



CONTRATO Nº 69/2016
PROCESSO Nº 0871/2014
EDITAL Nº 069/2015
MODALIDADE: PREGÃO PRESENCIAL

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE IUNA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E A EMPRESA DEWTELECOM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA ME, NA QUALIDADE DE CONTRATANTE E CONTRATADO, RESPECTIVAMENTE, PARA O FIM EXPRESSO NAS CLÁUSULAS QUE O INTEGRAM.

Por este instrumento particular de Contrato, de um lado o **MUNICÍPIO DE IÚNA - ES**, pessoa jurídica de direito público, devidamente inscrito no CGC/MF sob o n.º 27.167.394/0001-23, com sede na Rua Desembargador Epaminondas Amaral, n.º 58, Centro, Iúna - ES, neste ato representado pelo Sr. **ROGÉRIO CRUZ SILVA**, Prefeito Municipal, brasileiro, casado, engenheiro civil, portador do CPF n.º 221.210.306-97 e RG n.º M-384687-SSP/MG, residente e domiciliado à Avenida Ademir Vieira da Cunha, nº 908, bairro Vila Nova, neste Município e pela Secretaria Municipal de Saúde – Fundo Municipal de Saúde, devidamente inscrito no CNPJ sob o n.º 10.700.103/0001-18, com sede na Av. Prefeito Antônio Lacerda, nº 79, Quilombo, Iúna/ES, neste ato representado pela Secretária Municipal de Saúde, Srª. **EDNA MARIA DE MELO NUNES**, funcionária pública, brasileira, casada, portadora do CPF n.º 011.441.957-48 e RG n.º 077355105 – SSP-RJ, residente e domiciliada na Rua Aurora Amaral Figueiredo, nº 142, Bairro Guanabara, neste Município, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro **DEWTELECOM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA ME**, inscrita no CNPJ sob o n.º 11.506.568/0001-34, com sede na Avenida Pedro Dias Lopes, nº 01, sala 02, centro, Canaã/MG, cep: 36.592-000, endereço eletrônico contato@dewtelecom.com, telefone: (28)3545-2239, neste ato representada por **WILLIAN AGUIAR DE SOUZA SANTOS**, brasileiro, casado, empresário, portador do CPF n.º 062.279.596-18 e RG 13.740.875 SSP/MG, residente na Rua José Pedro Gonçalves, nº 22, bairro Quilombo, Iúna/ES, cep: 29.398-000, doravante denominado(a) **CONTRATADO(A)**, resolvem assinar o presente Contrato que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

01) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO:

1.1. Constitui objeto do presente instrumento a Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de manutenção preventiva e corretiva de hardware do parque de equipamentos de microinformática, manutenção da infraestrutura física e lógica de rede de computadores, acompanhamento dos links de telecomunicações (voz, dados e VoIP), apoio ao backup, apoio à instalação e operação de microcomputadores, suporte técnico a equipamentos ativos de rede de computadores e servidores, suporte aos usuários no uso do ambiente MS-Windows, MS-Office, Internet, e-mail e outros, conforme normas e especificações do processo licitatório nº 069/2015 na modalidade Pregão Presencial do tipo menor preço unitário.



02) CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

- 2.1. O valor global do presente Contrato é de R\$114.000,00 (cento e quatorze mil reais).
- 2.2. O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) dentro dos 30 (trinta) dias seguintes ao da apresentação à Prefeitura Municipal de Iúna de documento(s) fiscal(is) hábil(eis), sem emendas ou rasuras e ter ocorrido o recebimento na forma prevista no art. 73 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.
- 2.3. Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(is), o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) ao fornecedor para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova fatura, devidamente corrigida.
- 2.4. O Contratante poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidos pelo fornecedor, em decorrência de inadimplemento contratual.
- 2.5. Os pagamentos serão efetuados através de depósito em conta corrente do fornecedor, no Banco por ele indicado, ou na Tesouraria da Prefeitura, e serão contados da data de certificação/aceitação do objeto licitado, constante no verso da Nota Fiscal/Fatura em 02 (duas) vias, com o visto do funcionário competente para o recebimento e conferência dos mesmos.
- 2.6. Em caso de atraso no pagamento, a Contratada fará jus à percepção dos índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à caderneta de poupança desde o inadimplemento até o efetivo pagamento.

03) CLÁUSULA TERCEIRA - EXECUÇÃO, FISCALIZAÇÃO E ACEITAÇÃO:

- 3.1. A execução deste instrumento será acompanhada e fiscalizada por servidor previamente designado pela Administração, que anotará em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do presente, determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados e deverá atestar a execução do objeto, observadas as disposições deste contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento. O agente fiscalizador do contratante será o Sr. Carlos Roberto Filgueiras, matrícula nº 305051, Aníbal Machado Bastos, matrícula nº 305041, Fernando Carlos de Andrade, matrícula 303487, Eder Batista de Melo, matrícula nº 700112, Adelmo Silva, matrícula nº 305032, nomeado por Portaria subscrita pela Secretária Municipal de Gestão.
- 3.2. Cabe ao fornecedor permitir e facilitar a fiscalização e a inspeção, em qualquer dia e hora devendo prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados.
- 3.3. A fiscalização será exercida no interesse exclusivo do Município e não exclui nem reduz a responsabilidade do fornecedor por qualquer irregularidade.

04) CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

- 4.1. As despesas decorrentes deste certame correrão pela dotação orçamentária 020001.0412200022.008.33903900000 – Ficha 007, 030001.0206100042.010.33903900000 – Ficha 027, 040001.0412400322.011.33903900000 – Fciha 034, 050001.0412200052.012.33903900000 – Ficha 042, 060001.0412300062.016.33903900000 – Ficha 061, 060001.0412300062.017.33903900000 – Ficha 067,



070001.2012200082.020.33903900000 – Ficha 079,
080001.1212200122.023.33903900000 – Ficha 099,
080002.1236100132.032.33903900000 – Ficha 137,
090001.1512200152.043.33903900000 – Ficha 175,
100001.2678200182.048.33903900000 – Ficha 195,
120001.0824400252.063.33903900000 – Ficha 210,
130001.2781200282.082.33903900000 – Ficha 272,
140001.2412200312.084.33903900000 – Ficha 279,
150001.1854200112.085.33903900000 – Ficha 289,
110001.1030100192.050.33903900000 – Ficha 008,
110002.1030100202.052.33903900000 – Ficha 024, desde já autorizado o empenho pelo Ordenador de Despesa.

05) CLÁUSULA QUINTA – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO E VIGÊNCIA DO CONTRATO:

5.1. As condições de execução do objeto serão conforme informadas no anexo 2 deste termo.
5.2. O contrato vigorará por 12 (doze) meses contados a partir do dia da publicação resumida de seu instrumento na imprensa oficial do Estado, podendo ser prorrogado de acordo com a Lei 8.666/93.

5.2.1. A critério da Administração, o contrato poderá ter sua vigência prorrogada mediante justificativa aprovada pela autoridade superior.

06) CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

6.1. As sanções constam no anexo 2 deste termo.

07) CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO:

7.1. A rescisão do contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos artigos 78 e 79 da Lei Federal 8.666/93, no que couber, com aplicação do artigo 80 da mesma Lei, se for o caso.

08) CLÁUSULA OITAVA – DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES:

8.1. Constituem obrigações do Contratante:

- a) Efetuar o Pagamento do preço previsto na cláusula segunda, nos termos deste instrumento;
- b) Designar servidor para acompanhar a execução deste contrato;
- c) Gerenciar o contrato até o seu vencimento, acompanhando o cumprimento de todas suas cláusulas na íntegra.

8.2. Constituem obrigações do contratado:

- a) Executar o contrato nos termos aqui ajustados bem como àqueles trazidos pela Licitação que procedeu ao contrato;
- b) Utilizar, no fornecimento dos objetos contratados, pessoal que atenda aos requisitos de qualificação necessária ao exercício das atividades que lhe for confiada;
- c) Registrar as ocorrências havidas durante a execução deste Contrato, de tudo dando ciência ao Contratante, respondendo integralmente por sua omissão.



- d) Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos, materiais ou pessoais causados pelo (a) Contratado (a), seus empregados, ou prepostos ao Contratante, ou a terceiros.
- e) Observar as prescrições relativas às leis trabalhistas, fiscais, seguros e quaisquer outros não mencionados, bem como pagamento de todo e qualquer tributo que seja devido em decorrência direta ou indireta do contrato, isentando a contratante de qualquer responsabilidade.
- f) Manter durante a vigência do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que procedeu ao contrato.
- g) Comprometer-se a iniciar os serviços na data acordada, constantes da autorização de fornecimento, emitida pelo Setor de Compras da Prefeitura Municipal de Iúna;
- h) Executar todos os serviços de acordo com as especificações e demais elementos técnicos que integram o termo de referência, obedecendo rigorosamente as normas técnicas existentes.
- i) Demais cláusulas constante no anexo 10 - B deste termo.

09) CLÁUSULA NONA - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS:

09.1. O Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

09.1.1. Unilateralmente pelo Contratante:

I – Quando houver modificação das especificações, para melhor adequação técnica dos seus objetivos;

II – Quando necessária a modificação contratual em decorrência de acréscimos ou diminuição quantitativa do seu objeto, nos limites permitidos pela Lei 8.666/93 e suas alterações.

09.1.2. Por acordo entre as partes:

I – Quando necessária a modificação do regime de execução dos serviços em face de verificação técnica da inaplicabilidade nos termos contratuais originários;

II – Quando necessária à modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantidos o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, sem a correspondente execução dos serviços;

III – O Contratado se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas contratações, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

IV – Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridos após a data de apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão à revisão destes para mais ou para menos conforme o caso;

V – Em havendo alteração unilateral do Contrato que aumente os encargos do Contratado, o Contratante restabelecerá por aditamento o equilíbrio econômico financeiro inicial.

10) CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

10.1. Não poderá o Contratado ceder ou subcontratar, parcial ou totalmente o objeto deste contrato.



10.2. Fica o Contratante isento de qualquer ação civil, criminal, trabalhista, ou qualquer outra relativa ao presente Contrato, ficando o Contratado responsável por tudo o que vier a ocorrer durante o período do Contrato.

10.3. O presente Contrato será publicado, em resumo, na Imprensa Oficial, dando-se cumprimento ao disposto no artigo 61, parágrafo único da Lei n.º 8.666/93, correndo a despesa por conta do contratante.

10.4. Aplica-se à execução deste termo contratual, em especial aos casos omissos, a Lei nº 10.520/02 e Lei n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores.

10.5. Integra este contrato o pertinente edital de licitação e respectivos anexos, cujas disposições vinculam ambas as partes.

11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO:

11.1. Elegem o Foro da Comarca de Iúna - ES, para dirimir quaisquer dúvidas ou contestações oriundas deste instrumento e que não possam ser resolvidas por meios administrativos, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza seu efeito legal, após lido e achado conforme.

Este contrato é integrado dos seguintes anexos:

I – Anexo 1 – Preços contratados;

II – Anexo 2 – Termo de referência.

Iúna - ES, 13 de julho de 2016.

PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA

Rogério Cruz Silva – Prefeito Municipal

Contratante

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Edna Maria de Melo Nunes – Secretária Municipal de Saúde

Contratante

DEWTELECOM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA ME

Willian Aguiar de Souza Santos / ou procurador legalmente habilitado

Contratado



ANEXO 2

1 – LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS:

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS
ANSI – <i>American National Standards Institute.</i>
DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol.
EIA – <i>Electronic Industries Alliance, até 1997 Electronic Industries Association.</i>
EPI – Equipamento de Proteção Individual.
IP – Internet Protocol.
ITIL – Biblioteca de Infraestrutura de TI (Information Technology Infrastructure Library).
LAN – Local Area Network.
NBR – Norma Brasileira.
PMI – Prefeitura Municipal de Iúna.
RAT – Relatório de Atendimento Técnico.
RIHS – Relatório de Inventário de Hardware e Software.
SCE – Sistema de Cabeamento Estruturado.
SGATTI – Sistema de Atendimento Técnico em Tecnologia da Informação.
SMTIC – Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação.
SO – Sistema Operacional.
TI – Tecnologia da Informação.
TIA – <i>Telecommunications Industries Association.</i>
TR – Termo de Referência.
TRE – Termo de Retirada de Equipamento.
UTP – Unshielded Twisted Pair (par trançado)
VLAN – Virtual Local Area Network.
VoIP – Voz sobre o protocolo da internet IP (<i>Voice Over Internet Protocol</i>).
WAN – Wide Area Network.

2 - CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO - DOS SERVIÇOS:

2.1. Condições globais para os serviços de suporte em nível 1 e 2

2.1.1. Abertura de chamados

2.1.1.1. A CONTRATANTE deverá disponibilizar todos os seguintes mecanismos para abertura de chamados:

2.1.1.1.1. Telefone fixo da empresa;

2.1.1.1.2. Telefone móvel da empresa;

2.1.1.1.3. Telefone móvel de todos os técnicos envolvidos;

2.1.1.1.4. E-mail da empresa;

2.1.1.1.5. Sistema de controle de atendimentos SGATTI;

2.1.1.2. Os mecanismos de abertura de chamados informados, deverão estar em cartão de visita, entregues em todas as secretarias;



2.1.1.3. O usuário poderá utilizar qualquer uma das opções de abertura de chamados que melhor lhe convir;

2.1.2. Política de severidade

2.1.2.1. O atendimento deverá atender a política de severidade de acordo com a tabela a seguir:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO
A	O problema afeta todo o funcionamento da organização.	2 horas
B	O problema afeta um usuário ou setor e impede seu funcionamento.	4 horas
C	O problema afeta parte do funcionamento de um usuário ou setor ou é um esclarecimento de dúvida ou melhoria.	24 horas
D	A solução do problema pode ser agendada.	72 horas

2.1.2.2. Para situações em que a política de severidade não for cumprida, deverá constar no RAT (modelo no anexo I) os motivos para submeter a homologação da SMTIC;

2.1.2.3. Todos os serviços executados terão um acréscimo de 24 (vinte e quatro) horas, sempre que direcionado para interior do Município de Iúna;

2.1.3. Relatórios Mensais

2.1.3.1. Junto a nota fiscal mensal, deverá acompanhar os seguintes documentos:

2.1.3.1.1. Todos os RATs emitidos e encadernados, em ordem cronológica de abertura de chamados e por secretarias, contendo capa individual para cada secretaria;

2.1.3.1.2. O RIHS (modelo no anexo IV) com a última alteração;

2.1.3.1.3. Todos os TRES (modelo no anexo II) emitidos em ordem cronológica de retirada do produto;

2.1.3.1.4. Cópia de todas as Ata realizadas no mês de referência;

2.1.3.1.5. Nota fiscal do mês de referência, acompanhada das provas de regularidade fiscal (Fazenda Municipal, Estadual e Federal, com FGTS, com a Justiça do Trabalho);

2.1.4. Organização do atendimento

2.1.4.1. A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário deverão ser apoiados por ferramenta adequada SGATTI, que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (chamado protocolo) e será usado para armazenar todo o histórico do



tratamento dado ao incidente ou solicitação. Este controle deverá ser realizado pela CONTRATADA;

2.1.4.2. A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário serão apoiados pelo RAT, emitidos pelo SGATTI e será utilizado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. Este relatório será utilizado para a contabilização dos serviços e é de responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados;

2.1.4.3. O SGATTI equivale ao sistema de controle de ordem de serviço e o protocolo a sua numeração;

2.1.4.4. O controle provido pelo SGATTI poderá ser substituído por controles manuais utilizando os modelos de relatórios anexos a este TR;

2.1.4.5. Todos os serviços não especificados neste TR ou que gere dúvidas sobre o enquadramento dos mesmos nos níveis 1 e 2, este será dirimido pela SMTIC, assim como qualquer dúvida não elucidada neste TR. SMTIC notificará a CONTRATADA sempre que houver divergências sobre a execução ou finalidade dos atendimentos;

2.1.5. Módulos de atendimento

2.1.5.1. Primeiro módulo;

2.1.5.1.1. Este módulo é composto por atendimento de telessuporte, através do item ABERTURA DE CHAMADOS, onde o atendimento de incidentes deverá ser realizado por técnicos especializados e devidamente treinados;

2.1.5.2. Segundo módulo;

2.1.5.2.1. Este módulo é composto por atendimento presencial, onde técnicos especializados se deslocarão ao local da abertura do chamado da CONTRATANTE ou da fonte do problema;

2.1.5.3. Terceiro módulo;

2.1.5.3.1. Este módulo consiste em atendimento por equipes de especialistas nos diversos serviços de operação da CONTRATANTE. São serviços que deverão ser executados por outras empresas terceiras como: Microsoft quando relacionada a sistema operacional e outros; E&L quando dos sistemas internos ou outros proprietários de sistemas contratados ou adquiridos pela PMI; fabricantes de hardware e outros que se fizerem necessários. Os serviços descritos neste módulo não são objeto deste TR e futuro contrato, entretanto a CONTRATADA deve solicitar o serviço registrando no RAT (modelo no anexo I) e acompanhar o andamento do atendimento, aguardar o resultado e verificação de sua efetividade, para então proceder o fechamento do atendimento, isto é, a empresa deverá acompanhar o andamento da solução até seu término e constar todo o processo no RAT (modelo no anexo I) referente ao serviço em questão;

2.1.6. Das reposições de peças e acessórios

2.1.6.1. As peças de reposição necessárias para o funcionamento dos equipamentos, deverão ter suas características informadas à CONTRATANTE e, após a devida autorização, poderão ser realizadas as suas substituições, pela CONTRATADA;

2.1.6.2. Todas as peças defeituosas substituídas deverão ser devolvidas a CONTRATANTE;

2.1.6.3. As peças defeituosas deverão ter os seus números de série e patrimônio, informados no RAT;

2.1.7. Dos equipamentos, especificações e garantias



2.1.7.1. Em caso de intervenção, deve-se avaliar os produtos com garantia do fabricante, pois estes só passarão a ser alvo de manutenção de hardware à medida que suas garantias forem se expirando;

2.1.7.2. Dentro do período de garantia dos equipamentos, deverá ser utilizado a intervenção em terceiro módulo;

2.1.7.3. Caso haja autorização expressa em documento, oficializada pela SMTIC, a CONTRATADA deverá proceder a intervenção conforme diretrizes solicitadas;

2.1.8. Fluxo de atendimento

2.1.8.1. Os tratamentos dos incidentes serão realizados em 3 módulos de atendimento, onde serão direcionados aos técnicos com conhecimento e ferramentas especializadas para o atendimento específico;

2.1.8.2. A CONTRATADA deverá registrar e acompanhar todos os incidentes, solicitações de serviços e acesso, e prover o devido atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste TR;

2.1.8.3. Caso o atendimento através do primeiro módulo não obtenha sucesso na solução do incidente, deverá o mesmo ser direcionado para o segundo módulo;

2.1.8.4. Os atendimentos encaminhados ao módulo seguinte, deverão ocorrer automaticamente sempre que o módulo anterior não consiga solucionar o incidente ou solicitação;

2.1.8.5. Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou solicitação depender de serviços especializados de terceiros, essa deve escalonar o tratamento para o terceiro módulo, mesmo que seja necessário o primeiro módulo encaminhar para o terceiro, porém deverá fazer o acompanhamento conforme descrito nas especificações de atendimento em terceiro módulo;

2.1.8.6. O atendimento deverá ser realizado através do SGATTI e seu fechamento inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução a CONTRATANTE, que deverá confirmar e homologar a conclusão do mesmo, atestando o RAT (modelo no anexo I) emitido pelo SGATTI;

2.1.8.7. A CONTRATANTE terá a oportunidade de em até 30 (trinta) dias após o fechamento do RAT, aceitar ou rejeitar a solução, mesmo que a mesma já tenha sido homologada;

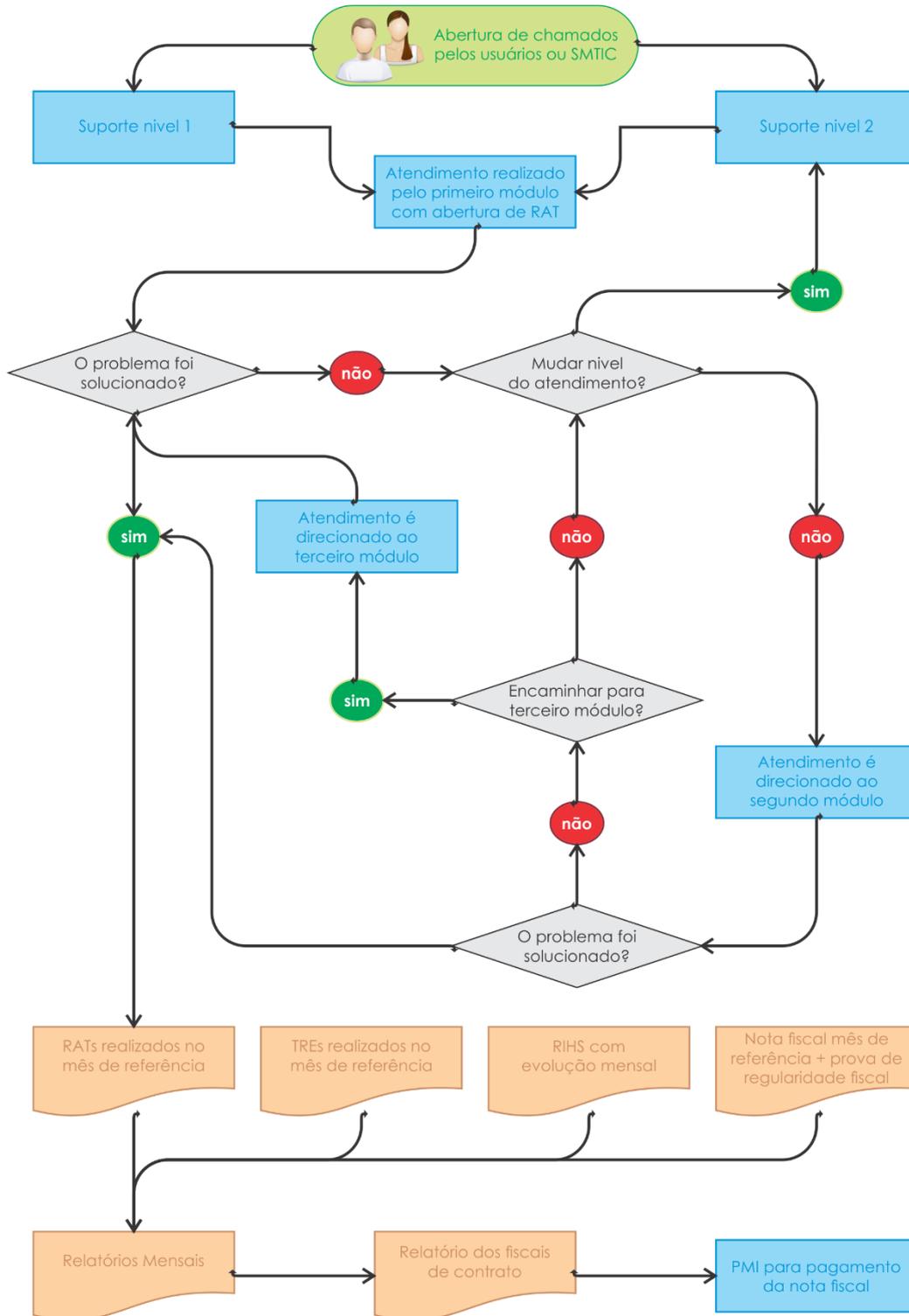
2.1.8.8. Em caso de aceite, será facultativo sua manifestação de avaliação do serviço executado;

2.1.8.9. Caso rejeite a solução, deverá ser aberta um novo RAT, citando o anterior e continuar seu tratamento pela CONTRATADA, em caso de reiteração do mesmo problema, a CONTRATADA deverá reavaliar o problema e executar novas soluções;

2.1.8.10. Os atendimentos com mais de 2 (duas) reaberturas não justificadas, acarretará notificação e caso continue, será aplicado as sanções previstas nas penalidades;

2.1.8.11. Para atendimentos que necessitem de peças disponibilizada pela CONTRATANTE, este será suspenso até a entrega do mesmo a CONTRATADA, que deverá dar continuidade no atendimento, citando o período em que o RAT (modelo no anexo I) ficou suspenso.

2.1.8.12. Fluxograma;





2.1.9. Despesas com a execução deste TR

2.1.9.1. Todas as despesas relacionadas com a perfeita execução deste TR, deverão estar inclusos todos os custos, dentre eles, os encargos sociais, tributo, contribuições, obrigações sociais, obrigações trabalhistas, obrigações previdenciárias, impostos, taxas, seguros, licenças, veículo e combustível para locomoção de técnicos, hospedagens, frete, motorista para execução dos serviços, bem como todos os outros custos relacionados aos serviços, os quais não acrescentarão ônus para a Prefeitura;

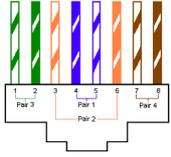
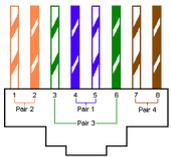
2.1.9.2. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer todos os equipamentos de EPI para seus funcionários;

2.1.10. Normas técnicas e padrões

2.1.10.1. Os serviços executados deverão seguir as seguintes normas técnicas de acordo com a aplicação utilizada;

NBR-14565/2013	Esta Norma especifica um sistema de cabeamento estruturado para uso nas dependências de um único ou um conjunto de edifícios comerciais em um campus, bem como para a infraestrutura de cabeamento estruturado de data centers. Ela cobre os cabeamentos metálico e óptico.
ANSI/TIA-568-C	Esta norma define os principais conceitos do SCE, seus elementos, a topologia, tipos de cabos e tomadas, distância, testes e certificação.
ANSI/TIA-569-B	Esta norma define a área ocupada pelos elementos do SCE, as dimensões e taxas de ocupação dos encaminhamentos e demais informações construtivas.
ANSI/TIA-606-A	Especificação técnica e métodos para identificar e gerenciar a infraestrutura de telecomunicações.
TIA-942	Esta norma define a infraestrutura, a topologia e os elementos para o projeto de um Datacenter, relacionado aos campos afins, como o SCE, proteção contra incêndio, segurança, construção civil, requisitos de controle ambiental e de qualidade de energia.
NR6	Todas as empresas estão obrigadas a fornecer aos empregados,



	gratuitamente, EPI adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento.
T568-A	A codificação T568A é um padrão de cabeamento, também conhecido como patch cable, que tem a sequência de cores ao lado. 
T568-B	A codificação T568B é um padrão de cabeamento, também conhecido como patch cable, que tem a sequência de cores ao lado. 

2.2. Suporte de nível 1

2.2.1. Definição

2.2.1.1. É o primeiro contato com o usuário, composto por profissionais com conhecimento prático. São responsáveis pelo atendimento e registro de todas as solicitações, direcionando o chamado para o nível superior sempre que necessário;

2.2.1.2. Esse atendimento resolve problemas menos complexos. Consiste em resolver problemas de TI que ocorram na rotina dos usuários que utilizam TI para desempenhar seus trabalhos. É então uma forma de atendimento mais simples e imediato aos usuários de TI da PMI;

2.2.1.3. O atendimento é em sua maioria presencial e não necessariamente em casos emergenciais. Equipes realizam visitas preventivas, o que possibilita antecipar falhas através de um mapeamento de todo ambiente e seu funcionamento;

2.2.1.4. Serviços executados neste nível são:

ESTAÇÃO DE TRABALHO (MICROCOMPUTADORES)
Instalar microcomputador.
Substituir microcomputador por outro, incluindo backup, migração de perfil, migração dos e-mails e etc.
Instalação e substituição de monitor.
Instalação e substituição de outros hardwares.
Manutenção preventiva de microcomputador.
Manutenção preventiva de microcomputador com retirada para o laboratório.



Limpeza interna dos componentes do microcomputador.
Microcomputador apresentando problemas de funcionamento.
Microcomputador reiniciando intermitentemente.
Monitor apresentando problemas de funcionamento.
Verificação e testes em computador novo.
Verificação e testes em monitor novo.
Verificação de configuração e instalação de imagem em microcomputador novo.
Reparo físico ou troca de componente interno de microcomputador.
Montagem, instalação e configuração de hardwares.
REDE DE DADOS
Montagem de rede estruturada.
Instalação de canaletas aparentes, eletrodutos, eletrocalhas, calhas, piso elevado e qualquer outro sistema que a PMI precisar, incluído seus acessórios.
Lançamento de cabos UTP, fibra óptica, coaxial, áudio, vídeo e elétrico, em canaletas, tubulações, eletrocalhas, vias aérea, calhas, piso elevado e qualquer outro sistema que a PMI precisar.
Instalação e conectorização de conectores para rede estruturada.
Montagem de racks e seus acessórios.
Manutenção de racks e seus acessórios.
Montagem e instalação de passivos de rede em racks ou em outra infraestrutura.
Montagem e instalação de ativos de rede em racks ou em outra infraestrutura.
Instalação de caixas externas 4" x 2", 4" x 4" e de passagem.
Instalação de pontos de rede adicionais.
Solucionar problemas de acesso aos serviços de rede.



Habilitar pontos de rede existentes.
Etiquetar todos os componentes de TI (modelo no anexo VI).
SOFTWARES
Instalação e configuração de softwares.
Instalação e configuração de SO.
Formatação e configuração de SO.
Reinstalação e configuração de SO.
Reparo e configuração de SO.
Reparo em software apresentando problemas de funcionamento.
Instalação, reinstalação e configuração de softwares utilizados pela PMI.
Controle de licenças.
VÍDEO
Instalação física de câmeras e acessórios em área interna.
VOIP
Instalação física dos aparelhos telefônicos.
Configuração do ponto de acesso dos aparelhos.
Acompanhar e auxiliar as implantações de ramais.
Instalação, configuração e manutenção interna de linha telefônica.
IMPRESSORA, MULTIFUNCIONAIS, SCANNERS
Instalação e substituição de impressora e multifuncional.
Substituição de cartucho de toner e kit fotocondutor ou outro consumível.
Manutenção preventiva de impressoras e multifuncionais com retirada para o laboratório.
Impressora e multifuncional apresentando problemas de funcionamento



Verificação e testes em impressora nova.
Reparo físico ou troca de componente interno de impressoras e multifuncionais.
Manutenção preventiva em impressoras, multifuncionais e scanners.
INTERNET
Solucionar problemas no acesso à internet.
Reparo em conexões com a internet.
OUTROS
Outro equipamento apresentando problemas de funcionamento.
Verificação e testes em outros equipamentos.
Reparo físico ou troca de peças de equipamentos.
Solução que não se enquadra nesta tabela.
Resolução do problema pelo primeiro módulo de atendimento.
Movimentação de equipamento com instalação do mesmo e configuração em outro local.
Movimentação de equipamento sem instalação do mesmo para outro local.
Montagem de computadores.
Encaminhar para terceiro módulo os atendimentos não solucionados.
Solicitação expressa em documento impresso pela SMTIC.

2.2.2. Da forma de execução

2.2.2.1. A solução do problema poderá ser realizada através do primeiro ou segundo módulo, independente da categoria do serviço;

2.2.2.2. Para este nível a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional para atuar continuamente no prédio administrativo da PMI, onde se encontra o datacenter, durante o horário de expediente da PMI, de forma exclusiva.

2.2.2.3. Sem prejuízo ao item 2.2.2.2, a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional para atuar continuamente no Polo Municipal de Educação Aberta e a Distância de Iúna, nos horários de expediente do mesmo;



2.2.2.4. Os atendimentos serão controlados e avaliados através de todos os requisitos deste TR, principalmente no que diz respeito a política de severidade. O item 2.2.2.2 e 2.2.2.3, são apenas requisitos mínimos para que as exigências deste TR sejam cumpridas, e em nenhuma hipótese, os profissionais citados poderão deixar de cumprir as regras deste TR;

2.2.2.5. A manutenção preventiva compreende, genericamente, a verificação do funcionamento básico das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza e lubrificação (caso necessário), ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, reparos, testes, substituição de peças defeituosas, e obedecerá ao constante nos manuais e normas técnicas emitidas pelos fabricantes dos equipamentos;

2.2.2.6. Os manuais técnicos se encontram no almoxarifado central ou na SMTIC e serão repassados à CONTRATADA quando se fizer necessário. Na ausência dos manuais serão utilizadas as normas técnicas emitidas pelos fabricantes dos equipamentos;

2.2.2.7. As manutenções preventivas do parque de microcomputadores, impressoras, scanners e outros hardwares, em sua totalidade deverão ser realizadas pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, independentemente de abertura de chamado técnico, devendo ser organizadas e previamente agendadas em conjunto com a SMTIC. A comprovação se dará através do RAT;

2.2.2.8. Por ocasião da manutenção preventiva, a CONTRATADA deverá realizar levantamento dos dados dos equipamentos instalados e a identificação por meio de etiquetas (modelo no anexo III), sendo o fornecimento das mesmas de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá manter este controle durante a vigência do contrato;

2.2.2.9. A CONTRATADA deverá executar o controle e gestão de todo o inventário de hardware e software dos equipamentos de TI da PMI, realizando o cadastramento de todos os dados levantados em sistema próprio. Esta atividade deverá ser realizada semestralmente e a comprovação será feita através do RIHS (modelo no anexo IV) evolutivo mensal, cujo modelo consta no Anexo IV;

2.2.2.10. A manutenção corretiva compreende qualquer serviço que envolva reparo e/ou substituição de componentes (peças e acessórios), com o objetivo de sanar defeitos decorrentes do uso normal do equipamento. Deverão ser realizados procedimentos de testes, após os reparos, e, se necessário, substituições de peças, ficando estabelecido que as peças novas serão de responsabilidade da CONTRATANTE;

2.2.2.11. Todo atendimento deverá ser composto de RAT, individualizado por atendimento, e assinado pelo usuário responsável pelo chamado, o técnico que está executando o atendimento e da SMTIC;

2.2.2.12. Todas as ações realizadas durante os atendimentos nos equipamentos deverão ser registrados no RAT, citando data e horário do evento;

2.2.2.13. O tempo de solução dos chamados técnicos, será de acordo com a política de severidade, porem os chamados não poderão exceder no máximo 15 (quinze) minutos para serem iniciados, contados a partir dos mecanismos citados no item ABERTURA DE CHAMADOS;

2.2.2.14. Para os casos em que for necessária a remoção de equipamentos para o laboratório da CONTRATADA, o tempo de solução passará a ser de, no máximo, 2 (dois) dias úteis,



contados a partir da data em que o equipamento for retirado, conforme registro no TRE (modelo no anexo II);

2.2.2.15. Caso o equipamento retirado necessite de peças para substituição, deverá a CONTRATADA, notificar a SMTIC a providenciar a referida peça, onde não haverá contabilidade do tempo para solução do atendimento até a entrega da peça solicitada;

2.2.2.16. Os serviços deverão ser realizados de segunda a sexta-feira, no horário de 08:00 às 18:00 horas, no próprio local da instalação dos equipamentos ou em local reservado à CONTRATADA, dentro da PMI/Secretaria/Setor, exceto os atendimentos as unidades de ensino que podem necessitar de atendimento em horários diferentes e requisição direta da SMTIC;

2.2.2.17. As manutenções corretivas e preventivas devem contemplar todos os equipamentos de tecnologia da informação da PMI;

2.2.2.18. Os serviços de manutenção corretiva e preventiva incluem a instalação/reinstalação, sempre que necessário, dos softwares básicos de forma a restabelecer o equipamento para o pleno uso. As informações de marcas e produtos servem apenas de referência, uma vez que a PMI pode vir a utilizar outros produtos que tenham a mesma finalidade;

2.2.2.19. Compreendem os serviços básicos de cabeamento, tais como: lançamento de cabos, crimpagem de conectores, habilitação / desabilitação de ponto no rack, troca de cordão, reparo e/ou substituição de tomadas para rede RJ45 e remanejamento de pontos da rede local (lógica). Deve-se considerar todos os componentes (canaletas, tubulação, eletrocalha, calhas, abraçadeiras, caixas, tomadas, cabos e conectores), para a infraestrutura necessária à instalação, devendo serem fornecidos pela CONTRATADA;

2.2.2.20. Em casos de remanejamento de pontos (lógico), o prazo para execução dos serviços, deverá ser acordado entre as partes e documentado em RAT, não podendo exceder 1 dia para volumes de pontos inferior a 10. Em caso de atraso, fica a CONTRATADA sujeita as penalidades descritas neste TR;

2.2.2.21. A CONTRATADA deverá estar preparada para executar o remanejamento de até 10 pontos de rede por dia;

2.2.2.22. Os serviços de reparo e remanejamento de ponto de rede e todos os componentes de hardware utilizados, que incluem conectores, patch panel, dentre outros;

2.2.3. Gestão das Atividades Contratadas

2.2.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais, com os seguintes perfis, exigidos apenas no momento da assinatura do contrato, para a execução dos serviços contratados (modelo no anexo V):

2.2.3.1.1. Coordenador Técnico;

2.2.3.1.2. Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos;

2.2.3.2. A CONTRATADA deverá, durante toda a vigência do contrato, possuir equipe alocada exclusivamente para o atendimento deste contrato;

2.2.3.3. Os profissionais alocados para execução dos serviços deverão obrigatoriamente possuir no mínimo conhecimento dos seguintes temas:

2.2.3.3.1. REDES: comunicação de dados; redes LAN e WAN; padrões do SCE; topologia de cabeamento; implementação de projeto do SCE; backbone; cabeamento horizontal e vertical;



tipos de cabos metálicos e fibra óptica; instalação e lançamento de cabos UTP; instalação de acessórios para conectividade de redes com cabos UTP;

2.2.3.3.2. REDES METÁLICAS: topologia estrela; hubs; switches automáticos; switches gerenciáveis; switches empilháveis; regras de cascadeamento; patch panel; tomada fêmea keystone; conector RJ 45; espelhos para keytone; canaletas; eletrodutos; eletrocalhas; tipos de cabos: par trançado blindado, par trançado não blindado;

2.2.3.3.3. CATEGORIAS DE CABOS: cat. 3; cat. 5; cat. 5e; cat. 6; cat. 7; padrão T568A e T568B; cabo cross over; cabo straight up; comprimento máximo cabeamento primário / secundário; comprimento máximo patch cord / patch cable;

2.2.3.3.4. FERRAMENTAS CABEAMENTO: punch down; alicate de crimp; spudger; decapador de cabo; base para punch down; medidor de cabo de rede;

2.2.3.3.5. TÉCNICAS E CUIDADOS PARA LANÇAMENTO DE CABOS UTP: taxa de ocupação e dimensionamento de eletrodutos e eletrocalhas; raio de curvatura mínimo; carga máxima de tracionamento; identificação de cabos; passagem de cabos;

2.2.3.3.6. PARTE PRÁTICA: instalação de conector RJ 45; instalação de tomada keystone; instalação patch panel; testes dos cabos; habilitar/deshabilitar portas do switch gerenciável; alterar a velocidade das portas do switch gerenciável; dividir o switch gerenciável em VLANs;

2.2.3.3.7. REDE WIRELESS: definir o tipo de internet no roteador; alterar o IP do roteador; configurar o DHCP no roteador; habilitar a rede wireless no roteador; aplicar segurança de acesso à wireless no roteador;

2.2.4. Atividades dos Profissionais

2.2.4.1. Coordenador Técnico

2.2.4.1.1. Coordenar a equipe técnica responsável pelas operações diárias nas dependências da CONTRATANTE;

2.2.4.1.2. Responder pelos assuntos administrativos e contratuais durante a vigência do contrato;

2.2.4.1.3. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações da CONTRATANTE, a informando das eventuais necessidades de intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através de outros fornecedores;

2.2.4.1.4. Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julguem pertinentes e necessárias;

2.2.4.1.5. Acompanhar os indicadores operacionais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações à SMTIC, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;

2.2.4.1.6. Ser o ponto de contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas, posicionando a CONTRATANTE quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;

2.2.4.1.7. Apresentar mensalmente para a CONTRATANTE, os relatórios gerenciais e de controle dos serviços executados pela CONTRATADA;

2.2.4.1.8. Orientar e supervisionar todas as atividades técnicas da equipe de suporte de microinformática, garantindo que todas as demandas sejam atendidas no prazo estabelecido;



- 2.2.4.1.9. Propor à CONTRATANTE mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- 2.2.4.1.10. Participar do planejamento das atividades, juntamente com a CONTRATANTE, cabendo-lhe a alocação dos recursos necessários, definindo e elaborando o fluxo de trabalho;
- 2.2.4.1.11. Controlar a qualidade dos serviços prestados;
- 2.2.4.1.12. Garantir que todos os procedimentos e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE sejam executados pela equipe técnica;
- 2.2.4.1.13. Encaminhamento para o suporte de 2º nível, todas as demandas não solucionadas referente ao objeto deste nível;
- 2.2.4.2. Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos
- 2.2.4.2.1. Experiência nas seguintes atividades:
- 2.2.4.2.1.1. Instalação de sistemas operacionais Microsoft (Windows XP ou superior);
- 2.2.4.2.1.2. Instalação, configuração e teste de equipamentos de microinformática;
- 2.2.4.2.1.3. Instalação e configuração de softwares dos pacotes da Microsoft e outros incluindo open source;
- 2.2.4.2.1.4. Instalação e configuração de softwares Internet;
- 2.2.4.2.1.5. Serviços de manutenção de rede local;
- 2.2.4.2.1.6. Serviços básicos do SCE tais como: crimpagem de conectores; habilitação / desabilitação de pontos nos racks; testar e localizar pontos e cabos; preencher relatórios; outros relacionados ao SCE;
- 2.2.4.2.1.7. Instalação e configuração de elementos ativos e passivos de rede local.
- 2.2.4.2.1.8. Solução de dúvidas e problemas relacionados tanto de software quanto a hardware, com programas de computador e equipamentos de informática em geral;
- 2.2.4.2.2. Encaminhamento, configuração, remoção e atualização de softwares;
- 2.2.4.2.3. Apoio aos usuários na utilização de sistemas de abrangência corporativa e departamental;
- 2.2.4.2.4. Apoio aos usuários na identificação e correção de problemas quanto ao uso de programas, sistemas e aplicativos;
- 2.2.4.2.5. Aplicação de correções e atualizações de softwares;
- 2.2.4.2.6. Configuração de sistemas corporativos da CONTRATANTE;
- 2.2.4.2.7. Suporte a sistemas operacionais e programas básicos dos usuários da CONTRATANTE, visando à maximização do aproveitamento dos recursos, segurança e desempenho;
- 2.2.4.2.8. Verificar com o usuário solicitante se a solução obtida com o serviço foi adequada;
- 2.2.4.2.9. Acompanhamento das solicitações de forma proativa até seu encerramento pelo usuário;
- 2.2.4.2.10. Encaminhamento para o suporte de segundo nível, todas as demandas não solucionadas referente ao objeto deste nível;
- 2.2.5. Qualificação técnica de nível 1
- 2.2.5.1. A documentação de qualificação técnica consta no item 7 do edital de licitação.
- 2.3. Suporte de nível 2
- 2.3.1. Definição



2.3.1.1. O contato é realizado em sua maioria pela SMTIC ou por profissionais do suporte em primeiro nível, onde as atividades de suporte técnico se limitam ao ambiente do datacenter e suas áreas de abrangência;

2.3.1.2. São serviços mais complexos, que demandam especialidade dos analistas e mais tempo para chegar a solução. Os profissionais, além de mais especializados para resolução de problemas complexos, é também consultivo e comprometido com o funcionamento técnico da operação;

2.3.1.3. O atendimento além de telefônico e online, pode ser presencial e não necessariamente em casos emergenciais, é uma retaguarda mais poderosa que pode até gerir de forma remota da TI da PMI;

2.3.1.4. Os profissionais são especializados para resolver problemas complexos e oferecer um refinado serviço de suporte, trabalham em prol de um ambiente com maior desempenho, implantando novas soluções e oferecendo alternativas para aperfeiçoar o trabalho como um todo;

2.3.1.5. Exemplos de problemas comumente resolvidos são: paradas repentinas em servidores, problemas gerenciais, falhas de segurança, gerenciamento de permissões, problemas gerais em datacenter e etc;

2.3.1.6. Serviços executados neste nível são:

ESTAÇÃO DE TRABALHO (MICROCOMPUTADORES)
Instalação de imagem em microcomputador.
SOFTWARES
Instalação e configuração de softwares.
Instalação e configuração de SO.
Formatação e configuração de SO.
Reinstalação e configuração de SO.
Reparo e configuração de SO.
Reparo em software apresentando problemas de funcionamento.
Instalação, reinstalação e configuração de softwares utilizados pela PMI.
INTERNET
Solucionar problemas no acesso à internet.
Reparo em conexões com a internet.
DATACENTER
Montagem, instalação e configuração de servidores.



Montagem, instalação e configuração dos componentes.
Montagem, instalação e configuração de hardwares.
Montagem, instalação e configuração de storage.
Montagem, instalação e configuração de racks.
Montagem, instalação e configuração de passivos de rede.
Montagem, instalação e configuração de ativos de rede.
Montagem, instalação e configuração de nobreaks e baterias.
Montagem, instalação e configuração de firewall.
Montagem, instalação e configuração de ponto de acesso sem fio.
Montagem, instalação e configuração de tape library e fitas.
Instalação e configuração de Windows Server.
Instalação e configuração de active directory, compreendendo: configuração do DNS; GPOS departamentos; mapeamento de pastas; mapeamento de pasta pública; mapeamento de impressoras; GPO BGinfo; GPO assistência remota; GPO firewall Windows; GPO proxy; GPO segurança; autoexec; restrição de software; auditoria; backup; VSS backup; shadow copy;
Instalação e configuração de serviço de arquivos, compreendendo: serviço de FSRM com triagem de arquivos, sistemas de cotas de armazenamento e classificação e gerenciamento de arquivos; configuração dos serviços de log e de auditoria; configuração de servidores de arquivo; configuração do DFS; configuração do DFSR; configuração do RMS;
Configuração e implantação da diretiva de segurança APPLOCKER.
Instalação e configuração de serviço de banco de dados, compreendendo: implementação de servidor de réplica de dados do SQL Server; efetuar manutenção do servidor de banco de dados SQL Server que hospeda os



dados dos sistemas; reconfigurar política de segurança para os servidores; configuração das políticas de backup/restauração; otimização da performance do banco de dados junto a empresa desenvolvedora dos sistemas utilizados na Prefeitura;

Instalação e configuração de servidor de certificados digitais, compreendendo: instalação e configuração do AD CS; configuração de política de segurança para o servidor; configuração de estratégia de backup/restauração de servidor;

Instalação e configuração de servidor de certificados digitais, compreendendo: configuração de portal de área de trabalho remota; configuração de hosts de virtualização de desktops; configuração do portal de remote APPS; configuração dos aplicativos remotos; configuração dos certificados digitais; configuração dos clientes de acesso a virtualização de desktops; configuração de política de impressão nos serviços de virtualização de desktops;

Instalação e configuração de serviço de NAP e NPS, compreendendo: implantação do serviço de NPS; configuração dos clientes de RADIUS; configuração dos servidores de VPN; Implantação da imposição de NAP; criação das políticas de conformidades; implementação das políticas de restrição; configuração da rede de quarentena; configuração de políticas de IPSec para comunicação segura entre os dispositivos;

Instalação e configuração de serviço de Direct Access, compreendendo: implementação do serviço de direct access; criação de política de grupo para implantação do direct access; configuração do IPV6 para serviços acessados por clientes remotos;

Instalação e configuração de serviço de gerenciamento de atualizações (WSUS), compreendendo: criação de estratégia de atualização; implementação de configuração de diretivas; criação de grupos de servidores; criação de grupos de clientes; configuração das aprovações de atualização; criação de ambiente e estratégia de homologação de atualizações;



Implementação e Configuração do Servidor WDS; Criação e configuração da imagem de inicialização com os principais drivers de todos os computadores da Prefeitura; Criação de imagem de implantação padrão; Adição de todos os drivers dos computadores da prefeitura; Adição de todos os softwares homologados pelo gestor; Treinamento dos técnicos designados para a implantação das Imagens.

Instalação e configuração de serviço de gerenciamento de impressoras, compreendendo: criação de grupos de impressoras; configuração de diretivas de grupo para mapeamento de impressoras

Instalação e configuração de serviço de estratégia de backup, compreendendo: configuração do Microsoft Windows Azure Backup; configuração de réplica de servidores virtuais; configuração de servidores críticos;

Instalação e configuração de CAL de acesso.

Instalação e configuração do SQL Server.

Instalação e configuração de software de backup.

Instalação e configuração de ambiente de virtualização.

Configuração de ambiente legado.

Instalação e configuração de antivírus.

Treinamentos aos usuários.

Controle de licenças.

OUTROS

Verificação e testes em outros equipamentos.

Solução que não se enquadra nesta tabela.

Encaminhar para terceiro módulo os atendimentos não solucionados.

Solicitação expressa em documento impresso pela SMTIC.

2.3.2. Da forma de execução

2.3.2.1. Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial a infraestrutura de tecnologia da informação, nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo, o



gerenciamento de incidentes e atividade que incluem: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;

2.3.2.2. Prestação de serviços de assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos, atualmente instalado ou que venha a ser instalado;

2.3.2.3. Deverá realizar no mínimo 2 visitas mensais, para reunião de nivelamento, registrado em ATA, a qual deverá compor cópia aos relatórios mensais;

2.3.2.4. A solução do problema poderá ser realizada através do primeiro ou segundo módulo, independente da categoria do serviço;

2.3.2.5. Para este nível a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional para atuar como contato permanente, durante o horário de expediente da PMI;

2.3.2.6. Todo atendimento deverá ser composto de RAT, individualizado por atendimento, e assinado pelo técnico que está executando o atendimento e a SMTIC;

2.3.2.7. Todas as ações realizadas durante os atendimentos nos equipamentos deverão ser registrados no RAT, citando data e horário do evento;

2.3.2.8. O tempo de solução dos chamados técnicos, será de acordo com a política de severidade, porem os chamados não poderão exceder no máximo 15 (quinze) minutos para serem iniciados, contados a partir dos mecanismos citados no item ABERTURA DE CHAMADOS;

2.3.2.9. Para os casos em que for necessária a remoção de equipamentos para o laboratório da CONTRATADA, o tempo de solução passará a ser de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data em que o equipamento for retirado, conforme registro no TER (modelo no anexo II);

2.3.2.10. Caso o equipamento retirado necessite de peças para substituição, deverá a CONTRATADA, notificar a SMTIC a providenciar a referida peça, onde não haverá contabilidade do tempo para solução do atendimento até a entrega da peça solicitada;

2.3.3. Gestão das Atividades Contratadas

2.3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais, com os seguintes perfis, exigidos apenas no momento da assinatura do contrato, para a execução dos serviços contratados (modelo no anexo V):

2.3.3.1.1. Coordenador Técnico;

2.3.3.1.2. Técnicos especialistas;

2.3.4. Atividades dos Profissionais

2.3.4.1. Coordenador Técnico

2.3.4.1.1. Coordenar a equipe técnica responsável pelos atendimentos de incidentes;

2.3.4.1.2. Responder pelos assuntos administrativos e contratuais durante a vigência do contrato;

2.3.4.1.3. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações da CONTRATANTE, informando-a das eventuais necessidades de intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através de outros fornecedores;

2.3.4.1.4. Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julguem pertinentes e necessárias;



2.3.4.1.5. Acompanhar os indicadores operacionais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações à SMTIC, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;

2.3.4.1.6. Ser o ponto de contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas, posicionando a CONTRATANTE quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;

2.3.4.1.7. Apresentar mensalmente para a CONTRATANTE, os relatórios gerenciais e de controle dos serviços executados pela CONTRATADA;

2.3.4.1.8. Orientar e supervisionar todas as atividades técnicas da equipe, garantindo que todas as demandas sejam atendidas no prazo estabelecido;

2.3.4.1.9. Propor à CONTRATANTE mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;

2.3.4.1.10. Participar do planejamento das atividades, juntamente com a CONTRATANTE, cabendo-lhe a alocação dos recursos necessários, definindo e elaborando o fluxo de trabalho;

2.3.4.1.11. Controlar a qualidade dos serviços prestados;

2.3.4.1.12. Garantir que todos os procedimentos e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE sejam executados pela equipe técnica;

2.3.4.2. Técnicos especialistas

2.3.4.2.1. Experiência nas seguintes atividades de infraestrutura de TI.

2.3.4.2.1.1. Serviço Active Directory;

2.3.4.2.1.1.1. Instalação;

2.3.4.2.1.1.2. Active Directory;

2.3.4.2.1.1.3. Configuração do DNS;

2.3.4.2.1.1.4. GPOS Departamentos;

2.3.4.2.1.1.5. Mapeamento de Pastas;

2.3.4.2.1.1.6. Mapeamento de Pasta Pública;

2.3.4.2.1.1.7. Mapeamento de Impressoras;

2.3.4.2.1.1.8. GPO BGINfo;

2.3.4.2.1.1.9. GPO Assistência Remota;

2.3.4.2.1.1.10. GPO Firewall Windows;

2.3.4.2.1.1.11. GPO Proxy;

2.3.4.2.1.1.12. GPO Segurança;

2.3.4.2.1.1.13. Autoexec;

2.3.4.2.1.1.14. Restrição de Software;

2.3.4.2.1.1.15. Auditoria;

2.3.4.2.1.1.16. Backup;

2.3.4.2.1.1.17. VSS Backup;

2.3.4.2.1.1.18. Shadow Copy;

2.3.4.2.1.1.19. Ingressar usuários e computadores no domínio até 500 usuários e/ou computadores, provendo as seguintes diretas;

2.3.4.2.1.1.19.1. Criar contas de usuários;

2.3.4.2.1.1.19.2. Transferir dados dos perfis atuais dos clientes para as novas contas do domínio;



- 2.3.4.2.1.1.19.3. Implantar sistema operacional otimizado e licenciado no desktop e restaurar perfil de usuário;
- 2.3.4.2.1.1.19.4. Testar e homologar todos os aplicativos aprovados pelo gestor do TI para que sejam executados no modo usuário limitado;
- 2.3.4.2.1.2. Serviço de arquivos;
- 2.3.4.2.1.2.1. Instalação e configuração do Serviço de FSRM;
- 2.3.4.2.1.2.1.1. Triagem de Arquivos;
- 2.3.4.2.1.2.1.2. Sistemas de Cotas de Armazenamento;
- 2.3.4.2.1.2.1.3. Classificação e Gerenciamento de Arquivos;
- 2.3.4.2.1.2.2. Configuração dos Serviços de Log e de Auditoria;
- 2.3.4.2.1.2.3. Configuração de Servidores de Arquivo;
- 2.3.4.2.1.2.4. Configuração do DFS;
- 2.3.4.2.1.2.5. Configuração do DFSR;
- 2.3.4.2.1.2.6. Configuração do RMS;
- 2.3.4.2.1.3. Proteção contra a execução de aplicativos não autorizados:
- 2.3.4.2.1.3.1. Devido ao grande aumento de ameaças do tipo MALWARES, scripts maliciosos e códigos que podem comprometer todo o parque de computadores, deverá implementar uma política de autorização de aplicativos, contendo:
 - 2.3.4.2.1.3.1.1. Planejamento de estratégia de diretiva de segurança APPLOCKER;
 - 2.3.4.2.1.3.1.2. Configuração e implantação da diretiva de segurança APPLOCKER;
- 2.3.4.2.1.4. Configuração do serviço de implantação:
- 2.3.4.2.1.4.1. O serviço de Implantação é fundamental para a conformidade e segurança dos desktops e servidores da rede, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
 - 2.3.4.2.1.4.1.1. Implementação do servidor de implantação;
 - 2.3.4.2.1.4.1.2. Criação e teste das imagens de implantação;
 - 2.3.4.2.1.4.1.3. Criação de política de atualização off-line de imagens de servidores e desktops;
- 2.3.4.2.1.5. Servidor de banco de dados:
- 2.3.4.2.1.5.1. Devido a importância dos dados existentes nos sistemas da Prefeitura, é importante que se tenha várias formas de proteção e formas de acesso redundantes a estes dados, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
 - 2.3.4.2.1.5.1.1. Implementação de Servidor de Replica de Dados do SQL Server;
 - 2.3.4.2.1.5.1.2. Efetuar Manutenção do Servidor de Banco de Dados SQL Server que Hospeda os Dados dos Sistemas;
 - 2.3.4.2.1.5.1.3. Reconfigurar política de segurança para os servidores;
 - 2.3.4.2.1.5.1.4. Configuração das Políticas de Backup / Restauração;
 - 2.3.4.2.1.5.1.5. Otimização da Performance do banco de dados junto a empresa desenvolvedora dos sistemas utilizados na Prefeitura;
- 2.3.4.2.1.6. Configuração de servidor de certificados digitais:
- 2.3.4.2.1.6.1. A criação do servidor de certificados digitais é de fundamental importância para a implementação dos demais Serviços de segurança que serão configurados na rede, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
 - 2.3.4.2.1.6.1.1. Instalação e configuração do AD CS;
 - 2.3.4.2.1.6.1.2. Configuração de política de segurança para o servidor;



- 2.3.4.2.1.6.1.3. Configuração de estratégia de backup/restauração de servidor;
- 2.3.4.2.1.7. Área de Trabalho Remota:
- 2.3.4.2.1.7.1. Devido ao grande número de usuário com a necessidade de utilização remota dos aplicativos da Prefeitura é necessária a configuração, de maneira profissional dos serviços de virtualização de área de trabalho remota (tipo apresentação) e Remote APP, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
- 2.3.4.2.1.7.1.1. Configuração de Portal de Área de Trabalho Remota. Esse Serviço permite o acesso seguro, contabilizado e controlado dos Serviços de Terminal;
- 2.3.4.2.1.7.1.2. Configuração de dois Hosts de Virtualização de Desktops;
- 2.3.4.2.1.7.1.3. Configuração do portal de Remote Apps;
- 2.3.4.2.1.7.1.4. Configuração dos Aplicativos Remotos;
- 2.3.4.2.1.7.1.5. Configuração dos Certificados Digitais;
- 2.3.4.2.1.7.1.6. Configuração dos Clientes de Acesso a Virtualização de Desktops;
- 2.3.4.2.1.7.1.7. Configuração de política de Impressão nos serviços de virtualização de desktops;
- 2.3.4.2.1.8. Configuração do Serviço de NAP e NPS (*Network Policy Services*):
- 2.3.4.2.1.8.1. A configuração dos serviços de política de rede se tornam indispensáveis para a autorização de dispositivos e usuários com acesso à rede. Essa política tem o objetivo de impedir, através do protocolo IEEE 802.1x, o acesso físico não autorizado na rede com e sem fio, além da VPN. Além disso, com a política NAP, são implantadas as políticas de conformidade para o acesso aos servidores e desktops da rede, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
- 2.3.4.2.1.8.1.1. Implantação do Serviço de NPS;
- 2.3.4.2.1.8.1.2. Configuração dos clientes de RADIUS, comutadores com fio e sem fio, servidores de VPN para autenticação de todos os dispositivos através de certificado digital;
- 2.3.4.2.1.8.1.3. Configuração dos clientes RADIUS;
- 2.3.4.2.1.8.1.4. Implantação da imposição de NAP;
- 2.3.4.2.1.8.1.5. Criação das políticas de conformidades;
- 2.3.4.2.1.8.1.6. Implementação das políticas de restrição;
- 2.3.4.2.1.8.1.7. Configuração da rede de quarentena;
- 2.3.4.2.1.8.1.8. Configuração de políticas de IPSec para comunicação segura entre os dispositivos;
- 2.3.4.2.1.9. Configuração do serviço de *Direct Access*:
- 2.3.4.2.1.9.1. Com o serviço Direct Access os dispositivos móveis podem ter acesso remoto aos serviços da rede de maneira segura e automática, sem a interação do usuário, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
- 2.3.4.2.1.9.1.1. Implementação do serviço de Direct Access;
- 2.3.4.2.1.9.1.2. Criação de política de grupo para implantação do Direct Access;
- 2.3.4.2.1.9.1.3. Configuração do IPV6 para serviços acessados por clientes remotos;
- 2.3.4.2.1.10. Configuração do serviço de gerenciamento de atualizações (WSUS):
- 2.3.4.2.1.10.1. A Falta de atualizações de software pode comprometer toda a segurança do ambiente computacional. O Windows System Update Server gerencia toda as atualizações de software do ambiente Microsoft, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:



- 2.3.4.2.1.10.1.1. Criação de estratégia de atualização;
- 2.3.4.2.1.10.1.2. Implementação de configuração de diretivas;
- 2.3.4.2.1.10.1.3. Criação de grupos de servidores;
- 2.3.4.2.1.10.1.4. Criação de grupos de clientes;
- 2.3.4.2.1.10.1.5. Configuração das aprovações de atualização;
- 2.3.4.2.1.10.1.6. Criação de ambiente e estratégia de homologação de atualizações;
- 2.3.4.2.1.11. Criação e configuração de estratégia de gerenciamento de impressoras:
 - 2.3.4.2.1.11.1. Devido ao grande número de dispositivos de impressão será necessário criar estratégia de configuração de impressoras baseadas em departamento, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
 - 2.3.4.2.1.11.1.1. Criação de grupos de impressoras;
 - 2.3.4.2.1.11.1.2. Configuração de diretivas de grupo para mapeamento de impressoras;
 - 2.3.4.2.1.11.2. Configuração do serviço de estratégia de backup, para isto as seguintes diretivas deverão ser implementadas:
 - 2.3.4.2.1.11.3. Configuração do Microsoft Windows Azure Backup para os sistemas de bancos de dados;
 - 2.3.4.2.1.11.4. Configuração da unidade de Backup PowerVault LT 2000, para backup de todos os dados;
 - 2.3.4.2.1.11.5. Configuração de réplica de servidores virtuais;
 - 2.3.4.2.1.11.6. Configuração de servidores críticos;
 - 2.3.4.2.1.12. Políticas de softwares existentes;
 - 2.3.4.2.1.12.1. Para a perfeita execução do serviço, a CONTRATADA deverá se necessário, locomover-se a empresa responsável pelos sistemas integrados da Prefeitura Municipal de Iúna (E&L – Domingos Martins/ES), para dirimir dúvidas sobre instalação, reinstalação, movimentação e outras que se fizerem necessários para o perfeito funcionamento dos softwares;
- 2.3.5. Qualificação técnica de nível 2
 - 2.3.5.1. A documentação de qualificação técnica consta no item 7 do edital de licitação.

3 - RELAÇÃO DOS LOCAIS PARA ATENDIMENTO:

3.1. Abaixo segue a relação dos locais a serem atendidos, com os serviços objeto deste TR:

Tabela 01 – Locais para a prestação dos serviços

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E PLANEJAMENTO		
ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Secretaria	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
002	Setor de recursos humanos	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
003	Setor de compras	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
004	Setor de licitação	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
005	Setor de contratos	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES



006	Setor de almoxarifado	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
007	Setor de patrimônio	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
008	Setor de controle de frotas	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
009	Setor de revisão de processos	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES

GABINETE DO PREFEITO

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Gabinete do Prefeito	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
002	Recepção	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
003	Setor de junta militar e alistamento	Rua Galaor Rios, nº 207, Centro
004	Subprefeitura da região do Pequiá	Rua Prefeito Cândido Roberto de Moraes, s/n, Pequiá

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS URBANOS

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Secretaria	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
002	Setor de engenharia	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
003	Setor de fiscalização	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
004	Setor de desenvolvimento urbano	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
005	Secretaria de obras	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
006	Setor de iluminação pública	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
007	Setor de limpeza pública	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
008	Almoxarifado central	Rua José Antônio Lofego, s/n, Centro

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E AGRONEGÓCIO

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Agricultura	Rua Des. Epaminondas do Amaral número n116, Centro
002	Laboratório de análise de solos e plantas	Parque de Exposições

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA PÚBLICA

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Secretaria de Meio Ambiente	Rua Galaor Rios, nº 207, Centro
002	Setor de Segurança Pública	Rua Galaor Rios, nº 207, Centro
003	Defesa Civil	Rua Galaor Rios, nº 207, Centro



SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA E FINANÇAS

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Secretaria	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
002	Secretaria da Fazenda	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
003	Setor de Contabilidade	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
004	Setor de Tesouraria	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
005	Setor de Tributação	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
006	Setor do NAC e INCRA	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Secretaria	Av. Deputado João Rios, nº 221, Centro
002	EMEF Delfino Batista Vieira	Rua Benjamin Fontoura, s/n, distrito de Nossa Senhora das Graças
003	EMEF Deolinda Amorim de Oliveira	Rua Ipiranga, s/n, Quilombo
004	EMEF Dr. Nagem Abikair	Rua Galaor Rios, nº 299, Quilombo
005	EMEF Elza de Castro Scardini	Distrito de Santíssima Trindade
006	EMEF Luiz Moisés Heringer	Distrito de Laranja da Terra
007	EMEF Maria de Barros Horsth	Rua Sebastião Correa Braga, s/n, distrito de São João do Príncipe
008	EMEF Professora Dalila de Castro Rios	Rua Professora Terpinha Lacerda, Guanabara
009	EMEF Santa Clara do Caparaó	Distrito de Santa Clara do Caparaó
010	EMEF Alda Lofêgo de Castro	Patrimônio de Uberaba
011	EMEF Bomsucesso	Córrego de Bomsucesso
012	EMEF Córrego do Recreio	Córrego do Recreio, Zona Rural
013	EMEF Lenice Heringer Cesar Ramos	Córrego Santo Antônio
014	EMEF Maria Ortiz	Serrinha II
015	EMEF Maria Scardini Justo	Córrego Boa Sorte
016	EMEF Ponte Alta	Córrego Ponte Alta
017	EMEF Rio Claro	Córrego Rio Claro
018	EMEF Santa Clara de Irupi	Córrego de Santa Clara de Irupi
018	EMEF São José das Três Pontes	Córrego de São José das Três Pontes
019	EMEF Terra Corrida	Córrego de Terra Corrida



020	CEMEI Maria da Penha Amorim de Souza	Av. Deputado João Rios, n147, Quilombo
021	CEI Casulo	Rua Ipiranga, n400, Quilombo
022	CEI Joaquim Cezar	Rua Benjamim Fontoura, s/n, Nossa Senhora das Graças
023	CEI Vovó Orcilia	Av. Antônio Augusto de Oliveira, s/n, Ferreira Vale
024	Creche Pingo de Gente	Rua Carlos Alberto de Castro, s/n, Quilombo
025	Creche Raio de Luz	Av. Prefeito José Raposo, s/n, Pequiá
026	Polo Municipal de Educação Aberta e a Distância de Iúna	Parque de Exposições de Iúna
027	Setor de merenda escolar	Rua Ipiranga, Quilombo
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA, ESPORTE E TURISMO		
ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Departamento de Cultura	Rua Des. Epaminondas do Amaral número n52, Centro
002	Departamento de Turismo	Rua Des. Epaminondas do Amaral número n52, Centro
003	Departamento de Esporte	Rua Galaor Rios, s/n, Centro
SECRETARIA MUNICIPAL DE INTERIOR E TRANSPORTE		
ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Secretaria	Endereço do parque de exposições
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL		
ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Secretaria	Av. Presidente Getúlio Vargas, nº 76, Centro
002	CRAS	Rua Peta Michel Antônio, s/n, Quilombo
003	Bolsa Família	Rua Peta Michel Antônio, s/n, Quilombo
004	Conselho Tutelar	Rua Galaor Rios, nº 207, Centro
005	Centro de Desenvolvimento da Criança e Adolescente	Estádio Antônio Osório Pereira
006	Agência Nosso Crédito	Rua Benjamin Constant. S/N, Centro
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		
ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Sede da Secretaria	Rua Prefeito Antônio Lacerda, nº 79, Centro
002	Central de atendimento à Saúde	Rua Prefeito Antônio Lacerda, nº 79, Centro



003	Pronto Socorro Ambulatorial Municipal	Av. Niterói
004	ESF N. Sra. Penha (Pito)	Rua Olímpio José de Lima, s/n, Pito
005	ESF Guanabara	Rua Carlos Martins Figueiredo, s/n, Guanabara
006	ESF Quilombo	Rua Joaquim Antônio da Silva nº 120, Quilombo
007	ESF Vila Nova	Avenida Ademar Vieira da Cunha, nº 791, Vila Nova
008	ESF N. Sra. Graças	Rua Argel Lopes, s/n, Distrito de Nossa Senhora das Graças
009	ESF Pequiá	Rua Prefeito Antônio Raposo, s/n, Pequiá
010	UBS Santíssima Trindade	Av. Otacílio Severino da Silva, s/n, Santíssima Trindade
011	UBS Rio Claro	Distrito do Rio Claro
012	UBS São João do Príncipe	Distrito de São João do Príncipe
013	UBS Santa Clara do Urbano	Distrito de Santa Clara do Urbano
014	UBS Laranja da Terra	Distrito de Laranja da Terra
015	UBS Terra Corrida	Distrito de Terra Corrida

SECRETARIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Sede da Secretaria	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
002	Setor de Comunicação	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES
003	Setor de Tecnologia da Informação	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES

PROCURADORIA GERAL

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Procuradoria	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES

CONTROLADORIA GERAL

ITEM	ENTIDADE	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
001	Controladoria	Rua Des. Epaminondas Amaral, nº 58, Centro, Iúna/ES

4 - RELAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS EXISTENTES NO PARQUE DE TI:

4.1. Abaixo segue a relação dos equipamentos existentes e em processo de aquisição pela PMI;

LOCAL	EQUIPAMENTO	QUANTIDADE	TOTAL
Prefeitura e seus setores	Microcomputador	343	674
ATA 098/2015 / Jul/2016	Computador ALL-IN-ONE (DELL Optiplex 3030)	287	



ATA 098/2015 / Jul/2016	Computador ALL-IN-ONE (DELL Optiplex 9030)	44	
Prefeitura e seus setores	Notebook	28	70
ATA 098/2015 / Jul/2016	Notebook (DELL Vostro 5470)	42	
Prefeitura e seus setores	Impressoras e multifuncionais	120	120
Prefeitura e seus setores	Tabletes	128	239
ATA 100/2015 / jul/2016	Tabletes (SMT705M)	111	

4.2. Este processo de contratação utilizará como base para a contratação, os valores totais de: 674 computadores, 70 notebooks, 120 impressoras e 239 tabletes, com uma tolerância de 15%;

4.3. Os quantitativos descritos como ATA, se referem a possíveis aquisições até a data informada, assim as empresas interessadas deverão considerar este fato.

5 - RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA:

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 24 da IN SLTI/MP 04/2010;

5.1.2. Vetar o emprego de qualquer produto ou serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais, ou ser prejudicial à saúde dos servidores;

5.1.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA;

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, conforme MODELO DE NOTIFICAÇÃO;

5.1.5. Preencher e enviar a Ordem de Fornecimento de acordo com os critérios estabelecidos neste TR;

5.1.6. Receber os objetos/serviços entregues pela CONTRATADA, que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas, devendo assinar ao final o RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO;

5.1.7. Recusar com a devida justificativa qualquer material ou serviço entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA;

5.1.8. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos produtos/serviços;

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA:

5.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste TR, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, na qualidade e quantidade especificadas neste TR;



- 5.2.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 5.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.4. Utilizar empregados habilitados e com amplo conhecimento dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.5. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 5.2.6. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 5.2.7. 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;
- 5.2.8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.9. Fornecer os produtos e/ou serviços conforme especificações técnicas definidas deste TR, não podendo nunca ser inferior a esta;
- 5.2.10. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados com o objeto deste TR;
- 5.2.11. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente em relação aos produtos e/ou serviços que forem objetos do Contrato e prestar os esclarecimentos necessários;
- 5.2.12. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências dos Fiscais do Contrato e do Gestor do Contrato inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.13. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos produtos e/ou serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar os mesmos, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária, e recusar os produtos e/ou serviços e que julgar inadequados;
- 5.2.14. Emitir relatório detalhado da execução da ordem de fornecimento emitida;
- 5.2.15. Realizar a execução do objeto fora do horário comercial sempre que solicitado pela Prefeitura Municipal de Iúna, evitando transtornos no atendimento à população;
- 5.2.16. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços descritos neste TR, deverão prestar os atendimentos nas dependências da CONTRATADA utilizando uniforme e crachá da empresa, para identificação;

6 – PENALIDADES:

- 6.1. Qualquer interrupção ou atraso, que seja dada causa pela ação ou omissão da CONTRATADA ou de seus prepostos, dará margem às seguintes penalidades, que serão



descontadas no pagamento através do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO e penalidade através da NOTIFICAÇÃO;

EVENTOS	PENALIDADES
Atraso do prazo estabelecido na ordem de fornecimento, para iniciar os serviços.	Conforme justificativa, prorrogação por igual período.
Atraso do prazo estabelecido na ordem de fornecimento após prorrogação para iniciar os serviços.	2% (dois por cento) sobre o valor da ordem de fornecimento.
Interrupção sem justificativa da execução do objeto.	5% (cinco por cento) do valor autorizado.
Para cada atendimento que a CONTRATADA não emitir o RAT	0,5% do valor da nota fiscal referente ao mês vigente
Tentativa de burlar o controle descrito neste TR, informando dados incoerentes ou falsos, de forma proposital	Rescisão contratual por parte da CONTRATANTE, sem prejuízo de outras penalidades
Não cumprimento do contrato após 2 notificações.	Cancelamento do contrato e impossibilidade do CONTRATANTE participar de licitações públicas.

7 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:

9.1. São parte integrante deste TR os seguintes Anexos:

9.1.1. Anexo I – MODELO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO;

9.1.2. Anexo II – MODELO DE TERMO DE RETIRADA DE EQUIPAMENTO;

9.1.3. Anexo III – MODELO DE ETIQUETA PARA EQUIPAMENTOS;

9.1.4. Anexo IV – MODELO DE RELATÓRIO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE;

9.1.5. Anexo V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUADRO TÉCNICO DE PROFISSIONAIS;