

Termo de Referência 728/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
728/2024	988841-PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA/RS	SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA	04/11/2024 08:20 (v 8.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		728/2024

1. Definição do objeto

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços de suporte remoto e presencial especializado e manutenção de softwares em ambiente Microsoft, ambiente Linux, solução de e-mails Zimbra, ambiente de Virtualização VMWARE, Zabbix e Firewall, conforme especificados neste Termo de Referência.

ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
Hora de Suporte Remoto - horário comercial	27014	horas	144
Hora de Suporte Remoto - fora de horário comercial	27014	horas	60

1.2 Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, podendo ser renovado nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2. Entrega

2.1 O prazo para início da prestação dos serviços é de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

3. Descrição da Solução

3.1 Hora de Suporte remoto - horário comercial

- 3.1.1. Banco de horas de 144 (cento e quarenta e quatro) horas/ano.
- 3.1.2. O banco de horas será utilizado sob demanda da PMSM.
- 3.1.3. O suporte abrangerá: utilização e configuração de equipamentos (hardware e software); dúvidas na operação e configuração necessárias ao adequado funcionamento dos ambientes; Solução de problemas em sistemas como VMWare, Veeam, Windows Server e Linux, Zimbra, Firewall; dúvidas e adequações nas rotinas especificadas durante o serviço de implantação, atualização de licenças e firmwares, etc.

3.1.4. Instalação, configuração, suporte e manutenção dos seguintes serviços em ambiente Windows:

- 3.1.4.1. Active Directory do Windows e policies;
- 3.1.4.2. Windows Server Update Services;
- 3.1.4.3. Serviço de Autoridade de Certificação;
- 3.1.4.4. Serviço de DHCP e DNS;
- 3.1.4.5. Serviço de Impressão;
- 3.1.4.6. Serviço de Roteamento e Acesso Remoto;
- 3.1.4.7. Serviço de Terminal Remoto;
- 3.1.4.8. Serviços de DFS de NFS;
- 3.1.4.9. Serviço WDS;

3.1.5. Instalação, configuração, suporte e manutenção dos seguintes serviços em ambiente Linux:

- 3.1.5.1. Tecnologia LAMP(Linux, Apache, MySQL, PostgreSQL e PHP);
- 3.1.5.2. Integração LDAP/Active Directory;
- 3.1.5.3. Tecnologia Docker.

3.1.6. Instalação, configuração, suporte e manutenção das Soluções:

- 3.1.6.1. Virtualização VmWare;
- 3.1.6.2. Solução de Firewall do Município;

3.1.6.3. O suporte poderá ser realizado por contato telefônico, abertura de chamados em ambiente de Service Desk e através de ferramentas de acesso remoto ao ambiente da PMSM.

3.1.8. O suporte remoto será computado por hora e ocorrerá no horário das 07:30 as 16:30 (oito horas por dia, cinco dias por semana, considerado dias úteis), com tempo de resposta para atendimento em até 04 (quatro) horas, após a abertura do chamado.

3.2 Hora de Suporte remoto - fora do horário comercial

3.2.1. Banco de horas de 60 (sessenta) horas/ano.

3.2.2. O banco de horas será utilizado sob demanda da PMSM.

3.2.3. O suporte abrangerá: utilização e configuração de equipamentos (hardware e software); dúvidas na operação e configuração necessárias ao adequado funcionamento dos ambientes; Solução de problemas em sistemas como VMWare, Veeam, Windows Server e Linux, Zimbra, Firewall; dúvidas e adequações nas rotinas especificadas durante o serviço de implantação, atualização de licenças e firmwares, etc.

3.2.4. Instalação, configuração, suporte e manutenção dos seguintes serviços em ambiente Windows:

- 3.2.4.1. Active Directory do Windows e policies;
- 3.2.4.2. Windows Server Update Services;
- 3.2.4.3. Serviço de Autoridade de Certificação;
- 3.2.4.4. Serviço de DHCP e DNS;
- 3.2.4.5. Serviço de Impressão;
- 3.2.4.6. Serviço de Roteamento e Acesso Remoto;
- 3.2.4.7. Serviço de Terminal Remoto;
- 3.2.4.8. Serviços de DFS de NFS;
- 3.2.4.9. Serviço WDS;

3.2.5. Instalação, configuração, suporte e manutenção dos seguintes serviços em ambiente Linux:

- 3.2.5.1. Tecnologia LAMP(Linux, Apache, MySQL e PHP);
- 3.2.5.2. Integração LDAP/Active Directory;
- 3.2.5.3. Tecnologia Docker.

3.2.6. Instalação, configuração, suporte e manutenção das Soluções:

- 3.2.6.1. Virtualização VmWare;
- 3.2.6.2. Solução de Firewall do Município;

3.2.7. O suporte poderá ser realizado por contato telefônico, abertura de chamados em ambiente de Service Desk e através de ferramentas de acesso remoto ao ambiente da PMSM.

3.2.8. O suporte remoto será computado por hora e ocorrerá fora do horário comercial, inclusive sábados, domingos e feriados.

3.3 Diagnóstico da Solução Atual

3.3.1. Será realizada em até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato a entrega de um relatório com a análise da situação atual do Data center da Contratante e pontos de melhoria a serem realizados pela Contratada, contendo a estimativa de horas de necessárias para realização de cada serviço.

3.3.2. O serviço deve considerar, no mínimo, os seguintes itens:

- 3.3.2.1. Situação atual da Solução de Virtualização e suas melhorias sugeridas;

- 3.3.2.2. Situação do ambiente Windows e suas melhorias sugeridas;
- 3.3.2.3. Situação do ambiente Linux e suas melhorias sugeridas;
- 3.3.2.4. Situação da Solução de Firewall e suas melhorias sugeridas;

4. Critérios de seleção do fornecedor

4.1 Qualificação Técnica

- 4.1.1 A Licitante deverá deter ao menos um nível de parceria no programa WMWare Solutions Provider, ou atestado de capacidade ou uma declaração que a empresa atenda chamados de suporte técnico relacionado ao ambiente de virtualização WMWare.
- 4.1.2 A Licitante deverá deter ao menos o nível de parceria no programa Microsoft Partner Network ou atestado de capacidade ou uma declaração que a empresa atenda chamados de suporte técnico relacionado a Sistemas Operacionais Windows datacenter.
- 4.1.3 A Licitante deverá possuir em seu quadro funcional no mínimo 01 (um) profissional técnico certificado VCP 6 (VMWare Certified Professional) ou VTSP (VMware Technical Sales Professional) ou superior.
- 4.1.4 A Licitante deverá possuir em seu quadro funcional no mínimo 01 (um) profissional técnico certificado Linux Professional Institute Certification (LPIC-1) ou superior.
- 4.1.5 A Licitante deverá possuir em seu quadro funcional no mínimo 1 (um) técnico certificado em Fortinet Certified Solution Specialist Network Security.
- 4.1.6 Para os itens 4.1.3, 4.1.4 e 4.1.6 a comprovação do vínculo com a empresa deverá ser da seguinte forma:
 - 4.1.6.1 Em se tratando de sócio(s) da empresa, por intermédio da apresentação do contrato social ou documento equivalente;
 - 4.1.6.2. No caso de empregado(s), mediante cópia da(s) Carteira(s) de Trabalho devidamente registrada(s);
 - 4.1.6.3. No caso de contrato de prestação de serviços, mediante cópia do contrato com firma reconhecida ou registro no órgão competente;
 - 4.1.6.4. Declaração de contratação futura, que possuirá o responsável técnico detentor do atestado solicitado nos itens 4.1.3, 4.1.4 e 4.1.6, até a assinatura do contrato.

5. Critérios de medição e pagamento

- 5.1 Em 15 (quinze) dias do recebimento da nota fiscal pelo fiscal do contrato.

6. Adequação orçamentária

- 6.1 A adequação orçamentária ocorrerá por conta do orçamento anual da Secretaria requisitante.

7. Modelo de Gestão do Contrato

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 7.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros

Fiscalização

7.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

7.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.7.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.7.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.8.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

7.10. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.11. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.12. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

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

6.14. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.15. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

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

8. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543](#),

[de 13 de novembro de 2020.](#)

SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA

Analista de Sistemas



Assinou eletronicamente em 04/11/2024 às 08:20:31.