dados da PMNH	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerenciamento do ciclo de vida da informação (ILM)	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Gerenciamento dos espaços de armazenamento	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados corporativos da PMNH, por solicitação do CONTRATANTE	Muito Alto
Administração de	Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados	Médio



Armazenamento (Storage)	atualizados e completos	
Administração de Armazenamento (Storage)	Monitoramento de desempenho dos storages e auditoria de falhas	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Particionamento	Médio
Administração de Armazenamento (Storage)	Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE	Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Replicação/duplicação de dados nos storages	Muito Alto
Administração de Armazenamento (Storage)	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (storage)	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Administrar e prestar suporte às ferramentas de automação de pacotes (JENKINS, GITLAB, ANT ou similar);	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Análise logs de tráfego e bloqueios e propor melhorias nas aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Aplicar as recomendações de segurança durante todas as etapas.	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Balanceamento de aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Configuração de cluster/server pool;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para solução de problemas na área de servidores de aplicação;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Criação e análise de perfis de aprendizado de comportamento das aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Criação e validação de parâmetros de gerenciamento de sessão;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas pelas indisponibilidades programadas;	Baixo
Administração de Aplicações e DevOps	Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;	Baixo
Administração de Aplicações e DevOps	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;	Baixo
Administração de	Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de	Médio



Aplicações e DevOps	aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);	
Administração de Aplicações e DevOps	Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Instalação, configuração e manutenção dos servidores de MOODLE, JBOSS, APACHE, TOMCAT, e PHP, etc.;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados a serviços corporativos homologados para uso na PMNH, por solicitação do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Instalar, administrar e executar aplicações usando tecnologia de containers e microsserviços;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho e segurança;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Médio
Administração de Aplicações e DevOps	Otimização de performance de aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Proposição e aplicação de boas práticas de segurança de código;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Publicação de aplicações;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Realização de deploy de sistemas em ambiente de desenvolvimento, homologação, produção, testes, etc, respeitando o processo de Gerenciamento de Liberação do CONTRATANTE;	Muito Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Redirecionamento e reescrita de URL's;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Roteamento HTTP;	Alto
Administração de Aplicações e DevOps	Verificação de saúde das aplicações;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Administrar e configurar os SGBDs seguindo as práticas de segurança, E conforme a determinação do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Configurar datasources ou databases.	Alto
Administração de Bancos de Dados	Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de BD;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso as bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados;	Muito Alto



Administração de Bancos de Dados	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimento para solução de problemas na área de Bancos de Dados;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE;	Muito Alto
Administração de Bancos de Dados	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD's;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Definir e implantar mecanismos de mensuração do tempo de resposta das consultas efetuadas pelas ferramentas OLAP no banco de dados de DW, estabelecer linha de base (baseline) e limites de tempo de resposta aceitáveis, com vistas a otimizar as consultas e o banco de dados para melhor atendê-las;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.	Médio
Administração de Bancos de Dados	Elaborar recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBDs.	
Administração de Bancos de Dados	Elaborar relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento/armazenamento dos servidores de Bancos de Dados.	Médio
Administração de Bancos de Dados	Estabelecer políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário;	Muito Alto
Administração de Bancos de Dados	Executar tuning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBDs e suas bases de dados.	Alto
Administração de Bancos de Dados	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta;	Baixo
Administração de Bancos de Dados	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados.	Baixo
Administração de Bancos de Dados	Instalar e configurar SGBDs e produtos correlatos;	Muito Alto
Administração de Bancos de Dados	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados a SGBDs homologados para uso na PMNH, por solicitação do CONTRATANTE;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Manter esquemas de banco de dados;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Manter os SGBD's em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD's de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;	Alto



Administração de Bancos de Dados	Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Produzir, conferir e executar scripts nos SGBDs – PLSQL, shell scripts, DDL, DML, DCL, etc. necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados;	Alto
Administração de Bancos de Dados	Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição de ferramentas destinadas ao funcionamento, à melhoria, à atualização e à administração dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD's), existentes no ambiente informacional do CONTRATANTE;	Médio
Administração de Bancos de Dados	Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD's;	Alto
Monitoramento	Verificar se os fabricantes das soluções de TI do CONTRATANTE lançaram patches ou atualizações críticas/desejáveis, que devam ser aplicadas no ambiente tecnológico do CONTRATANTE;	Alto
Monitoramento	Acompanhar os chamados técnicos junto a terceiros e proceder com a abertura de chamados, além de acionar as equipes de nível superior;	Médio
Monitoramento	Alertar o supervisor, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI.	Médio
Monitoramento	Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;	Alto
Monitoramento	Analisar logs e monitorar os backups, agindo proativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente.	Alto
Monitoramento	Atender a demandas de manutenção das facilidades do datacenter.	Alto
Monitoramento	Avaliar, propor e aplicar, após aprovação, melhorias nos processos e serviços de monitoramento para que a totalidade de serviços de TI e itens de configuração do CONTRATANTE sejam mensurados e alertados quanto à existência de indisponibilidades e problemas de desempenho;	Alto
Monitoramento	Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pelo CONTRATANTE.	Alto
Monitoramento	Correção de erros na execução da rotina de backup;	Alto
Monitoramento	Detectar de forma automatizada as mudanças de configuração dos ICs de rede gerando alertas e chamados na ferramenta de Service Desk.	Alto
Monitoramento	Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços além de anomalias em ICs do CONTRATANTE;	Médio
Monitoramento	Disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, SMTP, NTP, RADIUS, LDAP, domínio, impressão entre outros.	Alto
Monitoramento	Emitir relatório de monitoramento, informando ao CONTRATANTE quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado, além de realizar prospecções com o apoio de ferramentas de monitoração quanto a uso de links, banda, rede, consumo de recursos como CPU, memória e outros;	Alto
Monitoramento	Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes	Alto



	interessadas.	
Monitoramento	Fazer o registro de todos os chamados abertos por telefone, e-mail ou outro meio que não registre automaticamente na ferramenta de gestão de central de serviços - ITSM;	Médio
Monitoramento	Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento do Help Desk, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;	Médio
Monitoramento	Gerenciamento da capacidade das mídias de backup;	Alto
Monitoramento	Implantar, monitorar e administrar os serviços de monitoração de infraestrutura do CONTRATANTE, com as atividades de coleta de dados, gerenciamento de configuração de templates e gatilhos no ZABBIX;	Alto
Monitoramento	Implementar e administrar o monitoramento contínuo da Administração de Sistemas Operacionais, serviços corporativos, monitoração e gerenciamento de identidade;	Alto
Monitoramento	Implementar no monitoramento de infraestrutura a criação de visualizações gráficas por mapas, telas e slideshows, eventos, notificações e escalonamento, ações, operações, uso de macros, recuperação automática, comandos remotos, horário de serviço, rotinas de housekeeper, autenticação, scripts via Front-end, gerenciamento de permissões, usuários e grupos de usuários, auditoria, host e grupo de hosts, nível de manutenção, monitoramento web, descoberta automática, descoberta de rede, auto-registro, serviços de TI, implementação de SLA, implementar e gerar relatórios, gerar arquivos XML importação/exportação, realizar backup, manutenção e operação, coleta avançada de dados com (JMX), realizar as rotinas de manutenção de banco de dados do zabbix server, estender o agente com user parameters, modules, realizar o monitoramento dos ambientes VMWare – vCenter, vSphere, descoberta de VMs, descoberta de baixo nível (LLD), implementar o monitoramento distribuído com proxy;	Médio
Monitoramento	Implementar no monitoramento de infraestrutura configurações avançadas como agente, trapper, monitoramento via SNMP, checagem via ICMP, monitoramento de logs, inventário automático, utilizar utilitários de linha de comando: zabbix_get, zabbix_sender, realizar identificação de problemas, implementar triggers e dependências no zabbix server;	Alto
Monitoramento	Integrar a atual ferramenta de monitoração (Zabbix) com o software de ITSM em uso no CONTRATANTE. Com isso a indisponibilidade de um dos serviços, detectada pelo software de monitoração, deverá gerar automaticamente um incidente no módulo Service Desk do software de ITSM;	Alto
Monitoramento	Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, Administração de Sistemas Operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de proteção de dados (backup e restore);	Alto
Monitoramento	Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;	Alto
Monitoramento	Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de rede de dados.	Alto
Monitoramento	Monitorar e avaliar os Administração de Sistemas Operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;	Alto
Monitoramento	Monitorar o ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE;	Alto



Monitoramento	Notificar os prestadores de serviço e gestores conforme a geração de alertas dos softwares de monitoramento.	Alto
Monitoramento	Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da contratante;	Alto
Monitoramento	Para a realização da monitoração proativa do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá oferecer serviço SMS (Short Message Service) ou mensageria instantânea, para que sejam enviadas mensagens aos prestadores de serviço e aos gestores de TI conforme a geração de alertas dos softwares de monitoração. É de responsabilidade da CONTRATADA o custo da contratação deste serviço. Estima-se que a quantidade mensal de envios seja de 500 mensagens;	Muito Alto
Monitoramento	Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) contendo históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;	Médio
Monitoramento	Realizar a comunicação de incidentes ao Service Desk	Alto
Monitoramento	Realizar a verificação in loco, na sala datacenter e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados, incluindo UPSs e gerador de energia. Deverá ser executada, no mínimo, uma vez por dia e ser documentada.	Médio
Monitoramento	Realizar verificação in loco do sistema de refrigeração do datacenter, dos filtros, do sistema anti-incêndio, tensões de entrada, Chaves de comutação e disjuntores A verificação deve ser documentada.	Médio
Monitoramento	Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da contratante.	Alto
Monitoramento	Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da PMNH	Alto
Monitoramento	Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da contratante através de ferramentas especializadas.	Alto
Monitoramento	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os e demais problemas de infraestrutura;	Alto
Monitoramento	Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento nível 1 para os serviços de infraestrutura, local ou remotamente.	Alto
Monitoramento	Servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade;	Alto
Monitoramento	Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços;	Médio
Monitoramento	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;	Médio



ANEXO IV – AMBIENTE PMNH

Neste anexo serão descritos alguns aspectos importantes da estrutura de TIC da Prefeitura de Novo Hamburgo. O ambiente em questão é mais vasto e complexo do que o exposto neste documento, além de estar em constante transformação.

DATA CENTER MUNICIPAL

- 1 Cisco UCS 5108 Blade Server Chassis
- 1 Storage EMC VNX 5400
- 2 firewalls de nova geração (NGFW) Fortinet Fortigate 500E
- 2 roteadores Mikrotik CCR1072-1G-8S+
- 140 servidores virtuais
- 1 tape library IBM TS3100
- 2 storages de backup IBM Storwize v3700
- 1 switch Cisco Catalyst 4507R+E (“core” de rede)
- 1 switch Cisco ME3800 (“core” da rede metropolitana)
- 2 servidores Dell PowerEdge T630
- 3 servidores Cisco UCS C220 M3 Rack Server
- 3 Servidores (em andamento)
- 1 Tape Library (em andamento)
- 4 Switches em andamento)

CONEXÃO COM A INTERNET

A PMNH possui um número ASN (“Autonomous System Number”) e, portanto, conta com um status de provedor de internet, semelhante às grandes operadoras do país e do mundo. Isto significa que a PMNH possui uma faixa IP própria (IPv4 e IPv6) e que participa do roteamento de dados da internet mundial através do uso do protocolo BGP.

Atualmente a PMNH conecta-se aos seguintes “peers”:

- 2 operadoras de grande porte nacionais;
- Ponto de Troca de Tráfego do Rio Grande do Sul (PTT-RS).
- A capacidade de banda disponível nessas interconexões é da ordem de 1Gbps.

INFRAESTRUTURA DE SOFTWARE

Sistemas Operacionais

- Microsoft Windows Server (versões 2003 a 2019)
- GNU/Linux Debian (versões 5 a 11)
- pfSense

Correio Eletrônico

- Expresso Livre v. 2.2 (Apache + PostgreSQL + Cyrus + Postfix + OpenLDAP)

Antivírus

- TrendMicro Apex One

Backup

- Veeam Backup & Replication v11

Virtualização

- VMware vSphere 6.5 Enterprise Plus

Monitoramento

- Zabbix v4.0

Diversos

- GLPI



- OpenProject
- Squid
- OpenLDAP
- IPTables
- Apache
- Nginx
- Tomcat
- Postfix
- Cyrus
- Mailscanner
- Samba
- MySQL
- PostgreSQL
- Firebird
- Bind
- Pentaho
- Moodle
- JBoss
- NTPD
- OpenVPN
- OCS Inventory
- PHP-FPM
- WSUS
- Ejabber

INFRAESTRUTURA DE REDE

- 1 Switch Cisco Catalyst 4507R+E ("core" de rede);
- 1 Switch Cisco ME3800 ("core" da rede metropolitana);
- Mais de 25 switches Cisco ME3400;
- Mais de 150 switches de acesso espalhados pelos prédios da PMNH, sendo a maioria modelo Cisco Catalyst 2960 mas contando também com equipamentos 3COM, HP, Netgear e D-Link;
- Mais de 30 Km de rede de fibra óptica própria;
- Mais de 20 roteadores Mikrotik instalados em locais de pequeno porte (escolas, postos de saúde, etc);
- Rede wifi utiliza equipamentos Ubiquiti;

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- O Data Center Municipal funciona em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano).
- Praticamente todo o ambiente de servidores é virtualizado;
- Mais de 3500 contas de e-mail (ativas);
- De 15 mil a 20 mil mensagens de e-mail por dia;
- Mais de 2500 computadores em toda a rede;
- Mais de 150GB de tráfego de/para a internet diariamente;



ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO

_____, inscrita no CNPJ n.º _____, por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr (a). _____, portador (a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA, para todos os fins e efeitos da Lei Federal nº 14.133/2021, sob as penalidades cabíveis, responsabilizando-se pelo inteiro teor desta declaração, que:

- a)** atende aos requisitos de HABILITAÇÃO, e responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei;
- b)** até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua HABILITAÇÃO, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- c)** cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;
- d)** suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de entrega das propostas;
- e)** tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- f)** não utiliza mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, atendendo ao disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- g)** Não foi **declarada inidônea** para licitar ou contratar com a qualquer Órgão da Administração Pública direta ou indireta da União, dos Estados, do Município de Novo Hamburgo ou de outros Municípios da Federação ou punida com **suspensão do direito de licitar e contratar** com o Município de Novo Hamburgo ou **impedido de licitar e contratar** com o Município de Novo Hamburgo;
- h)** Não se enquadra em nenhuma das hipóteses de impedimento previstas no artigo 14º, da Lei Federal nº 14.133/21.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Novo Hamburgo, em _____ de _____ de _____.

Nome completo e assinatura do(s) representante(s) legal(is) da empresa



ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA

_____, inscrita no CNPJ n.º _____, por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr (a). _____, portador (a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA, para todos os fins e efeitos da Lei Federal nº 14.133/2021, sob as penalidades cabíveis, responsabilizando-se pelo inteiro teor desta declara, para todos os fins legais, em especial em atendimento ao art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021, que cumpre os requisitos legais para o enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, estando apta a usufruir o tratamento favorecido assegurado em lei.

Declara ainda que está excluída das vedações constantes do art. 3º, § 4, da Lei Complementar nº 123/2006, e que se compromete a promover a regularização de eventuais defeitos ou restrições existentes na documentação exigida para efeito de regularidade fiscal, caso seja declarada vencedora do certame.

Declara, por fim, que está plenamente ciente do teor e da extensão desta Declaração, bem como detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Novo Hamburgo, em _____ de _____ de _____.

Nome completo e assinatura do(s) representante(s) legal(is) da empresa



ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº ____/2024

CONTRATO FIRMADO ENTRE O MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO E _____.

O MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO, inscrito no C.N.P.J.M.F. sob o nº 88.254.875/0001-60, com sede na Rua Guia Lopes, nº 4201, bairro Canudos, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo Ilmo. Secretário de Administração, Sr. Nei Luís Sarmento, conforme autorizado pelo Decreto Municipal nº 10.678 de 2023 e, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) _____, inscrita no C.N.P.J. sob o nº _____, com sede a _____, nº ____, no bairro _____, na cidade de _____/____, doravante designado CONTRATADO, tendo em vista o que consta na Requisição de Compras nº ____/2024 e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº ____/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a _____, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- O Termo de Referência;
- O Edital da Licitação;
- A Proposta do contratado;
- Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de contados do(a), na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R\$...... (.....)

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

O prazo para pagamento ao contratado de cada fatura deverá ser realizada em um prazo não superior a 30 (trinta) dias contados a partir do atesto da Nota Fiscal, após comprovadas o adimplemento da contratada em todas as suas obrigações, já deduzidas as glosas e notas de débitos.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, índice do IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).



7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- c) Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- e) Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- f) Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- g) Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- h) Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- i) Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- j) A Administração terá o prazo de 01 mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- k) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 01 mês.
- l) Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- m) Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- n) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#));

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);



9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, 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 na legislação ([art. 116](#));

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.



10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

OU

A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- der causa à inexecução parcial do contrato;
- der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- der causa à inexecução total do contrato;
- ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

d) Multa:

d.1) moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

d.2) moratória de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 30% (trinta por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

d.3) O atraso superior a 02 meses autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

d.4) compensatória de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.



12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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 Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.1.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.1.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.2. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.2.3. Indenizações e multas.

13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

--

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.



CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro de Novo Hamburgo, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Novo Hamburgo, ___ de _____ de 2024.

Cassiano Vargas,
Coordenador Jurídico DCL – OAB/RS 91.950.

CONTRATADA,

TESTEMUNHAS:

1. _____

2. _____

**MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO,
CONTRATANTE.**

a ,
Secretário Municipal de .

**MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO,
CONTRATANTE.**

Nei Luís Sarmiento,
Secretário Municipal de Administração.



ANEXO VIII – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA CONTRATADA

1. A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.o [N.o DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Prefeitura de Novo Hamburgo - PMNH, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.
2. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da PMNH reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da prestação dos serviços objeto do contrato nº XX/XXX.
3. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da PMNH, das informações restritas reveladas.
5. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços a PMNH, as informações restritas reveladas.
6. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços a PMNH, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
7. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.
8. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente a PMNH qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.



9. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da PMNH, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a PMNH e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para a PMNH. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no Termo de Referência, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela PMNH, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

10. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da PMNH.

11. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Novo Hamburgo, _____ de _____ de 2024.

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA PMNH