

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1.** Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação, através do Sistema de Registro de Preços, de empresa especializada para fornecimento de licenças Microsoft 365, bem como para a prestação dos serviços de instalação, configuração, manutenção, integração, suporte técnico e garantia de atualização, destinadas à utilização pela Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite legal.
- 1.2.** O objeto desta contratação não se enquadra como bem ou serviço de luxo, nos termos do artigo 27, § 3º do Decreto Municipal nº 10.652/2023.
- 1.3.** Este processo não está acompanhado de matriz de risco por não se tratar de contratação de grande vulto que representam riscos significativos.
- 1.4.** Os serviços ora contratados são classificados como bem ou serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XXI, da Lei nº 14.133/2021, por se tratarem de atividades cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.
- 1.5.** Descrição dos itens:

Item	Código	Qtd.	Unid. ade	Descrição	Preço Unitário Anual
1	111856	8000	unid.	Licença Microsoft Exchange Online (Plano 1)	R\$ 244,55
2	111857	1200	unid.	Licença Microsoft Office 365 Enterprise E1	R\$ 457,54
3	111858	200	unid.	Licença Microsoft 365 Enterprise E3	R\$ 1.911,46
4	111859	100	unid.	Licença Microsoft 365 Frontline F3 com Teams	R\$ 534,35
5	111860	100	unid.	Licença Microsoft 365 Copilot Add-on	R\$ 1.903,65

### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O e-mail é uma ferramenta de comunicação imprescindível, através dele é possível contato entre os servidores, com o público interno e externo, aperfeiçoando o trabalho e tornando a comunicação mais rápida e eficaz.

Atualmente o serviço de Correio eletrônico utilizado na prefeitura de Novo Hamburgo é o Expresso, cujo desenvolvimento foi descontinuado em 2016. Devido aos inúmeros problemas decorrentes da falta de atualização do ambiente central de infraestrutura e do sistema, pretende-se migrar as caixas de correio dos usuários para um ambiente SaaS (Software as a Service), por meio da aquisição de licenças de uso da solução Microsoft 365.

A aquisição em conjunto de licenças do tipo Suíte de Escritório se faz necessária pois consiste em uma solução de produtividade e colaboração, disponibilizada em ambiente de nuvem, integrada por aplicativos e recursos digitais com vistas a proporcionar ferramentas que possibilitam o aumento da eficiência na realização de atividades comuns e comunicação dentro das equipes de trabalho.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO CONTRATO

- 3.1.** A solução Microsoft 365 consiste em uma plataforma de comunicação, colaboração e produtividade da Microsoft, que integra aplicativos e recursos digitais com vistas a proporcionar ferramentas que possibilitem o aumento da eficiência na realização de atividades comuns relacionadas a produção digital de conteúdo e na organização e comunicação dentro das equipes de trabalho pela colaboração por meio das ferramentas da solução. O modelo adotado por este tipo de solução é o de assinatura (subscrição) por um período pré-estabelecido.





ITEM	DESCRIÇÃO
Licença Exchange Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviço de correio eletrônico corporativo em nuvem;</li><li>• 50 GB de armazenamento de e-mails;</li><li>• Acesso via web (Outlook Web App) e dispositivos móveis;</li><li>• Proteção contra spam e malware;</li><li>• Sincronização de e-mails, contatos e calendários.</li></ul>
Licença Microsoft 365 F3 com Teams	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voltado a usuários operacionais (linha de frente);</li><li>• 2 GB de armazenamento de e-mails;</li><li>• Uso do Teams para chat, reuniões online e colaboração;</li><li>• Acesso a aplicativos web do Office (Word, Excel e PowerPoint);</li><li>• Armazenamento em nuvem via OneDrive;</li><li>• Recursos básicos de segurança e gerenciamento de identidade.</li></ul>
Licença Office 365 E1	<ul style="list-style-type: none"><li>• 50 GB de armazenamento de e-mails;</li><li>• Agenda e caixa compartilhada;</li><li>• Lista de Distribuição;</li><li>• Agendamento de eventos (salas);</li><li>• Reserva de recursos (notebooks, projetores, etc);</li><li>• Versões para Web e dispositivos móveis do Word, Excel, PowerPoint e Outlook;</li><li>• 1 TB de armazenamento em nuvem por usuário;</li><li>• Microsoft Teams;</li><li>• Mais de 10 aplicativos adicionais (incluindo Microsoft Planner, Forms, To Do e Listas);</li><li>• Chat de IA seguro, alimentado pelos grandes modelos de linguagem mais recentes.</li></ul>
Licença Microsoft 365 E3	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100 GB de armazenamento de e-mails;</li><li>• Agenda e caixa compartilhada;</li><li>• Lista de Distribuição;</li><li>• Agendamento de eventos (salas);</li><li>• Reserva de recursos (notebooks, projetores, etc);</li><li>• Office 365 ProPlus – suíte de escritório contendo os aplicativos Word, PowerPoint, Excel, Outlook, Onenote, Publisher, Microsoft Access;</li><li>• Office Online – acesso aos aplicativos do Office no navegador para criação e edição de documentos;</li><li>• Exchange Online Archiving – Arquivo morto online adicional, até 1.5TB;</li><li>• Delve – central de conteúdo, pesquisa e descoberta, compilação de informações e análise de relacionamento com conteúdo, assuntos e contatos;</li><li>• Planner – gerenciamento de trabalho. Planos de trabalho, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento de arquivos e análise;</li><li>• OneDrive for Business – armazenamento e compartilhamento de arquivos com, no mínimo, 1TB por usuário;</li><li>• Sites de Equipe – compartilhamento de documentos com, no mínimo, 1TB de armazenamento de linha de base mais, no mínimo, 0,5GB por usuário;</li><li>• Mobilidade – compatibilidade com Windows Phone, iOS e dispositivos Android.</li><li>• Gerenciamento dos aplicativos pela empresa.</li></ul>



Licença Microsoft 365 Copilot Add-On	<ul style="list-style-type: none"><li>• O Microsoft Copilot, como add-on do Office 365, proporciona automação avançada e sugestões inteligentes para melhorar a qualidade e a consistência do trabalho produzido;</li><li>• Promoverá uma economia de tempo e recursos;</li><li>• Atenderá a demanda crescente por soluções que reduzam o esforço manual dos servidores e promovam a transformação digital da instituição.</li></ul>
Serviços de Implantação de solução de comunicação, colaboração e produtividade em nuvem (SaaS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implantação do servidor de e-mails e domínio da Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo;</li><li>• Disponibilização da plataforma de administração das contas;</li></ul>

**3.2.** A CONTRATADA deverá implantar servidor de e-mails e domínio da Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo.

**3.2.1.** Deverá prover interface web de administração da plataforma Microsoft 365 para as contas do domínio do Município de Novo Hamburgo permitindo realização de operações com as contas como, por exemplo, criação de contas, vínculo de contas às licenças, desativação de contas, ativação/desativação de ferramentas associadas à conta, e demais operações pertinentes.

**3.3.** Todas as licenças incluídas neste Termo de Referência devem estar acompanhadas de licenças de, no mínimo, Microsoft Entra ID Gratuito, possibilitando o gerenciamento de identidade híbrida, acesso condicional e segurança de autoatendimento.

**3.4.** A solução contratada será na MODALIDADE SAAS (Software as a Service):

**3.4.1.** A modalidade Software como Serviço transfere para a CONTRATADA a responsabilidade pela contratação de licença e instalação de quaisquer softwares básicos de segurança, de gestão, utilitários, acessórios, de banco de dados, de armazenamento, de cópia e ainda de qualquer outra natureza e quaisquer equipamentos e recursos de infraestrutura necessários para a oferta do serviço contratado.

**3.4.2.** Passam a ser responsabilidade integral da CONTRATADA as garantias da disponibilidade da solução, garantia de desempenho, e da atualização contínua do sistema, de forma transparente para todos os usuários.

**3.4.3.** O SaaS do objeto deverá já ser existente no mercado (do tipo "prateleira"), cabendo à Contratada as parametrizações e customizações necessárias, considerando as especificidades do CONTRATANTE.

**3.4.4.** O SaaS deverá ser um sistema pronto, 100% web, especializado. A empresa contratada deve ser especializada no fornecimento do SaaS requerido e no fornecimento dos serviços incluídos de ativação, implantação, disponibilidade da solução, suporte técnico, visando a atender às demandas do CONTRATANTE conforme definidas nas cláusulas deste Termo de Referência.

**3.5.** Integração com serviço de diretório:

**3.5.1.** Deverá ser feita a integração de usuários e senhas a partir do serviço de diretório do MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO para o serviço na nuvem, devendo ser compatível com a tecnologia Microsoft Active Directory de modo que o acesso aos serviços ocorra com o mesmo usuário e senha que utilizam para serem autenticados na rede da PMNH.

**3.5.2.** Não poderá haver exposição ou armazenamento das senhas dos usuários sem criptografia em qualquer momento ou para qualquer finalidade;

**3.5.3.** Usuários excluídos e contas desativadas no AD deverão ser desativados automaticamente no sistema de e-mail.

**3.5.4.** A solução deve disponibilizar o SSPR (portal de redefinição de senha por autoatendimento) para possibilitar a alteração de senha da conta pelo próprio usuário, sem intervenção do administrador.



### 3.6. Cópia de Segurança

- 3.6.1.** A recuperação de desastres eficaz minimiza a interrupção causada por qualquer acidente e garante o tempo de retorno adequado das atividades, sem prejuízos para as operações e os negócios da PMNH. O conteúdo crítico e de interesse direto do CONTRATANTE é a base de informações da solução de TIC, cuja cópia deve estar atualizada para fins de restabelecimento do serviço na eventualidade de desastres. Assim, a CONTRATADA deverá implementar os serviços necessários para atender às expectativas de recuperação conforme estabelecido abaixo.
- 3.6.2.** O ponto de retorno máximo aceitável para recuperação íntegra de dados, após um desastre que corrompa a base de informações do CONTRATANTE denomina-se RPO. Neste Instrumento, o RPO aceitável, sem glosa, será de 5 minutos. O tempo máximo para a recuperação e disponibilidade do SaaS (RTO) será de 4 horas, sendo o serviço de recuperação qualificado como indisponibilidade de alta criticidade. Todas as ações necessárias para o retorno da disponibilidade são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.6.3.** A CONTRATADA após a contratação deverá apresentar declaração referente aos processos de recuperação de desastre, de gestão de continuidade de negócios, que garantam no mínimo:
- 3.6.3.1.** ter capacidade de recuperar e de restaurar dados após incidentes de perda de dados;
  - 3.6.3.2.** ter capacidade de manter os níveis de segurança e de controles utilizados durante o modo de operação normal;
- 3.6.4.** A Solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente à CONTRATANTE todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE. A CONTRATADA deve possuir e manter as seguintes informações disponíveis à CONTRATANTE:
- 3.6.4.1.** O plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio.
  - 3.6.4.2.** Plano de resposta a incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos deste Termo de Referência.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Segurança da Informação:

- 4.1.1.** A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem armazenadas e tratadas na nuvem.
- 4.1.2.** A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.
- 4.1.3.** A CONTRATADA não deve analisar ou processar o conteúdo de e-mails e arquivos para qualquer finalidade que não seja a prestação do serviço contratado.
- 4.1.4.** A CONTRATADA deve operar com Certificação Digital que provê acesso HTTPS reconhecido automaticamente pelos principais navegadores WEB do Mercado de forma que a conexão ao sistema seja feita sem a necessidade de aceitar certificados.
- 4.1.5.** Deverá ser realizado backup para todos os dados armazenados na solução, garantindo a disponibilidade dos dados da CONTRATANTE sempre que necessários, provendo recursos de redundância, monitoramento de dados e manutenções preventivas.
- 4.1.6.** A CONTRATADA deverá permitir a integração da plataforma com sistemas legados e/ou externos da CONTRATANTE via protocolo SMTP Relay, SMTP Autenticado ou OAuth/Graph API. A solução deve obrigatoriamente suportar conexões seguras (TLS 1.2 ou superior), permitir a configuração de domínios personalizados e fornecer suporte técnico para a



implementação dos registros de autenticação SPF, DKIM e DMARC, garantindo a entrega e a integridade das mensagens enviadas por aplicações de terceiros.

**4.2. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico:**

- 4.2.1.** As licenças deverão corresponder sempre às versões mais recentes disponibilizadas pelo fabricante no mercado.
  - 4.2.2.** As atualizações e correções dessas versões deverão ser realizadas durante todo o período de vigência do contrato.
  - 4.2.3.** O suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial, em dias úteis, por meio da fabricante ou de parceiro autorizado, com atendimento preferencialmente em língua portuguesa.
  - 4.2.4.** A abertura de chamados deverá estar disponível em regime 24x7x365, por meio de web, e-mail e telefone.
  - 4.2.5.** O atendimento ocorrerá, preferencialmente, de forma remota. Caso seja necessária intervenção presencial, esta poderá ser realizada mediante acordo com a CONTRATANTE. Em ambos os casos, deverá haver acompanhamento da equipe técnica da CONTRATANTE.
  - 4.2.6.** A CONTRATADA deverá fornecer manutenção e suporte técnico de acordo com o nível de severidade de cada chamado, respeitando os tempos de resposta estabelecidos a seguir.
  - 4.2.7.** Ao abrir um chamado, a CONTRATANTE deverá atribuir o nível de severidade com base na avaliação do tipo de problema e no seu impacto ou dano.
- 4.3.** A tabela a seguir apresenta exemplos de tipos de problemas e seus respectivos níveis de severidade.

Nível de severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Severidade A (Crítica)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	Problemas generalizados para envio e recebimento de e-mail. Site da aplicação fora do ar. Nenhum usuário pode enviar mensagens instantâneas, agendar ou ingressar em reuniões online.
Severidade B (Alta)	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante	Botão Enviar no e-mail não está funcionando adequadamente. Não é possível configurar contas de e-mail.
Severidade C (Média)	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Como definir uma senha de usuário que nunca expira. O usuário não pode excluir as informações de contato no módulo de administração de e-mail.

**4.3.1.** Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada.

**4.4.** A tabela abaixo descreve as metas de tempo de resposta.

Nível de severidade	Nível de serviço
Severidade A (Crítica)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: 1 hora
Severidade B (Alta)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: 24 horas.





Severidade C (Média)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: Definido no momento da ocorrência entre as partes, mas não superior a 21 dias corridos.
----------------------	---

#### 4.5. Instalação Local de Aplicativos – Microsoft 365 E3

4.5.1. A solução deverá contemplar, para as licenças do tipo Microsoft 365 E3, o direito de instalação local dos aplicativos da suíte Microsoft Office em estações de trabalho dos usuários, permitindo utilização em modo offline.

4.5.2. Deverão estar incluídos, no mínimo, os aplicativos Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Teams e demais componentes disponibilizados na versão desktop da suíte, sempre em sua versão mais atualizada.

#### 4.6. Outros requisitos:

4.6.1. Os endereços eletrônicos das contas de e-mail deverão conter o domínio novohamburgo.rs.gov.br ou outros conforme solicitado;

4.6.2. Deverá ser atualizado para a última versão estável do software conforme roadmap e solicitação da PMNH;

4.6.3. Caso novas funcionalidades sejam integradas a novas versões do software elas devem ser disponibilizadas para a PMNH sem custos;

4.6.4. Toda a solução deverá estar em língua portuguesa do Brasil;

4.6.5. Utilização de certificado digital e criptografia mínima de 256 bits e chave RSA de 2048 bits.

4.6.6. Suportar protocolos SMTP e IMAP apenas sobre canal seguro (SSL ou TLS);

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### 5.1. Obrigações da contratante:

5.1.1. Acompanhar e exercer a fiscalização da execução do objeto licitado, através do servidor especialmente designado;

5.1.2. Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;

5.1.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes no Termo de Referência, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

5.1.4. Analisar, após a entrega do serviço, se este está em conformidade com o objeto descrito no Termo de Referência, para atesto do pagamento;

5.1.5. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

5.1.6. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência;

5.1.7. Facilitar por todos os meios o cumprimento da execução do objeto contratual, dando à contratada o acesso e promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e empregados, facilitando o cumprimento das obrigações pré-estabelecidas;

5.1.8. Analisar a nota fiscal para verificar se é destinada a Procuradoria Geral do Município de Novo Hamburgo e se as especificações dos serviços são as mesmas descritas neste Termo de Referência;

5.1.9. Realizar ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições desta aquisição, sem restrições da contratada.

#### 5.2. Obrigações da contratada:

5.2.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.2. Disponibilizar o software com todas as funcionalidades contratadas, conforme especificações, constantes no Termo de Referência.



- 5.2.3.** Arcar com todos os ônus e encargos decorrentes da execução do objeto do contrato, compreendidas todas as despesas incidentes direta ou indiretamente no custo, inclusive os previdenciários e fiscais, tais como impostos ou taxas.
- 5.2.4.** Realizar manutenção e atualizações sem custos adicionais;
- 5.2.5.** Garantir suporte técnico e operacional adequado às especificações técnicas deste Termo de Referência;
- 5.2.6.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado, nos moldes do art. 70 da Lei 8.666/93;
- 5.2.7.** Manter com a Contratante relação formal, por escrito, ressalvados os entendimentos verbais que motivados pela urgência deverão ser, de imediato, confirmados por escrito.
- 5.2.8.** Assegurar conformidade com a LGPD e diretrizes do CNJ;
- 5.2.9.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.
- 5.2.10.** Todos os dados municipais devem ser tratados sigilosamente pela Contratada, não podendo ser passados a terceiros por nenhum motivo sem expressa autorização da Contratante.
- 5.3.** O prazo de liberação das licenças será de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da nota de empenho.
- 5.4.** Da Disponibilidade:
- 5.4.1.** A Solução Contratada estará sujeita a monitoramentos, correções, atualizações e ajustes para sua plena disponibilidade. Para tanto, a CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços do pessoal técnico qualificado, na quantidade adequada, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos;
- 5.4.2.** Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;
- 5.4.3.** Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço seja de, no máximo, 44 minutos;
- 5.4.4.** Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade do MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO;
- 5.4.5.** A solução deverá realizar atualização periódica sobre novas funcionalidades, garantindo alinhamento com inovações tecnológicas e conformidade com a LGPD.
- 5.5.** Das Sanções Administrativas:
- 5.5.1.** Disposições Gerais:
- 5.5.2.** No caso de desrespeito ou descumprimento de determinações deste documento e de seus anexos, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às seguintes penalidades:
- 5.5.2.1.** Recusa de notas fiscais com incorreções ou com faturamento indevido, que deverão ser corrigidas pela contratada sem nenhum ônus para a contratante. Neste caso, o prazo para pagamento da nota fiscal também deverá ser corrigido, devendo ser baseado na data de recebimento pela contratante da nota fiscal corrigida;
- 5.5.2.2.** No caso de execução de serviços ou de fornecimento de materiais em desacordo com as exigências do edital e das normas técnicas correlatas:
- 5.5.2.2.1.** A suspensão dos pagamentos até que todas as divergências sejam corrigidas, independente da aplicação de multas e outras sanções.
- 5.5.2.2.2.** Multas, conforme descrito neste documento.
- 5.5.2.2.3.** Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal de Novo Hamburgo, sendo então descredenciada no cadastro de fornecedores da Secretaria Municipal de Gestão, Governança e Desburocratização (SMGGD) do Município de Novo Hamburgo, pelo prazo de até 03 (três) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a



própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo de quaisquer outras sanções.

**5.5.2.2.4.** Encerramento do contrato, nos casos previstos por este documento e pelo texto completo do edital, inclusive seus anexos, sem prejuízo aos casos previstos pela legislação, com impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal de Novo Hamburgo, sendo então descredenciada no cadastro de fornecedores SMGGD do Município de Novo Hamburgo, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

**5.5.2.2.5.** Não serão devidos, pela contratante, multas ou juros pelo tempo em que pagamentos à contratada estiverem suspensos por descumprimento das exigências do edital ou das normas técnicas correlatas do contrato.

### **5.5.3. Das Multas:**

**5.5.3.1.** No caso de não assinatura do Contrato no prazo fixado, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do respectivo Contrato.

**5.5.3.2.** Na vigência do Contrato, a CONTRATADA pela inexecução total ou parcial do objeto licitado, estará sujeita às seguintes penalidades previstas entre os artigos 155 e 163, da Lei nº 14.133/2021:

**5.5.3.2.1.** Advertência;

**5.5.3.2.2.** Aplicação de multa de até 10% (dez por cento) do valor contratado, considerando a gravidade dos fatos, nos seguintes casos:

**5.5.3.2.2.1.** Quando objeto não for executado de acordo com as especificações da proposta apresentada, dos projetos e do Contrato, ou houver negligência na execução do objeto contratado;

**5.5.3.2.2.2.** Quando a CONTRATADA se negar a corrigir deficiências ou refazer o que for solicitado pela SMGGD do Município de Novo Hamburgo.

**5.5.3.2.3.** Pela inexecução parcial do que foi contratado;

**5.5.3.2.3.1.** Pelo descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente.

**5.5.3.2.3.2.** 0,5% por dia de atraso, limitado a 10% do valor global do contrato.

### **5.6. Do Encerramento ou Interrupção do Contrato**

**5.6.1.** Toda a documentação pertinente ao processo de implantação e manutenção do equipamento e sistema deverá ser entregue à CONTRATANTE e sempre mantida em sigilo pela CONTRATADA perante terceiros, mesmo após o encerramento contratual.

**5.6.2.** Caso a CONTRATADA deseje interromper o contrato antes do final da sua vigência, esta deve enviar aviso prévio formal para o Município solicitando a interrupção e obriga-se a permanecer com o contrato vigente até a completa implantação de outro sistema.

### **5.7. Transição Contratual:**

**5.7.1.** Por ocasião do encerramento de um contrato, com a consequente finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA, poderá ser necessária a migração dos dados de um fornecedor para outro. Neste processo, a CONTRATADA deverá prestar, sem ônus adicional, assistência à CONTRATANTE antes do encerramento ou rescisão contratual, para realizar a adequada migração dos dados previstos para uma nova empresa indicada pela CONTRATANTE em um prazo máximo de 6 (seis) meses.

**5.7.2.** A CONTRATADA deverá entregar o acervo documental e informacional dos dados armazenados, atendendo às seguintes atividades:

**5.7.2.1.** A CONTRATADA deverá entregar para a CONTRATANTE em, no máximo, até 10 (dez) dias corridos antes do encerramento do contrato, todos os dados e informações da CONTRATANTE, que estejam armazenados ou hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA.

**5.7.2.2.** Após o encerramento do contrato, em até 5 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA deverá entregar as mesmas informações atualizadas até a data de encerramento do contrato.

**5.7.2.3.** As datas de entrega poderão ser alteradas em comum acordo, conforme cronograma de atividades.



- 5.7.2.4.** Os arquivos deverão ser entregues em local e tecnologias previamente acordadas. E os arquivos deverão ser entregues em formatos previamente acordados entre as partes.
- 5.7.2.5.** O aceite das mídias somente será dado após a carga das mesmas pela CONTRATANTE.
- 5.7.2.6.** A critério da CONTRATANTE, desde que não haja custo adicional, os arquivos poderão ser disponibilizados pela CONTRATADA em um site seguro, para download. Neste caso não será necessária a gravação dos dados em mídias eletrônicas.
- 5.7.2.7.** Este processo não terá nenhum custo adicional para a CONTRATANTE, nem mesmo relativo aos serviços necessários para a geração dos arquivos, disponibilização das mídias, eventual tráfego de rede e eventual custo de transporte, com segurança, das mídias.
- 5.7.2.8.** A CONTRATADA, responsável pelo contrato de hospedagem em encerramento, deverá destruir as informações da CONTRATANTE armazenadas, tão logo a migração seja concluída e condicionada a autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE.
- 5.7.2.9.** A CONTRATANTE terá até 45 (quarenta e cinco) dias, corridos, após o encerramento do contrato, para autorizar este evento, ou o que for acordado no cronograma de migração, em comum acordo. Ao final do processo de migração a CONTRATANTE irá emitir um laudo técnico comprovando a entrega dos dados pela CONTRATADA e a CONTRATADA deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1.** A gestão e a fiscalização do presente contrato serão exercidas pelos servidor(es) designado(s) pela administração, em conformidade com o artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme abaixo:
  - 6.1.1.** O Gestor deste contrato será a servidora Tamires Becker, matrícula 101135, lotada na Diretoria-Geral de Transformação Digital – DGTD/SMDEI, a qual competirá a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros.
  - 6.1.2.** A fiscalização da prestação dos serviços será exercida pelo servidor Anderson Fernandes Carneiro, matrícula 8060, lotado na Diretoria-Geral de Transformação Digital - DGTD/SMDEI, a qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, 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.
  - 6.1.3.** A fiscalização administrativa será exercida pela servidora Marcela Eveline de Christo, matrícula 9966, lotada na Diretoria-Geral de Transformação Digital – DGTD/SMDEI, a qual competirá o acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e quanto ao controle do contrato administrativo no que se refere a revisões, a reajustes, a repactuações e a providências tempestivas nas hipóteses de inadimplemento.
- 6.2.** A contratada deverá garantir acesso irrestrito ao gestor e aos fiscais, prestando todas as informações e disponibilizando documentos necessários ao acompanhamento da execução contratual.
- 6.3.** O gestor e os fiscais do contrato elaborarão relatórios periódicos sobre a execução, consignando ocorrências, falhas ou boas práticas, a serem juntados ao processo administrativo correspondente.
- 6.4.** 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.

- 6.5.** Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.
- 6.6.** A ausência ou omissão da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no Contrato.
- 6.7.** O fiscal deverá manter registro formal de todas as ocorrências relacionadas à execução contratual, em relatórios ou sistemas próprios, comunicando de imediato ao Gestor as situações que comprometam a regularidade da execução.
- 6.8.** Antes do término da vigência, a fiscalização emitirá parecer técnico sobre a vantajosidade de eventual prorrogação do contrato, a ser avaliada pelo gestor e pela autoridade competente.
- 6.9.** Ao final da execução, deverá ser elaborado relatório conclusivo pelo Fiscal Técnico, consolidado pelo Gestor do Contrato, com informações sobre:
  - 6.9.1.** Cumprimento dos objetivos que justificaram a contratação;
  - 6.9.2.** Desempenho da contratada;
  - 6.9.3.** Registro de ocorrências relevantes;
  - 6.9.4.** Recomendações para aprimoramento futuro.
- 6.10.** O gestor e os fiscais do contrato poderão ser substituídos, a qualquer tempo, por ato formal da Administração, sem que isso implique alteração contratual ou gere ônus às partes. A substituição será comunicada à contratada, passando o novo Gestor ou Fiscal a exercer, de imediato, todas as atribuições previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste contrato.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

### Aquisições ou serviços:

- 7.1.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.
- 7.2.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo a contratada prestar esclarecimentos formais no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 7.3.** O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da sua prestação e consequente aceitação mediante termo detalhado.
  - 7.3.1.** O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 7.4.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertence à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.5.** O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 7.6.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
- 7.7.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 5 dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
- 7.8.** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:



- 7.8.1.** O prazo de validade;
- 7.8.2.** A data da emissão;
- 7.8.3.** Os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.8.4.** O período respectivo de execução do contrato;
- 7.8.5.** O valor a pagar;
- 7.8.6.** Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis; e
- 7.8.7.** Outros documentos exigidos para fins de mediação dos pagamentos relacionados no contrato.
- 7.9.** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.
- 7.10.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.11.** Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 7.12.** O Pagamento será realizado mediante verificação da regularidade fiscal da contratada, caso esteja irregular, havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação fiscal.
- 7.13.** O prazo para pagamento ao contratado é de até 30 (trinta) dias, contados a partir da liquidação da Nota Fiscal.
- 7.14.** Concomitantemente ao envio da Nota Fiscal, a contratada deverá encaminhar as documentações listadas abaixo, que comprovam sua regular situação:
- 7.14.1.** CND Municipal atualizada;
- 7.14.2.** CND Estadual atualizada;
- 7.14.3.** CND Federal atualizada;
- 7.14.4.** CND Caixa (FGTS) atualizada;
- 7.14.5.** CND Trabalhista atualizada;
- 7.14.6.** Guia de FGTS referente ao mês de competência de serviços prestados com comprovação de pagamento;
- 7.14.7.** Guia de INSS referente ao mês de competência dos serviços prestados com comprovação de pagamento.
- 7.14.8.** O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicado pelo contratado.

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1.** O fornecedor será selecionado por meio de procedimento licitatório na modalidade Pregão, em sua forma Eletrônica, com adoção do Sistema de Registro de Preços, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicando-se o critério de julgamento de menor preço por lote.
- 8.2.** O lote único deste termo de referência:

LOTE ÚNICO - MICROSOFT 365	
ITEM 1	<b>SERVIÇOS FIXOS MENSAIS</b> I- Fornecimento de licenças Microsoft conforme definido no objeto deste termo de referência; I- Suporte técnico para a equipe de administração da plataforma; II - Monitoramento proativo do ambiente Microsoft 365; III- Atualização e otimização do ambiente. IV - Disponibilização e manutenção da plataforma de administração das contas.



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

**8.3.1.** Habilitação Jurídica

- 8.3.1.1.** Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.3.1.2.** Microempreendedor individual (MEI): Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI;
- 8.3.1.3.** Sociedade empresária ou sociedade limitada: contrato social ou estatuto em vigor, registrado na Junta Comercial, com documento comprobatório dos administradores;
- 8.3.1.4.** Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas da sede, com prova da indicação dos administradores;
- 8.3.1.5.** Cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, registrados na Junta Comercial ou no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, com registro específico previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971;
- 8.3.1.6.** Empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.
- 8.3.1.7.** Todos os documentos devem estar acompanhados de suas alterações ou consolidação.

**8.3.2.** Regularidade Fiscal e Trabalhista

- 8.3.2.1.** Inscrição no CNPJ;
- 8.3.2.2.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, pertinente ao objeto;
- 8.3.2.3.** Certidão conjunta de débitos relativos a tributos federais e à dívida ativa da União;
- 8.3.2.4.** Prova de regularidade perante as Fazendas Estadual e Municipal;
- 8.3.2.5.** Prova de regularidade junto ao FGTS (CRF);
- 8.3.2.6.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- 8.3.2.7.** Comprovação de CNAE compatível com o objeto contratado;
- 8.3.2.8.** Comprovação de enquadramento no Simples Nacional, quando for o caso, por meio de consulta oficial da Receita Federal.
- 8.3.2.9.** Qualificação Econômico-Financeira
- 8.3.2.10.** Certidão negativa de falência ou recuperação judicial/extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede, emitida há no máximo 90 dias;

**8.3.3.** Condições Técnicas para Participação:

- 8.3.3.1.** Apresentar atestado de conformidade, fornecido por entidades independentes, estabelecidas no território nacional, que comprove que a licitante já forneceu solução em ambiente Microsoft 365, incluindo serviços de instalação, integração e personalização.
- 8.3.3.2.** O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar a execução de serviços com quantitativo de caixas postais correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do total previsto neste termo de referência.
- 8.3.3.3.** A licitante deverá possuir, em seu quadro profissional, equipe técnica com certificações emitidas pelo fabricante Microsoft, que comprovem conhecimento avançado na plataforma Microsoft 365, abrangendo, no mínimo, administração, migração, segurança/compliance.
  - 8.3.3.3.1.** A comprovação deverá ser realizada por meio da apresentação de certificados válidos, emitidos em nome dos profissionais, admitindo-se certificações equivalentes ou superiores às atualmente reconhecidas pelo fabricante.
- 8.3.3.4.** Apresentação de declaração emitida pela Microsoft que comprove que o participante está devidamente inscrito no Microsoft Partner Network (MPN), Microsoft Cloud Solution Provider (CSP), Licensing Solution Providers (LSP) ou parceiro de soluções para Modern Work, autorizado a fornecer licenciamento por volume para instituições governamentais (categoria Government Partner).





**8.3.3.5.** Poderão ser exigidos outros documentos e declarações previstos no edital, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

## 9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Produto	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Anual R\$
Licença Exchange Online Plano 1	Subscrição Anual	8000	20,38	1.956.400,00
Licença Microsoft 365 F3 com Teams	Subscrição Anual	100	44,53	53.435,00
Licença Office 365 E1	Subscrição Anual	1200	38,13	549.048,00
Licença Microsoft 365 E3	Subscrição Anual	200	159,29	382.292,00
Licença Microsoft 365 Copilot Add-on	Subscrição Anual	100	158,64	190.365,00
<b>SUBTOTAL DO LICENCIAMENTO:</b>				<b>3.131.540,00</b>

<b>TOTAL (LICENCIAMENTO 12 MESES):</b>	<b>R\$ 3.131.540,00</b>
--	-------------------------

**9.1.** O valor total estimado da contratação é de R\$ 3.131.540,00 (três milhões cento e trinta e um mil quinhentos e quarenta reais), pelo período de 12 (doze) meses.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

Código Reduzido: 4360  
Órgão: 07 - SMDEI - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Inovação  
Unidade: 014 - Diretoria Geral de Transformação Digital  
Ação: 2729 - Manutenção de Infraestrutura e Redes  
Vínculo: 15000001 - Recurso Livre  
Subelemento: 33390400600000000000 Locação de softwares

Novo Hamburgo, 01 de julho de 2026.





---

**ANDERSON FERNANDES CARNEIRO**

Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação/DGTD/SMDEI | Matrícula 8060

---

**TAMIRES BECKER**

Diretora-Geral de Transformação Digital/SMDEI | Matrícula 101135

---

**DAIANA DE LEONÇO MONZON**

Secretária de Desenvolvimento Econômico e Inovação/SMDEI | Matrícula 101125

