



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 069/2015 MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL

A **Prefeitura Municipal de Iúna-ES** e a **Secretaria Municipal de Saúde** tornam público que realizará "Pregão Presencial", sob o critério "menor preço" para **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 Processo nº 0871/2014 devidamente aprovado pelo Sr. Prefeito Municipal e Secretário Municipal de Saúde. O certame será realizado pela Pregoeira Municipal e sua Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 316/2015, e será regido pela Lei nº 10.520/2002, Lei complementar nº 123/2006 e 147/2014, Lei nº 8.666/93 e Lei municipal nº 2.123/2008, bem como por demais normas de direito público aplicáveis e pelas regras previstas neste Edital e respectivos anexos, que o integram.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O pregão presencial será realizado em sessão pública, na sala de reuniões de licitações, localizada no primeiro andar do edifício sede da Prefeitura Municipal, situada na Rua Desembargador Epaminondas do Amaral, nº 58, Centro, Iúna-ES, CEP 29.390-000, e os trabalhos serão conduzidos pela Pregoeira, assistido pela Equipe de Apoio.

1.2. Serão observadas as seguintes datas e horários para os procedimentos, que seguirão o horário de Brasília:

I – início do credenciamento dos fornecedores: 13h10 do dia 11 de novembro de 2015;

II – término do prazo para o credenciamento e entrega dos envelopes contendo a proposta de preços e documentos de habilitação: 14h00;

III – momento de abertura dos envelopes de propostas: 14h00;



IV – início da etapa de lances: 15h00.

1.2.1. Depois do horário referido no inciso III do item 1.2, não se admitirá, sob nenhuma hipótese, a apresentação de envelopes por novos licitantes.

1.2.2. Caso a sessão pública não se encerre até as 18 horas, a critério da Pregoeira, o ato poderá ser suspenso e retomado na primeira ocasião disponível, cientificados os licitantes presentes.

1.3. Os envelopes de proposta e habilitação devem ser autônomos, a serem entregues separadamente a Pregoeira, e, ainda, devem estar lacrados, rubricados, e conter na parte externa, além da identificação completa do licitante os seguintes dizeres: "Prefeitura Municipal de Iúna - Pregão Presencial nº 069/2015, Envelope 1 – PROPOSTA"; e "Prefeitura Municipal de Iúna - Pregão Presencial nº 069/2015, Envelope 2 – HABILITAÇÃO".

1.3.1. Caso queira, o licitante poderá utilizar o seguinte modelo de etiqueta:

<p>RAZÃO SOCIAL: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx CNPJ: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Prefeitura Municipal de Iúna PREGÃO PRESENCIAL Nº 069/2015 Envelope nº 001 – PROPOSTA</p>	<p>RAZÃO SOCIAL: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx CNPJ: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Prefeitura Municipal de Iúna PREGÃO PRESENCIAL Nº 069/2015 Envelope nº 002 – HABILITAÇÃO</p>
--	---

1.3.2. Os envelopes podem ser remetidos por meio postal, situação em que além dos envelopes de proposta e habilitação deve ser enviado envelope com o rótulo "DECLARAÇÃO" contendo a documentação referida nos itens 5.5, 5,6 (se microempresa ou empresa de pequeno porte) e 5.6.1 (se microempresa ou empresa de pequeno porte que não ostente regularidade fiscal);

1.3.2.1. No caso do item 1.3.2, sugere-se que os três envelopes (de propostas, habilitação e declaração), devidamente separados, sejam encaminhados dentro de invólucro único, maior, a ser endereçado à Prefeitura Municipal, aos cuidados da Pregoeira, informando o número do pregão, data e horário.

1.4. Ressalvados os documentos a serem elaborados e firmados pelo próprio licitante, todos os demais necessários à participação no certame podem ser apresentados em versão original, por cópia autenticada por tabelião de notas ou, ainda, por cópia simples, a ser autenticada por servidor da Administração mediante apresentação do original para conferência, desde que seja solicitada antes do horário da abertura dos envelopes de propostas.



1.4.1. A validade de certidões obtidas na *internet* será confirmada pela Pregoeira no momento adequado da sessão de julgamento.

1.4.2. Para as certidões/documentos que não expressem os respectivos prazos de validade, reputar-se-ão válidas por sessenta dias, contados de sua emissão, salvo disposição expressa em sentido contrário neste Edital.

1.5. Pedidos de esclarecimento e consultas podem ser formulados até três dias úteis anteriores à data referida no item 1.2 e deverão ser encaminhados por meio eletrônico (licitacao@iuna.es.gov.br), *fac-símile* (28-3454-3066) ou, ainda, ser feitos pessoalmente junto a Pregoeira, em dias úteis, das 08 às 11 e de 13 às 17 horas.

1.5.1. Na consulta, deve-se fazer referência ao número do presente Edital.

1.6. 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.



2. OBJETO DO CERTAME:

2.1. O presente certame visa 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 características, condições e quantitativos descritos no anexo 1 deste Edital;

2.2. As condições gerais da contratação, como prazos, forma de execução e pagamento, dentre outras, estão previstas no contrato (anexo 10).

3. VIGÊNCIA DO CONTRATO E VALIDADE DAS PROPOSTAS:

3.1. 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.

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

3.2. As propostas vencedoras vincularão os respectivos proponentes pelo período de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura das propostas de preços.

4. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO:

4.1. A participação no presente certame depende do preenchimento de todas as condições previstas neste Edital, incluídos seus anexos, bem como na legislação pertinente.

4.2. Não podem participar do certame interessados que se enquadrem em ao menos uma dessas situações:

I – estejam constituídas na forma de consórcio;



II – estejam cumprindo as sanções previstas no art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/93 ou art. 7.º da Lei 10.520/2002 aplicadas pela Prefeitura Municipal de Iúna;

III – estejam cumprindo a pena prevista no art. 87, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, imposta pela Prefeitura Municipal de Iúna ou por qualquer outro ente da Administração Pública nacional, direta ou indireta;

IV – estejam sob falência, recuperação judicial, dissolução ou liquidação;

V – não cumpram o disposto no art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição da República;

VI – estejam enquadradas nas situações previstas nos incisos do art. 9.º da Lei nº 8.666/93 ou no art. 90 da Lei Orgânica Municipal, em especial:

a) que seja ou tenha em seus quadros societários ou como dirigente, administrador ou gerente servidor municipal efetivo, contratado, comissionado, eletivo ou temporário;

b) o autor do projeto básico ou executivo;

c) a empresa que tenha o autor do projeto como dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de cinco por cento do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado – ressalvado o disposto no art. 9.º, § 1.º, da Lei nº 8.666/93;

VII – não cumpram os requisitos de habilitação.

4.3. A só participação neste certame – que se dá mediante apresentação dos envelopes pertinentes –, implica ciência e concordância do interessado com todos os termos do Edital, inclusive as condições traçadas para a futura execução da contratação. Qualquer ressalva levantada pelo licitante levará a sua inabilitação ou desclassificação, a depender do caso.

5. CREDENCIAMENTO:

5.1. O licitante que tiver interesse em participar da fase de lances ou, eventualmente, interpor recurso deverá promover o credenciamento de pessoa para representá-lo na sessão pública.

5.1.1. A não realização de credenciamento implicará a renúncia ao direito de participar da etapa de lances orais, bem como de manifestar interesse recursal.



5.2. O credenciamento ocorrerá na data, horário e local referidos no item 1.

5.3. Caso o sujeito a ser credenciado seja sócio com poderes de administração ou diretor (ou denominação equivalente) devidamente designado no ato constitutivo de "licitante pessoa jurídica" ou em ata de eleição ou, ainda, se o sujeito a ser credenciado for o próprio "licitante pessoa física" (empresário individual ou não, quando admitidos), o credenciamento depende da apresentação de documentos de habilitação jurídica (item 7.2) pertinentes à sua forma de constituição.

5.3.1. Caso o sujeito a ser credenciado não se enquadre na situação do item 5.3, além da documentação lá referida, é preciso que se apresente carta de credenciamento ou procuração (uma ou outra, com firma reconhecida) que confira ao representante poderes para agir em nome do licitante, inclusive para oferecer lances orais de preços, firmar declarações, desistir, renunciar ou manifestar interesse recursal, assinar a ata e praticar todos os demais atos necessários à participação do certame em nome do licitante.

5.3.2. Tanto na situação do item 5.3 quanto na do item 5.3.1, o sujeito credenciado deve apresentar a Pregoeira documento oficial com foto que dê condições de aferir sua identidade.

5.4. Os documentos de habilitação jurídica apresentados para fins de credenciamento não precisam ser novamente encaminhados no envelope de habilitação.

5.4.1. O licitante que não credenciar representante deverá encaminhar seus documentos de habilitação jurídica no envelope de habilitação.

5.5. Feito o credenciamento, o representante do licitante apresentará declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e de relação de parentesco (anexo 4).

5.5.1. Caso o credenciado não traga consigo a declaração previamente redigida, poderá ele firmá-la na sessão, perante a Pregoeira.

5.5.2. Caso o licitante não credencie representante, a declaração de que trata o item 5.5 deverá ser apresentada em envelope autônomo denominado "declaração", distinto dos de proposta e habilitação.

5.5.3. A não apresentação da declaração ou a recusa em fazê-lo implicará inabilitação precoce do licitante.



5.5.4. O licitante deverá informar, na forma do anexo 4, eventual relação matrimonial, de união estável ou de parentesco em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, entre o próprio licitante (se pessoa natural), seus sócios, dirigentes, administradores ou gerentes, com qualquer servidor público do Município de Iúna ocupante de cargo eletivo, comissionado, efetivo, temporário ou contratado.

5.5.5. A existência da relação prevista no item 5.5.4 não impede a participação do licitante no certame, porém deve ser informada para fins de controle.

5.5.6. Caso haja o vínculo referido no item 5.5.4, promover-se-á, logo que possível, a disponibilização de tal informação no *site* da Prefeitura Municipal de Iúna (www.iuna.es.gov.br), no *link* pertinente à presente licitação, franqueado o acesso público.

5.5.7. Se o vínculo de parentesco, união estável ou matrimônio estiver estabelecido com membro da equipe de apoio, o servidor se afastará dos trabalhos de assessoramento assim que descoberto o fato, o que deverá constar nos autos. Se o vínculo for com a Pregoeira, além de seu afastamento e substituição imediata, a adjudicação caberá necessariamente ao pregoeiro substituto, salvo se houver recurso.

5.5.8. A omissão de eventual relação prevista no item 5.5.4 levará à aplicação ao licitante de multa de 0,5% (meio por cento) do valor final de sua proposta e, se caracterizada má-fé, impedimento de licitar e contratar com o Município de Iúna pelo prazo de até cinco anos.

5.6. As microempresas e empresas de pequeno porte que quiserem usufruir integralmente das benesses da Lei complementar nº 123/2006 e 147/2014 deverão comprovar essa condição no momento do credenciamento, e o farão por meio de declaração de que não paira sobre o licitante nenhum dos impedimentos previstos no § 4.º do art. 3.º da Lei complementar nº 123/2006 (anexo 6) e ainda:

I – comprovante de opção pelo Simples obtido através do *site* do Ministério da Fazenda; ou

II – se não optante do Simples, mediante documento expedido pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, em que se ateste a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte.



5.6.1. Caso o licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte não goze de regularidade fiscal por ocasião da apresentação do envelope de habilitação, a declaração de cumprimento dos requisitos de habilitação deve ser feita, porém consignando-se a ressalva a respeito da regularidade fiscal e, ainda, o compromisso de que, caso se sagre vencedor, providenciará a regularização de que trata o § 1.º do art. 43 da Lei complementar nº 147/2014, no prazo lá estipulado, sob pena de, se não o fizer, sofrer as consequências cominadas no § 2.º do mesmo dispositivo (anexo 7).

5.6.2. Mesmo o licitante enquadrado na situação do item 5.6.1 deverá apresentar toda a documentação necessária à sua habilitação no envelope pertinente (envelope 2 – Habilitação), inclusive a que consigna sua irregularidade fiscal.

5.6.3. A comprovação da condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (item 5.6) e a declaração de preenchimento dos requisitos de habilitação (item 5.5) ou a declaração de preenchimento dos requisitos de habilitação salvo à regularidade fiscal (item 5.6.1) devem ser apresentadas por ocasião do credenciamento na forma do item 5.5;

5.6.4. Caso a microempresa e empresa de pequeno porte não se credencie, a documentação referida no item 5.6.3 deverá ser apresentada automaticamente, fora dos envelopes de proposta e habilitação, preferencialmente dentro do envelope DECLARAÇÃO, de que trata o item 1.3.2;

6. PROPOSTAS:

6.1. A proposta será apresentada no "envelope 1 – Proposta" a ser formulada conforme modelo referido no anexo 2 em uma via, digitada ou datilografada, que contenha a identificação do licitante (Razão Social e CNPJ), datada, assinada e se possível carimbada por seu representante legal, sem emendas, rasuras ou entrelinhas.

6.1.1. A proposta consignará, ainda, o seguinte:

I – discriminação do objeto ofertado conforme especificações e condições previstas no anexo 1;

II – a validade da proposta e a dos preços registrados;



III – quantidade equivalente ao máximo estimado e preço unitário para cada um dos lotes a que pretende concorrer, vedada a oferta de quantidade inferior por lote, devendo o preço unitário e global serem cotados em Real com utilização de até duas casas decimais após a vírgula (R\$X,XX), que também deverá vir redigido por extenso.

6.1.2. Em eventual divergência entre a indicação numérica do preço e sua referência por extenso, prevalecerá este último.

6.1.3. Também é obrigatória a indicação na proposta do endereço físico, endereço eletrônico (*e-mail*) e telefone. Se houver *fac-símile*, deve este ser indicado. Tais dados serão utilizados pela Administração para realização de comunicações destinadas ao licitante/contratado.

6.2. O preço ofertado incluirá todos os custos inerentes à contratação, dentre eles os encargos sociais, impostos, taxas, licenças, hospedagens, fretes, mão de obra e outros custos relacionados aos serviços, inclusive garantias. Considerar-se-á que os preços propostos são completos e suficientes para pagar todos os serviços. Nenhuma reivindicação para pagamento adicional será considerada, sob qualquer pretexto.

6.3. A proposta que não atender as regras deste Edital e a legislação pertinente será desclassificada.

6.4. Não será considerada nenhuma oferta ou vantagem baseada nas propostas dos demais licitantes ou não previstas neste edital.

6.5. As propostas terão que trazer as expressões contidas no Anexo 1, não usando sinônimos técnicos ou omissões referentes à especificação do objeto.

6.6. Não serão aceitas propostas parciais (quantidade inferior) com relação a cada lote ou item.

6.7. Serão desclassificadas as propostas desconformes ou incompatíveis, com preços simbólicos, irrisórios ou negativos, observados os critérios do Art. 48, II, da Lei nº 8.666/93, bem como as que consignem preços superiores aos praticados no mercado.

6.7.1. O juízo acerca da aceitabilidade do melhor preço será feito depois de encerrada a etapa de lances.

6.8. O critério de julgamento será:

I – de “menor preço unitário”.



6.8.1. O licitante deve indicar o preço unitário e total de cada item inserido no lote a que pretende concorrer.

6.8.2. Independentemente do critério de julgamento, a pregoeira analisará a aceitabilidade tanto do preço global do lote quanto dos preços unitários dos itens como condição para o acolhimento final da proposta.

6.9. Deverá ser apresentado junto com a proposta de preços, carta de parceria com competências Microsoft, que comprove o relacionamento da empresa com a Microsoft – apenas para o lote nível 2.

7. HABILITAÇÃO:

7.1. A habilitação dos licitantes depende da apresentação, no “envelope 2 – Habilitação”, da documentação referida nos itens seguintes, que digam respeito às respectivas realidades organizacionais.

7.2. A habilitação jurídica dependerá da apresentação de:

I – registro comercial, no caso de empresário individual;

II – ato constitutivo, estatuto ou contrato social e seus termos aditivos ou contrato consolidado em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus atuais administradores;

III – Inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de documentação que identifique a diretoria em exercício;

IV – Decreto de autorização, caso se trate de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

7.2.1. Caso a documentação referida no item 7.2 tenha sido apresentada para fins de credenciamento, não é preciso incluí-la no “envelope 2 – Habilitação”.



7.3. A **Qualificação econômico-financeira** depende da apresentação de certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da Comarca em que estiver sediado o licitante.

7.3.1. Caso o objeto do contrato venha a ser executado por filial, deve-se também apresentar a certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial em seu favor, sem prejuízo da relativa à matriz.

7.3.2. Caso esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá o licitante apresentar certidão emitida pelo órgão jurisdicional competente que ateste que está apto econômica e financeiramente a execução o objeto licitado, bem como encaminhar a documentação que permita aferir sua real situação.

7.3.3. Mesmo na situação do item 7.3.2. não fica o licitante dispensado de apresentar a certidão prevista no item 7.3., ainda que positiva.

7.4. A **Regularidade fiscal e trabalhista** depende da apresentação dos seguintes documentos:

I – prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

II – prova de regularidade com a Fazenda Pública Federal;

III – prova de regularidade com a Fazenda Pública do Estado em que sediado o licitante;

IV – prova da regularidade com a Fazenda Pública do Município em que sediado o licitante;

V – prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

VI – prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão negativa, nos termos do art. 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

7.4.1. As certidões de que trata o item 7.4 deverão se referir ao mesmo CNPJ exposto na proposta do licitante.



7.4.2. Caso o objeto do contrato venha a ser executado por filial, deve-se também apresentar as certidões referidas no item 7.4 em seu favor, sem prejuízo das relativas à matriz.

7.4.3. Aos licitantes enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte que não gozem de regularidade fiscal será facultada a regularização na forma do § 1.º do art. 43 da Lei complementar nº 147/2014.

7.5. A **qualificação técnica** depende da apresentação de:

7.5.1. Qualificação técnica de nível 1

I - Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que afirme ter a licitante, executado serviço similar e de complexidade tecnológica e operacional, equivalente ou superior, com o objeto desta licitação, conforme determinado no §3º do Art. 30 da Lei 8.666;

II - Declaração de execução de serviços (modelo no anexo IV do termo de referência);

III - Apresentar na assinatura do contrato, declaração definindo um gerente do contrato e o corpo técnico para execução dos serviços. Deverá constar na declaração que os profissionais designados para a execução, possuem os conhecimentos mínimos exigidos no termo de referência. Qualquer alteração no quadro funcional da empresa relacionado a prestação de serviço pactuada, deverá a contratada informar a contratante em até 5 (cinco) dias úteis esta alteração, sem prejuízo aos requisitos solicitados. Conforme modelo no anexo IX;

7.5.2. Qualificação técnica de nível 2

I - Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que afirme ter a licitante, executado serviço similar e de complexidade tecnológica e operacional, equivalente ou superior, com o objeto desta licitação, conforme determinado no §3º do Art. 30 da Lei 8.666;

II - Declaração de execução de serviços (modelo no anexo IV);

III - Apresentar na assinatura do contrato, declaração definindo um gerente do contrato e o corpo técnico para execução dos serviços, composto de profissionais que já deverão estar contratados. Dentre os profissionais designados para a execução, deverão apresentar no mínimo 4 das certificações a Seguir: VCP – VMWare Certified Professional, MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012, MCITP – Microsoft Certified IT Professional Server Administrator on Windows Server, MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist Exchange Server, MCTS – Microsoft Certified Technology



Specialist Network Infrastructure, MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist Active Directory, ITIL Foundation V3, ISO 27002. Deverá acompanhar a declaração, os transcripts dos profissionais da empresa listados na mesma. O gerente designado deverá possuir formação superior, comprovada por certificado de conclusão. Qualquer alteração no quadro funcional da empresa relacionado a prestação de serviço pactuada, deverá a contratada informar a contratante em até 5 (cinco) dias úteis esta alteração, sem prejuízo aos requisitos solicitados. Conforme modelo no anexo IX;

7.6. **Demais documentos:**

I – alvará de localização e funcionamento emitido pelo Município sede da empresa;

II - Declaração de que a empresa tem conhecimento dos locais onde deverão prestar os serviços descritos no termo de referência, bem como suas dificuldades de acesso (modelo no anexo VIII do termo de referência);

7.7. A habilitação do licitante depende da apresentação de declaração de que cumpre o **inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição da República** (anexo 5).

7.8. As **microempresas e empresas de pequeno porte** interessadas em fruir os benefícios da Lei complementar nº 123/2006 comprovarão essa condição mediante a apresentação dos documentos referidos no item 5.6.

7.8.1. A documentação referida no item 7.8 deve ser apresentada nos termos dos itens 5.6.3. ou 5.6.4, a depender do caso;

7.9. O licitante poderá deixar de apresentar parte dos documentos de habilitação se tiver Certificado de Registro Cadastral (CRC), expedido na forma do anexo 8, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados nele constantes.

7.9.1. Os documentos referidos no CRC, desde que dentro dos respectivos prazos de validade, não precisam ser reapresentados no “envelope 2 – Habilitação”.

7.9.2. Os documentos não referidos no CRC do licitante que sejam necessários para a habilitação nesta licitação – ou que, apesar de referidos, estejam vencidos – devem ser apresentados dentro do “envelope 2 – Habilitação”.



7.9.3. O licitante que quiser utilizar o CRC deverá apresentá-lo no “envelope 2 – Habilitação” acompanhado de declaração de inexistência de fato superveniente à expedição do CRC que impeça sua participação no certame (anexo 9) e, ainda, a documentação a que se refere o item 7.9.2.

7.9.4. A apresentação de CRC não exige o licitante que queira credenciar representante de cumprir fielmente os trâmites previstos nos itens 5.3, 5.3.1 e 5.3.2, incluída a apresentação dos documentos lá exigidos.

8. PREPARATIVOS E PROCEDIMENTO DA SESSÃO PÚBLICA:

8.1. No local, data e hora designados nos itens 1.1 e 1.2, far-se-á o credenciamento na forma prevista no item 5 e respectivos subitens.

8.1.1. A pregoeira abrirá nesse momento o envelope que contém a declaração de que trata o item 5.5.2 remetido pelos licitantes que não credenciaram representante.

8.1.2. Os licitantes que não apresentem a declaração referida no item 5.5, nem pessoalmente, nem em envelope, serão inabilitados nesse momento.

8.2. A Pregoeira identificará publicamente os licitantes que, credenciados, comprovaram sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.3. Ultrapassada a fase de credenciamento, a Pregoeira, na hora designada, receberá os envelopes de proposta e habilitação, e, a partir desse momento, não serão admitidos novos licitantes.

8.3.1. O licitante é responsável pelas informações e documentações apresentadas, sendo motivo de desclassificação ou inabilitação, dentre outros, a apresentação de quaisquer dados ou documentos falsos. A desclassificação ou inabilitação poderá ocorrer em qualquer fase se porventura a Pregoeira vier a tomar conhecimento de fatos que contrariem as disposições contidas neste Edital ou que desabonem a idoneidade do licitante, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.



8.4. Abertos os envelopes de propostas (envelope 1 – Proposta), a Pregoeira analisará preliminar e provisoriamente os requisitos de aceitabilidade e as ordenará em ordem crescente com base no critério de julgamento.

8.4.1. Serão corrigidos pela Pregoeira eventuais erros evidentes de cálculo.

8.4.2. A falta, na proposta, de data, valor por extenso, rubrica, assinatura, indicação de endereço, físico ou virtual, validade, telefone e/ou *fac-símile* poderá ser preenchida pelo sujeito credenciado pelo respectivo licitante, se houver, e desde que esteja presente na sessão.

8.4.3. A falta de CNPJ e/ou endereço poderá ser suprida pelos dados constantes na declaração de que trata o item 5.5.

8.5. Ordenadas as propostas, apenas o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela poderão fazer novos lances orais e sucessivos, até que se proclame o vencedor.

8.5.1. Caso não haja ao menos três ofertas nas condições definidas no item 8.5, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de três, oferecer novos lances orais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.

8.5.2. A Pregoeira convidará individualmente os licitantes com as propostas admitidas à etapa de lances, sequencialmente, a apresentar lances orais, a partir do autor da proposta classificada de maior preço e, sucessivamente, os demais em ordem decrescente de valor.

8.5.3. Os valores dos lances deverão ser decrescentes e distintos.

8.5.4. A desistência em apresentar lance verbal, quando convidado pela Pregoeira, implicará a exclusão do licitante da etapa de lances orais e a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.

8.5.5. A Pregoeira durante a sessão poderá estipular normas, procedimentos, prazos e demais condições que julgar necessárias para manter a ordem do certame.



8.5.6. Não poderá haver retratação ou desistência dos lances ofertados. Eventual descumprimento dessa regra sujeitará o proponente às penalidades pertinentes.

8.5.7. Caso o licitante tenha ofertado valor em algum item ou lote considerado irrisório, inexecutável ou outra circunstância que gere sua inaceitabilidade, causado por erro de cálculo, digitação ou durante a formulação da proposta e desde que isso fique comprovado na sessão, diante dos demais proponentes, o licitante poderá solicitar o cancelamento do lance, ficando a decisão a cargo da Pregoeira.

8.6. Encerrada a fase de lances, e concluída a negociação, se a melhor proposta não for de microempresa ou empresa de pequeno porte – previamente identificadas no credenciamento –, a Pregoeira lhes franqueará a possibilidade de cobrir a então melhor oferta, desde que suas propostas sejam até cinco por cento superiores, seguidos os seguintes critérios:

I – a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convidada a apresentar proposta de preço inferior à então melhor oferta, e, se assim fizer, sua proposta será declarada vencedora;

II – caso a primeira microempresa ou empresa de pequeno porte convidada na forma do inciso I do item 8.6 não cobrir o preço, serão convidadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese desse mesmo item (8.6), na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

III - em caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem na situação do item 8.6, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

8.6.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte enquadrada na situação do item 8.6 terá o prazo máximo de cinco minutos para exercer a faculdade lá estabelecida, contados do convite feito pela Pregoeira.

8.6.2. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos nos incisos do item 8.6, será declarada vencedora a melhor proposta ofertada por licitante que não seja microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.7. Definida a proposta classificada em primeiro lugar, a Pregoeira decidirá motivadamente acerca de sua aceitabilidade.



8.7.1. Caso a definição da aceitabilidade da proposta dependa de informações que não possam ser obtidas durante a sessão – como, por exemplo, parâmetro do preço atual de mercado, condições técnicas dos produtos, dentre outros –, a Pregoeira suspenderá o ato e diligenciará pela solução da questão, no que poderá contar com auxílio de servidores ou terceiros, necessariamente isentos.

8.7.2. Caso a melhor proposta não seja classificada, proceder-se-á ao exame da aceitabilidade das propostas subsequentes, para o que, se preciso, poder-se-á utilizar do procedimento previsto no item 8.7.1.

8.8. Classificada a melhor proposta, a Pregoeira abrirá o envelope de habilitação do respectivo licitante.

8.8.1. Se o licitante que apresentou a melhor proposta classificável não for habilitado, abrir-se-á o envelope de habilitação do segundo colocado – observado o item 8.7 e respectivos subitens –, a fim de analisar os respectivos documentos.

8.8.2. O procedimento do item 8.8.1 se repetirá até que se identifique licitante que tenha formulado proposta aceitável e que tenha condições de ser habilitado, para que se defina o vencedor.

8.8.3. Tanto nos casos em que a melhor proposta não for aceitável em razão de elevação do preço quanto nas situações em que os demais licitantes são convidados, a Pregoeira poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

8.9. Declarado o vencedor, qualquer licitante que tenha representante credenciado poderá, na forma do item 9 e respectivos subitens, manifestar motivadamente a intenção de recorrer, sob pena de, se não o fizer, não mais poder exercer essa faculdade.

8.9.1. A Pregoeira dará aos licitantes a possibilidade de manifestar interesse recursal ao final da sessão.

8.10. Todos os atos relevantes praticados na sessão, seja pela Pregoeira, Equipe de Apoio, licitantes, ou eventuais terceiros, será inserida na ata, a ser lavrada ao final da sessão.

8.11. Depois de decididos os recursos, se houver, a autoridade responsável pelo certame o homologará e adjudicará o objeto respectivo ao vencedor. Se não houver recurso, a adjudicação do objeto será feita pela Pregoeira.



8.12. Homologada a licitação, será o licitante vencedor convocado para assinar o Contrato, dispondo o convocado de sete dias para fazê-lo, contados da convocação.

8.12.1. A Administração poderá, a seu critério, prorrogar o prazo previsto no item 8.12, por igual período, caso o licitante convocado assim requeira durante seu transcurso e exponha justo motivo para tanto.

8.13. A Pregoeira ou a autoridade competente poderá solicitar esclarecimentos e promover diligências, em qualquer momento e sempre que julgar necessário, mediante estipulação de prazo para cumprimento, destinados a elucidar ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente em qualquer dos envelopes.

8.14. Os envelopes de habilitação eventualmente não abertos ficarão em poder da Pregoeira pelo prazo de noventa dias, contados da homologação da licitação, e caberá aos respectivos licitantes retirá-los nos cinco dias posteriores a esse período, sob pena de, se não o fizer, serem os documentos inutilizados.

9. RECURSOS:

9.1. Dos atos praticados pela Pregoeira cabem os recursos previstos nas Leis nº 10.520/2002 e 8.666/1993.

9.2. A interposição de recurso depende da observância das seguintes regras:

I – o licitante interessado em interpor recurso deverá manifestar-se nesse sentido ainda na sessão pública, ocasião em que indicará especificadamente os atos contra que pretende recorrer;

II – as razões recursais devem ser protocoladas no prédio da Prefeitura nos três dias seguintes ao encerramento da sessão, em petição dirigida a Pregoeira;

III – o recurso deve estar instruído com documentos que comprovem que seu subscritor tem poderes para se manifestar pelo licitante recorrente, salvo se já estiverem nos autos, bem como com eventuais elementos de prova necessários ao subsídio da tese recursal;



9.2.1. Não serão conhecidos recursos acerca de que o credenciado não tenha se manifestado adequadamente durante a sessão, cujas razões não sejam apresentadas ou o sejam intempestivamente, desacompanhados de documentos necessários à caracterização de poderes de seu subscritor, interpostos com intuito meramente protelatório ou apresentados por *fac-símile*, *e-mail* ou outro meio diverso do adequado.

9.3. Os demais licitantes poderão apresentar suas contrarrazões nos três dias seguintes ao do término do prazo de que dispõe o recorrente para apresentar suas razões.

9.3.1. O prazo para interposição de contrarrazões corre independentemente de intimação.

9.4. Apresentado o recurso e decorrido o prazo para oposição de contrarrazões, a Pregoeira se manifestará, motivadamente, se o ato impugnado disser respeito a decisões de sua alçada. Caso o recurso diga respeito a ato de responsabilidade de outro servidor, a Pregoeira lhe remeterá os autos para viabilizar sua manifestação.

9.4.1. Cumprido o item 9.4, os autos seguirão à autoridade responsável pelo certame, que decidirá motivadamente pelo não conhecimento, conhecimento e, nesse caso, provimento ou não provimento do recurso.

9.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação exclusiva dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.6. Para efeito do disposto no § 5º do art. 109 da Lei nº 8.666/93, ficam os autos desta licitação franqueados ao livre exame dos interessados.

10. IMPUGNAÇÃO:

10.1. Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar, por escrito, o presente Edital de licitação, devendo protocolar o pedido até cinco dias úteis antes da data fixada para a abertura dos envelopes, caso em que a Administração julgará à impugnação em até 3 (três) dias úteis, salvo se o certame for suspenso.



10.2. Decairá do direito de impugnar o Edital o licitante que não o fizer até o segundo dia útil que anteceder a abertura dos envelopes.

10.2.1. A impugnação tempestivamente apresentada pelo licitante não o impedirá de participar do certame.

10.3. A impugnação será endereçada a Pregoeira, a quem será imediatamente remetida logo depois de protocolada na Prefeitura.

10.4. O conhecimento da impugnação está condicionado ao preenchimento dos mesmos requisitos necessário à admissão de recurso administrativo, que forem aplicáveis.

10.5. Oposta a impugnação, a Pregoeira decidirá fundamentadamente acerca de sua admissibilidade e, se conhecida, de seu teor e, para tanto, poderá, se necessário, consultar agentes municipais ou terceiros, necessariamente isentos.

10.5.1. As decisões da Pregoeira sobre a impugnação – seja pelo não conhecimento, ou, se conhecida, pelo acolhimento ou não acolhimento – dependem de ratificação pela autoridade superior.

10.6. Qualquer modificação no edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, caso em que será reaberto o prazo mínimo para entrega dos envelopes, exceto se a alteração não afetar a formulação das propostas.

11. SANÇÕES:

11.1. As sanções constam no anexo 01 – Termo de referência.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS:

12.1. Este Edital deve ser interpretado de modo a propiciar a ampliação da competitividade e a obtenção de condições mais vantajosas de contratação para a Administração.



12.2. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará sua inabilitação ou desclassificação, a depender do caso, ou, se já assinado o contrato, sua rescisão, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

12.2.1. A aplicação do disposto no item 12.2, bem como a rescisão do contrato por outros motivos, autoriza a convocação dos demais licitantes, na ordem de classificação, observadas todas as condições de aceitabilidade de propostas e habilitação de licitantes.

12.3. Os atos referentes a este procedimento licitatório e às contratações que lhe forem decorrentes serão comunicados aos licitantes e aos contratados pelos meios referidos no item 6.1.3, ressalvadas as situações em que a Lei exige a publicação em órgão de imprensa oficial.

12.3.1. A eventual modificação de endereço, e-mail, telefone ou fac-símile obriga o contratado a informá-la à Administração, o que será feito mediante petição a ser protocolada na Prefeitura Municipal, em que se faça referência ao número deste processo e do contrato.

12.3.2. O não cumprimento do item 12.3.1. terá o condão de reputar válidas as comunicações remetidas ao endereço, e-mail, telefone ou fac-símile originalmente informados pelo contratado.

12.4. Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do começo e incluir-se-á o do vencimento.

12.4.1. Caso o vencimento coincida com fim de semana, feriado ou dia em que não houver expediente na Prefeitura, será ele prorrogado para o primeiro dia útil seguinte.

12.5. Por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, a Administração poderá revogar a licitação, ou anulá-la por ilegalidade, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, sem que tal ato gere obrigação de indenizar, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 59 da Lei nº 8.666/93.

12.5.1. A nulidade do procedimento licitatório induz a do contrato e das respectivas contratações, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 49, da Lei nº 8.666/93.



12.5.2. No caso de desfazimento do processo licitatório, fica assegurado o contraditório e a ampla defesa.

12.6. Poderão ser convidados a colaborar com a Pregoeira, assessorando-o, quando necessário, profissionais de reconhecida competência técnica, não vinculados direta ou indiretamente a qualquer dos licitantes, bem como qualquer outro servidor desta Municipalidade.

12.7. Este Edital será regido pelas regras e princípios de direito público, pela Constituição da República, pela Lei nº 10.520/2002 e pela Lei nº 8.666/1993, pela Lei Complementar nº 123/2006 e 147/2014, independente da transcrição, com disposições vigentes ao tempo da publicação deste ato. A pregoeira resolverá os casos omissos com base no ordenamento jurídico vigente.

12.8. Este Edital é integrado dos seguintes anexos:

I – Anexo 1 - Especificação do objeto / Termo de referência;

II – Anexo 2 – Modelo de Proposta;

III – Anexo 3 – Modelo de Carta de Credenciamento;

IV – Anexo 4 – Modelo de Declaração de Preenchimento dos Requisitos de Habilitação e de Relação de Parentesco;

V – Anexo 5 – Modelo de Declaração de Cumprimento ao Art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição;

VI – Anexo 6 – Modelo de Declaração de ausência de motivo que impeça ME/EPP de gozar dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006;

VII – Anexo 7 – Modelo de Declaração de Preenchimento dos Requisitos de Habilitação, Ressalvada a Regularidade Fiscal (para ME/EPP);

VIII – Anexo 8 – Condições para Expedição de Certificado de Registro Cadastral;

IX – Anexo 9 – Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Superveniente à expedição do CRC que Impeça a Participação no Certame;



X – Anexo 10 – Minuta do Contrato.

Iúna/ES, 26 de outubro de 2015.

Maria Rosilélia Alves Carvalho
Pregoeira



ANEXO 1

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO / TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO E DESCRIÇÃO DOS ITENS: 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.

LOTE 01		
DESCRIÇÃO	UNID	QUANT
SERVIÇO DE SUPORTE DE NÍVEL 1 – Descrição: Informações conforme termo de referência do edital.	MÊS	12

LOTE 02		
DESCRIÇÃO	UNID	QUANT
SERVIÇO DE SUPORTE DE NÍVEL 2 – Descrição: Informações conforme termo de referência do edital.	MÊS	12

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANSI – *American National Standards Institute.*
DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol.
EIA – *Electronic Industries Alliance, até 1997 Electronic Industries Association.*
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 – *Telecommunications Industries Association*.
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 (*Voice Over Internet Protocol*).
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 III) 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 VII) com a última alteração;

2.1.3.1.3. Todos os TRES (modelo no anexo V) 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 III) 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 termino e constar todo o processo no RAT (modelo no anexo III) 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 III) 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 III) 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;

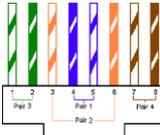
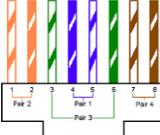
2.1.9.2. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer todos os equipamentos de EPI para seus funcionários;

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 VI), 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 VII) evolutivo mensal, cujo modelo consta no Anexo VII;

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 V);

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 IX):

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/desabilitar 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.
- 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 V);

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 IX):

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 diretivas;
 - 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.

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

3.2. As empresas que interessarem em participar deste processo, poderão agendar com 2 (dois) dias úteis de antecedência, visita técnica aos endereços citados acima, acompanhadas de funcionário da PMI; O agendamento deverá ser feito pelo telefone (28)3545-1322, Carlos Roberto Filgueiras – Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação.



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 ao formular sua proposta de preços.

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 Anexo II - 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 (anexo I);

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 Anexo I – MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO e penalidade através do Anexo II – MODELO DE 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 - VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias contados da data marcada para a abertura da mesma.

8 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

8.1. Nos preços ofertados deverão estar inclusos todos os custos inerentes à contratação, dentre eles os encargos sociais, impostos, taxas, licenças, hospedagens, fretes, mão de obra e outros custos relacionados aos serviços, inclusive garantias. Considerar-se-á que os preços propostos são completos e suficientes para pagar todos os serviços.

9 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

9.1. São parte integrante deste TR os seguintes Anexos:

9.1.1. Anexo I – MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO;

9.1.2. Anexo II – MODELO DE NOTIFICAÇÃO;

9.1.3. Anexo III – MODELO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO;

9.1.4. Anexo IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS;

9.1.5. Anexo V – MODELO DE TERMO DE RETIRADA DE EQUIPAMENTO;

9.1.6. Anexo VI – MODELO DE ETIQUETA PARA EQUIPAMENTOS;

9.1.7. Anexo VII – MODELO DE RELATÓRIO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE;

9.1.8. Anexo VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DOS LOCAIS E SUAS CONDIÇÕES;

9.1.9. Anexo IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUADRO TÉCNICO DE PROFISSIONAIS;



ANEXO I

MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

Empresa:	[razão social]
CNPJ nº:	[n CNPJ]
Processo nº:	000871/2014
Licitação nº:	Pregão Presencial nº [n]/2015
Contrato nº:	[n]/2015
Vigência do Contrato:	[data inicial] a [data final]

Nós, [nome fiscal 1], [nome fiscal 2] e [nome fiscal 3]

fiscais do contrato informado acima, declaramos que os serviços descritos abaixo foram cumprido na forma do contrato e, ainda, que os serviços da nota anexa foram prestados e homologados pelos fiscais em conjunto com o gestor do contrato, informamos ainda que todos os requisitos do edital referente a esta contratação foram cumpridos e que a aceitação do serviço está ratificada.

Mês de competência da prestação do serviço:

[mês de referência da prestação dos serviços]

Nº da(s) Nota(s) Fiscal(is):

[n] (R\$ [valor]).

Outras informações:

[opcional]

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras.

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].

[nome fiscal 1]

Matricula nº: [n]
Fiscal do Contrato

[nome fiscal 2]

Matricula nº: [n]
Fiscal do Contrato

[nome fiscal 3]

Matricula nº: [n]
Fiscal do Contrato

[gestor do
contrato]

Matricula nº: [n]
Secretário de T.I.C.

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



ANEXO II
MODELO NOTIFICAÇÃO

NOTIFICAÇÃO

Empresa:	[razão social]
CNPJ nº:	[n CNPJ]
Responsável:	[nome do responsável pela empresa]
Processo nº:	000871/2014
Licitação nº:	Pregão Presencial nº [n]/2015
Contrato nº:	[n]/2015
Vigência da ATA:	[data inicial] a [data final]

1ª VIA
RECEBIDO EM

Sr. Responsável pela empresa citada,

Relato a Vossa Senhoria que por ocasião do acompanhamento do contrato referido acima, esta administração se deparou com as seguintes situações:

1. [descrição de suposta irregularidade];
2. [idem];

Ante a possibilidade de tais eventos, se confirmados, terem o condão de, em tese, configurar infrações contratuais e, conseqüentemente, levarem à aplicação de penalidades, confere-se ao Senhor o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento deste, para o exercício de seu direito de manifestação e defesa, o que deve ser feito por escrito e protocolado na Sede da Prefeitura.

Também confiro a Vossa Senhoria a oportunidade de se pronunciar acerca do intuito administrativo de rescindir o contrato, em vista das frequentes dificuldades em sua execução.

Os autos do processo em que formalizada a contratação estão à disposição de Vossa Senhoria para extração de cópias e exame.

Atenciosamente,

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].



[nome do secretário]

Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



ANEXO III
MODELO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO [0000]

Empresa	Prefeitura Municipal de Iúna		CNPJ	27.167.394/0001-23	
Processo	000871/2014	Licitação	PP [n]/2015	Contrato	[n]/2015
Vigência do Contrato	[data inicial] a [data final]		Aditivo	Não há	

Secretaria	Secretaria Municipal de Gestão		
Setor/departamento/ou outro	Setor de Compras	Abertura	12/10/2015 – 12:20

Severidade	A	<input checked="" type="checkbox"/> B	C	D	Mês de Competência	Outubro/2015	Fechamento	12/10/2015 – 13:23
-------------------	---	---------------------------------------	---	---	-------------------------------	--------------	-------------------	-----------------------

Identificação da solicitação
Exemplo: 12/10/2015 12:20 – Rede dos computadores lenta

Resolução / justificativa para tempo de atendimento excedente.
Exemplo: 12/10/2015 12:55 – Foi verificado e identificado que os computadores estavam ligados a um switch e o mesmo estava se comunicando na rede da prefeitura apenas por uma porta com ... 12/10/2015 13:23 – Foi substituído o ...

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras.

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].

[nome do funcionário(a)]

Os serviços descritos foram
cumpridos?

SIM NÃO

[nome do profissional]

Técnico

[nome do secretário(a)]

Secretaria Municipal T.I.C.

Os serviços técnicos foram
homologados?

SIM NÃO

Campos com preenchimento de dados conhecidos após contrato.



 Texto com preenchimento de exemplo.

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



ANEXO IV
MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO

DECLARAÇÃO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

A empresa [razão social da licitante], inscrita no CNPJ sob o nº [cnpj], com sede à [endereço completo], contato [telefone da empresa], responde pela fantasia [nome fantasia], tendo como representante o Sr/Sr.^a [nome completo], inscrito no CPF sob o nº [cpf], contato [celular], e-mail [e-mail], através da presente, DECLARA em atendimento ao previsto no edital do Pregão n.º [XXXX/AAAA], sob as penas da lei, que estamos aptos a iniciar a execução dos serviços, objeto desta licitação, conforme requisitos exigidos no TERMO DE REFERÊNCIA, contados da data de emissão da autorização de fornecimento.

Local e data

Assinatura e carimbo da Licitante
(Representante legal da Licitante)



ANEXO V
MODELO DE TERMO DE RETIRADA DE EQUIPAMENTO

TERMO DE RETIRADA DE EQUIPAMENTO [0000]

Empresa	Prefeitura Municipal de Iúna		CNPJ	27.167.394/0001-23	
Processo	000871/2014	Licitação	PP [n]/2015	Contrato	[n]/2015
Vigência do Contrato	[data inicial] a [data final]		Aditivo	Não há	

Secretaria	Secretaria Municipal de Gestão		
Setor/departamento/ou outro	Setor de Compras	Data Retirada	12/10/2015 – 12:20

Mês de Competência	Outubro/2015	Data Devolução	13/10/2015 – 13:23
-------------------------------	--------------	---------------------------	-----------------------

Identificação do produto
Exemplo: 12/10/2015 12:20 – RAT 0236 Microcomputador HP ML569, acessórios: Teclado ABNT2 HP, Mouse HP Patrimônio 234598. Estado do equipamento: Produto com arranhões no gabinete, ausência de espelho botão liga/desliga ...

Eu, [nome do responsável pela empresa], inscrito no CPF sob o nº [informar número do CPF], residente e domiciliado à [endereço do responsável], DECLARO assumir total responsabilidade por extravio ou danos verificados após a retirada dos equipamentos abaixo listados, ocorrida nesta data, hipótese em que providenciarei o reparo ou reposição do item danificado no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data prevista para devolução. DECLARO ainda que, no momento da retirada, os equipamentos se encontram como identificado acima. [nome do responsável pela empresa] [CNPJ da empresa]
--

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras.

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].

[nome do funcionário(a)]

[nome do profissional]
Técnico

[nome do secretário(a)]

Secretaria Municipal T.I.C.

A retirada foi autorizada?





Campos com preenchimento de dados conhecidos após contrato.



Texto com preenchimento de exemplo.

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



**ANEXO VI
MODELO DE ETIQUETA PARA EQUIPAMENTOS**

DIAGRAMA DA ETIQUETA



Etiqueta em material plástico adesivo, resistente, com transparência nos 6 (seis) campos de preenchimento, a qual a contratada poderá dirimir dúvidas na SMTIC.



ANEXO VII

MODELO DE RELATÓRIO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE

RELATÓRIO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE [mês/ano]

Empresa	Prefeitura Municipal de Iúna		CNPJ	27.167.394/0001-23	
Processo	000871/2014	Licitação	PP [n]/2015	Contrato	[n]/2015
Vigência do Contrato	[data inicial] a [data final]		Aditivo	Não há	

Patrimônio	Equipamento	Secretaria	Setor	Fornecedor	Garantia	Nº de Série

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras.

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].

[nome do profissional]
Técnico

[nome do secretário(a)]
Secretaria Municipal T.I.C.

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



ANEXO VIII
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO
DOS LOCAIS E SUAS CONDIÇÕES**

**DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO
DOS LOCAIS E DE SUAS CONDIÇÕES**

A empresa [razão social da licitante], inscrita no CNPJ sob o nº [cnpj], com sede à [endereço completo], contato [telefone da empresa], responde pela fantasia [nome fantasia], tendo como representante o Sr/Sr.^a [nome completo], inscrito no CPF sob o nº [cpf], contato [celular], e-mail [e-mail], através da presente, DECLARA para os devidos fins, que conhece os locais de execução dos serviços, seus detalhes, acessos, transportes, tendo pleno conhecimento de todas as informações, das condições locais e dificuldades para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação, e ainda, que aceita como válida a situação em que se encontra para a realização dos serviços. DECLARO também, que os elementos técnicos fornecidos são suficientes para os levantamentos necessários à elaboração da proposta bem como o desenvolvimento dos serviços a serem realizados, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas pela nossa empresa em favor de eventuais pretensões de acréscimos de serviços. Declaro ainda que estamos cientes que não serão aceitas reclamações posteriores sob alegação de aumento de serviços ou materiais não relacionados no TR.

Local e data

Assinatura e carimbo da Licitante

[Representante legal da Licitante]



ANEXO IX
MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUADRO TÉCNICO DE PROFISSIONAIS

DECLARAÇÃO DE QUADRO TÉCNICO DE PROFISSIONAIS

A empresa [razão social da licitante], inscrita no CNPJ sob o nº [cnpj], com sede à [endereço completo], contato [telefone da empresa], responde pela fantasia [nome fantasia], tendo como representante o Sr/Sr.^a [nome completo], inscrito no CPF sob o nº [cpf], contato [celular], e-mail [e-mail], através do presente, DECLARAMOS que estamos cientes de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência.

Para atendimento ao suporte nível 1 [remova caso não for cotar este lote]

Declaramos também, que os profissionais listados para atendimento ao suporte nível 1, possuem os conhecimentos mínimos exigidos nos itens 2.2.3.3.1 a 2.2.3.3.7, bem como respectivamente o item 2.2.4.1 e seus subitens para o Coordenador Técnico e 2.2.4.2 e seus subitens para os Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos.

Em atendimento ao item 2.2.3.1.1 do Termo de Referência, Coordenador Técnico - GERENTE DO CONTRATO.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.2.2.2 do Termo de Referência, atuar continuamente no prédio administrativo da PMI.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.2.2.3 do Termo de Referência, atuar continuamente no Polo Municipal de Educação Aberta e a Distância de Iúna.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.2.3.1.2 do Termo de Referência, Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos, completar a tabela com quantos profissionais julgar necessário.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]
...			

Para atendimento ao suporte nível 2 [remova caso não for cotar este lote]



Declaramos também, que os profissionais listados para atendimento ao suporte nível 2, possuem os conhecimentos do item 2.3.4.1 e seus subitens para o Coordenador Técnico e 2.3.4.2 e seus subitens para os Técnicos Especialistas. Em anexo está o certificado de formação superior do Gerente do Contrato, os transcripts com respectivos certificados dos profissionais Técnicos Especialistas e a comprovação do tempo mínimo de contratação dos mesmos.

Em atendimento ao item 2.3.5.2 do Termo de Referência, Coordenador Técnico - GERENTE DO CONTRATO.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.3.5.2 do Termo de Referência, Técnicos Especialistas, completar a tabela com quantos profissionais julgar necessário.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]
...			

Declaramos, ainda, que a substituição dos profissionais indicados, se houver, somente será feita por outro de experiência equivalente ou superior, comunicada em até 05 (cinco) dias úteis à Prefeitura Municipal de Iúna, sem prejuízos as exigências do Termo de Referência.

Local e data

Assinatura e carimbo da Licitante
[Representante legal da Licitante]



**ANEXO 2
MODELO DE PROPOSTA**

PREGÃO PRESENCIAL Nº 069/2015

RAZÃO SOCIAL: *[preenchimento obrigatório]*

CNPJ: *[preenchimento obrigatório]*

ENDEREÇO: *[preenchimento obrigatório]*

ENDEREÇO ELETRÔNICO (E-MAIL): *[preenchimento obrigatório]*

TELEFONE: *[preenchimento obrigatório]*

FAC-SÍMILE: *[preenchimento facultativo]*

(LOCAL E DATA) , de de 2015. *[preenchimento obrigatório]*

Declaro que li e concordo com todas as condições de execução do contrato.

Seguem anexos nossos preços para participação no presente certame.

A validade desta proposta é de dias. *[lembre-se de que o prazo mínimo de validade da proposta é de 60 dias]*

LOTE	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
01	SERVIÇO DE SUPORTE DE NÍVEL 1 – Descrição: Informações conforme termo de referência do edital.	Mês	12		

LOTE	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
02	SERVIÇO DE SUPORTE DE NÍVEL 2 – Descrição: Informações conforme termo de referência do edital.	Mês	12		

Assinatura Identificável
(nome do representante do licitante)



ANEXO 3
MODELO DE CARTA DE CREDENCIAMENTO

(local e data) _____, de _____ de 2015.

A
Pregoeira da Prefeitura Municipal de Iúna

Assunto: Credenciamento para a participação no Pregão Presencial nº 069/2015.

O(s) abaixo assinado(s), na qualidade de responsável legal pela Empresa

_____, inscrita no CNPJ sob o nº _____
vem pela presente, informar a V.Sª, que o(a) Srº.(a)
_____, Carteira de Identidade nº _____
_____ (apresentar o original), CPF nº _____, endereço _____, profissão
_____, estado civil, _____, é pessoa autorizada a representar, em todos os atos, a pessoa
jurídica acima citada durante a realização do Pregão em epígrafe, podendo para tanto, oferecer novos
lances verbais, transigir, renunciar a recursos, requerer, assinar, enfim, praticar todos os atos referentes
ao certame.

Assinatura Identificável

(nome do responsável pelo licitante – aqui deverá assinar a pessoa definida no item 5.3 do edital)

Obs.: Esta Declaração deverá ter reconhecimento de firma em Cartório.



ANEXO 4
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E DE
RELAÇÃO DE PARENTESCO

[local e data.]

À Pregoeira
da Prefeitura Municipal de Iúna

Assunto: Declaração de atendimento de exigências habilitatórias para participação no Pregão Presencial nº 069/2015.

O licitante [*nome do licitante*], inscrito no CNPJ sob o nº [*informar o CNPJ*], por meio de seu representante abaixo assinado, Sr. [*nome do representante que assina esta declaração*], [*qualificação do representante e indicação de sua relação com o licitante (sócio, administrador, gerente, dirigente, credenciado etc.)*], DECLARA, sob as penas da lei, em especial a cominada no art. 7º da Lei nº 10.520/02, que satisfaz plenamente todas as exigências habilitatórias previstas no certame epigrafado, em obediência ao disposto no art. 4º, VII da Lei nº 10.520/02.

Declara ainda que não é e não tem em seus quadros como sócio, administrador, dirigente ou gerente, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de servidor público do Município de Iúna ocupante de cargo eletivo, comissionado, efetivo, temporário ou contratado.

[ou, caso haja relação de parentesco, casamento ou união estável]*

Declara ainda que [o Sr./a Sr.ª] [*nome do licitante ou de sócio, administrador, dirigente ou gerente*], [*qualificação e indicação do vínculo com o licitante (sócio, gerente, administrador etc.)*] é [*explicação da relação (cônjuge, companheiro, tio, sobrinho, pai, avô etc.)*] do servidor municipal [*indicação do nome do servidor municipal*].

Exemplo: Declara ainda que o Sr. Fulano de Tal, brasileiro, casado, administrador do licitante, é casado com a servidora municipal Sr.ª Beltrana de Tal.

Assinatura
(denominação ou razão social do licitante e
nome do representante da empresa)

*** Observação: a relação de parentesco, união estável ou matrimonial entre o licitante ou seus sócios, administradores, gerentes ou dirigentes com servidores municipais não impede sua participação na licitação, mas deve ser informada para fins de controle. Caso o licitante omita a informação sobre eventual parentesco, casamento ou união estável, ser-lhe-á aplicada multa de 0,5% (meio por cento) do valor final de sua proposta e, se caracterizada má-fé, impedimento de licitar e contratar com o Município de Iúna pelo prazo de até cinco anos.**



ANEXO 5
MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AO ART. 7.º, INCISO XXXIII, DA
CONSTITUIÇÃO

(local e data) , de de 2015.

A
Pregoeira da PMI
Licitação nº 069/2015, modalidade Pregão Presencial.

A empresa,, inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o (a) Sr (a)....., portador (a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº8.666/93, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

Observação: Em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

.....
Representante Legal



ANEXO 6
**MODELO DE DECLARAÇÃO DE AUSÊNCIA DE MOTIVO QUE IMPEÇA ME/EPP DE GOZAR
DOS BENEFÍCIOS DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006 E 147/2014**

(local e data) , de de 2015.

A
Pregoeira da PMI
Licitação nº 069/2015, modalidade Pregão Presencial.

O licitante CNPJ declara que é(microempresa ou empresa de pequeno porte)....., que não se enquadra em nenhuma das situações previstas no § 4.º do art. 3.º da Lei complementar nº 123/2006 e 147/2014, de modo que pode fruir dos benefícios previstos naquela Lei.

.....

Representante Legal



ANEXO 7
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO,
RESSALVADA A REGULARIDADE FISCAL E DE RELAÇÃO DE PARENTESCO

(local e data) , de de 2015.

A
Pregoeira da Prefeitura Municipal de Iúna
Licitação nº 069/2015, modalidade Pregão Presencial.

O(s) abaixo assinado(s), na qualidade de responsável legal pela Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____ DECLARA, sob as penas da lei, principalmente a disposta no art. 7º da Lei nº 10.520/02, que satisfaz as exigências habilitatórias previstas no certame epigrafado, ressalvada, todavia, a regularidade fiscal.

Caso esta licitante se sagre vencedora, compromete-se desde já a providenciar a regularização de que trata o § 1.º do art. 43 da Lei complementar nº 147/2014, sob pena de, se não o fizer, saber das consequências cominadas no § 2.º do mesmo dispositivo.

Declara ainda que não é e não tem em seus quadros como sócio, administrador, dirigente ou gerente, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de servidor público do Município de Iúna ocupante de cargo eletivo, comissionado, efetivo, temporário ou contratado.

*[ou, caso haja relação de parentesco, casamento ou união estável]**

Declara ainda que [o Sr./a Sr.ª] [*nome do licitante ou de sócio, administrador, dirigente ou gerente*], [*qualificação e indicação do vínculo com o licitante (sócio, gerente, administrador etc.)*] é [*explicação da relação (cônjuge, companheiro, tio, sobrinho, pai, avô etc.)*] do servidor municipal [*indicação do nome do servidor municipal*].

Exemplo: *Declara ainda que o Sr. Fulano de Tal, brasileiro, casado, administrador do licitante, é casado com a servidora municipal Sr.ª Beltrana de Tal.*

Assinatura
(denominação ou razão social do licitante e
nome do representante da empresa)

* **Observação:** a relação de parentesco, união estável ou matrimonial entre o licitante ou seus sócios, administradores, gerentes ou dirigentes com servidores municipais não impede sua participação na licitação, mas deve ser informada para fins de controle. Caso o licitante omita a informação sobre eventual parentesco, casamento ou união estável, ser-lhe-á aplicada multa de 0,5% (meio por cento) do valor final de sua proposta e, se caracterizada má-fé, impedimento de licitar e contratar com o Município de Iúna pelo prazo de até cinco anos.



***As microempresas e empresas de pequeno porte que não ostentem regularidade fiscal não devem apresentar a declaração do anexo 4, mas esta do anexo 7.**



ANEXO 8 CONDIÇÕES PARA EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL

1. O licitante interessado em apresentar Certificado de Registro Cadastral (CRC) deverá requerê-lo, em petição dirigida à Comissão, até o terceiro dia anterior à data final para a entrega do envelope de habilitação. O pedido deve ser instruído com os seguintes documentos:

I – **obrigatórios**, sem os quais o CRC não será emitido:

a – documento de identidade (RG) ou equivalente;

b - registro comercial, no caso de empresário individual;

c - ato constitutivo, estatuto ou contrato social e alterações em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

d - inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

e - decreto de autorização, caso se trate de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

f - prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

g - certidão negativa de débitos municipal do domicílio ou sede do licitante; caso não conste prazo de validade na certidão, reputar-se-á válida por sessenta dias, contados da data de sua expedição;

h - certidão negativa de débitos estadual do domicílio ou sede do licitante;

i - certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e dívida ativa da União;

j - Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), em que se demonstre situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

k - certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física; caso não conste prazo de validade na certidão, reputar-se-á válida por sessenta dias, contados da data de sua expedição;

l – declaração de que não possui, no quadro de pessoal, empregados com menos de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como menores de dezesseis anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, em atendimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição da República;

m - prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão negativa, nos termos do art. 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

II – **facultativos**:

a – alvará de licença para localização e funcionamento;

b – alvará expedido pela vigilância sanitária federal, estadual e municipal, a depender da atividade exercida;

c - prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

d - registro ou inscrição na entidade profissional competente;



e - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

2. O interessado, quando do requerimento de seu CRC, deverá apresentar os documentos (obrigatórios e facultativos) que guardem pertinência com sua forma de organização e objeto.

2.1. Constará no CRC a menção aos documentos apresentados pelo interessado, inclusive com indicação dos respectivos prazos de validade.

2.2. Os documentos devem ser apresentados no original ou por cópia autenticada; cópias simples serão admitidas desde que acompanhadas dos respectivos originais para conferência.

2.3. Para a expedição do CRC o interessado deve comprovar o recolhimento da taxa de cadastramento, no valor de R\$19,78 através de depósito bancário, agência 0933-4, conta corrente 8.504-9 – Prefeitura Municipal de Iúna, Banco do Brasil S/A.

2.4. O CRC vigorará por até um ano, contado de sua expedição, sem prejuízo da validade dos documentos nele referidos.

2.4.1. Vencidos ou modificados documentos referidos no CRC, pode o interessado pedir nova expedição, recolhida a taxa respectiva.



ANEXO 9

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE À EXPEDIÇÃO DO
CRC QUE IMPEÇA A PARTICIPAÇÃO NO CERTAME**

Cidade XXXX, de de 2015.

A

PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA - PMI

DECLARAÇÃO INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE

O licitante _____(Nome da Empresa)_____, estabelecido à _____(Endereço Completo)_____, devidamente inscrito no CNPJ sob o nº_____, declara sob as penalidades cabíveis a inexistência de fato superveniente à expedição do Certificado de Registro Cadastral, ora apresentado para fins de habilitação, que o impeça de participar da Licitação nº 069/2015, modalidade Pregão Presencial.

(nome e assinatura do representante legal)



ANEXO 10 MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XXX/2015

Contrato que entre si celebram o Município de Iúna Estado do Espírito Santo e a empresa XXXXXX, na qualidade de contratante e contratada, 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 Ademar 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 pelo Secretário Municipal de Saúde, Sr. ROBERTO CARLOS SCARDINO JUSTO MARCONDI, advogado, brasileiro, casado, portadora do CPF n.º 828.168.917-04 e RG n.º 613811 - SPTC, residente e domiciliado no Córrego Scardine, neste Município, doravante denominado CONTRATANTE, e de outro lado a firma _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, com sede na _____, neste ato representada por seu(ua) sócio(a), o(a) Sr(a). _____, brasileiro(a), solteiro(a)/casado(a), ____ (profissão) ____, portador(a) do CPF n.º _____ e RG n.º _____, residente e domiciliado(a) na _____, 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 logica 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\$_____ (extenso).
- 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 anotarà 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/Sra XXXX, matrícula nº XXXX, 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 será conforme informado no anexo 10 - B 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 10 - B 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 10 - A – Preços contratados;

II – Anexo 10 – B – Termo de referência.

Iúna - ES, _____ de _____ de 2015.

CONTRATANTE

Prefeitura Municipal de Iúna

Rogério Cruz Silva

Prefeito Municipal

Secretaria Municipal de Saúde

Roberto Carlos Scardino Justo Marcondi

Secretário Municipal de Saúde

CONTRATADO

XXXXX (Firma)

XXXXX (Representante legal)



ANEXO 10 – A
PREÇOS CONTRATADOS

LOTE	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT	UNT	TOTAL



ANEXO 10 – B TERMO DE REFERÊNCIA

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



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

2.1.1.1.1.1. Telefone fixo da empresa;

2.1.1.1.1.2. Telefone móvel da empresa;

2.1.1.1.1.3. Telefone móvel de todos os técnicos envolvidos;

2.1.1.1.1.4. E-mail da empresa;

2.1.1.1.1.5. 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 convier;

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 termino 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;

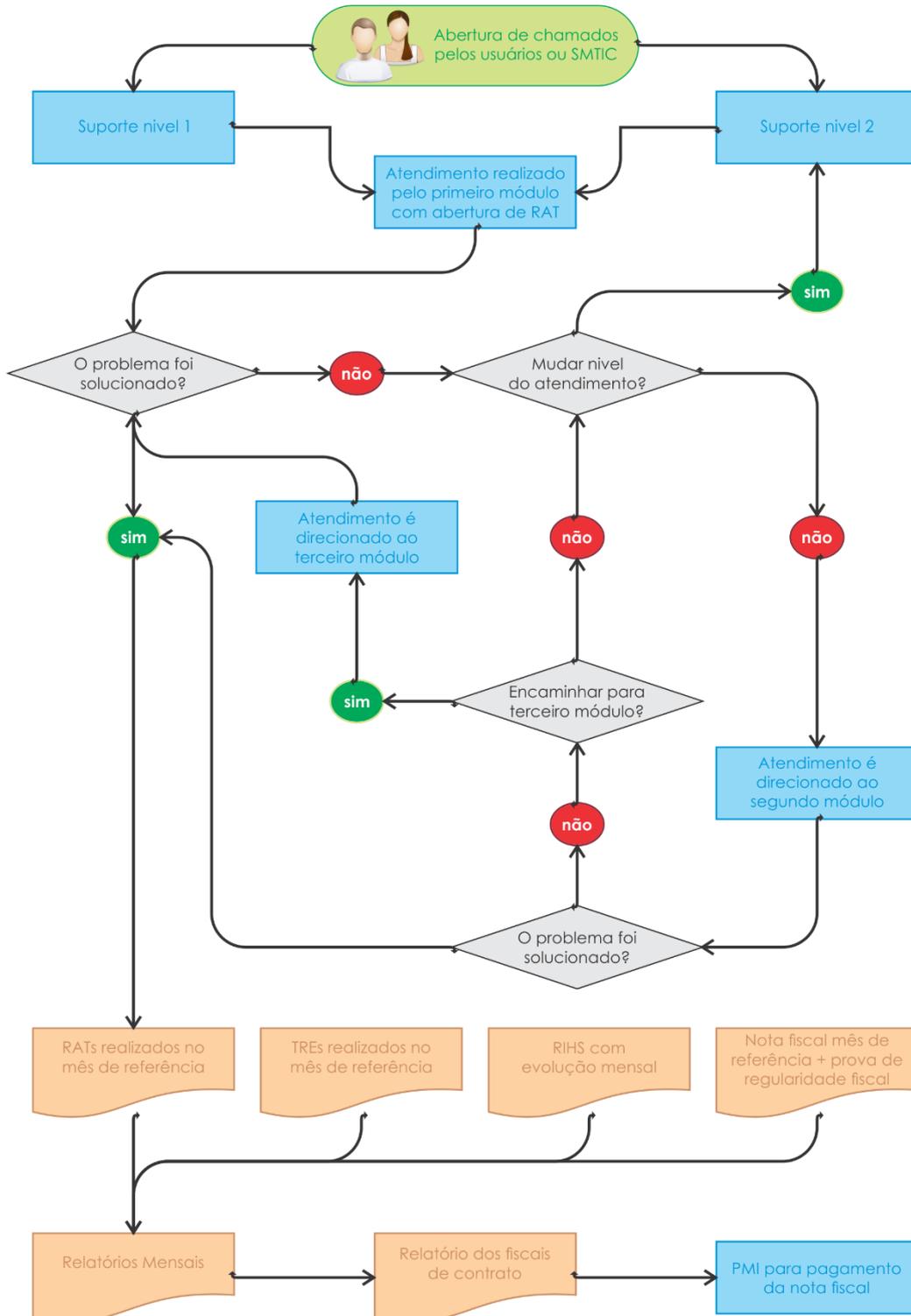
2.1.8.8. Em caso de aceite, será facultativo sua manifestação de avaliação do serviço executado;

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;

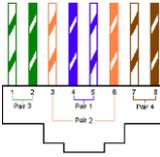
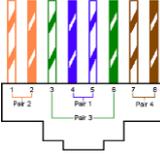
2.1.9.2. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer todos os equipamentos de EPI para seus funcionários;

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 keystone; 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/desabilitar 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 diretivas;
 - 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;



ANEXO I
MODELO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO [0000]

Empresa	Prefeitura Municipal de Iúna		CNPJ	27.167.394/0001-23	
Processo	000871/2014	Licitação	PP [n]/2015	Contrato	[n]/2015
Vigência do Contrato	[data inicial] a [data final]		Aditivo	Não há	

Secretaria	Secretaria Municipal de Gestão		
Setor/departamento/ou outro	Setor de Compras	Abertura	12/10/2015 – 12:20

Severidade	A	<input checked="" type="checkbox"/> B	C	D	Mês de Competência	Outubro/2015	Fechamento	12/10/2015 – 13:23
-------------------	---	---------------------------------------	---	---	-------------------------------	--------------	-------------------	-----------------------

Identificação da solicitação
Exemplo: 12/10/2015 12:20 – Rede dos computadores lenta

Resolução / justificativa para tempo de atendimento excedente.
Exemplo: 12/10/2015 12:55 – Foi verificado e identificado que os computadores estavam ligados a um switch e o mesmo estava se comunicando na rede da prefeitura apenas por uma porta com ... 12/10/2015 13:23 – Foi substituído o ...

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras.

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].

[nome do funcionário(a)]

**[nome do profissional]
Técnico**

[nome do secretário(a)]

Secretaria Municipal T.I.C.

Os serviços descritos foram
cumpridos?

SIM NÃO

Os serviços técnicos foram
homologados?

SIM NÃO

Campos com preenchimento de dados conhecidos após contrato.



 Texto com preenchimento de exemplo.

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



**ANEXO II
MODELO DE TERMO DE RETIRADA DE EQUIPAMENTO**

TERMO DE RETIRADA DE EQUIPAMENTO [0000]

Empresa	Prefeitura Municipal de Iúna		CNPJ	27.167.394/0001-23	
Processo	000871/2014	Licitação	PP [n]/2015	Contrato	[n]/2015
Vigência do Contrato	[data inicial] a [data final]		Aditivo	Não há	

Secretaria	Secretaria Municipal de Gestão		
Setor/departamento/ou outro	Setor de Compras	Data Retirada	12/10/2015 – 12:20

Mês de Competência	Outubro/2015	Data Devolução	13/10/2015 – 13:23
-------------------------------	--------------	---------------------------	-----------------------

Identificação do produto
Exemplo: 12/10/2015 12:20 – RAT 0236 Microcomputador HP ML569, acessórios: Teclado ABNT2 HP, Mouse HP Patrimônio 234598. Estado do equipamento: Produto com arranhões no gabinete, ausência de espelho botão liga/desliga ...

Eu, [nome do responsável pela empresa], inscrito no CPF sob o nº [informar número do CPF], residente e domiciliado à [endereço do responsável], DECLARO assumir total responsabilidade por extravio ou danos verificados após a retirada dos equipamentos abaixo listados, ocorrida nesta data, hipótese em que providenciarei o reparo ou reposição do item danificado no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data prevista para devolução. DECLARO ainda que, no momento da retirada, os equipamentos se encontram como identificado acima.

[nome do responsável pela empresa]
[CNPJ da empresa]

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras.

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].

[nome do funcionário(a)]

[nome do profissional]
Técnico

[nome do secretário(a)]

Secretaria Municipal T.I.C.

A retirada foi autorizada?





Campos com preenchimento de dados conhecidos após contrato.



Texto com preenchimento de exemplo.

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



**ANEXO III
MODELO DE ETIQUETA PARA EQUIPAMENTOS**

DIAGRAMA DA ETIQUETA



Etiqueta em material plástico adesivo, resistente, com transparência nos 6 (seis) campos de preenchimento, a qual a contratada poderá dirimir dúvidas na SMTIC.



ANEXO IV

MODELO DE RELATÓRIO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE

RELATÓRIO DE INVENTÁRIO DE HARDWARE E SOFTWARE [mês/ano]

Empresa	Prefeitura Municipal de Iúna		CNPJ	27.167.394/0001-23	
Processo	000871/2014	Licitação	PP [n]/2015	Contrato	[n]/2015
Vigência do Contrato	[data inicial] a [data final]		Aditivo	Não há	

Patrimônio	Equipamento	Secretaria	Setor	Fornecedor	Garantia	Nº de Série

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras.

Iúna/ES, [dia] de [mês] de [ano].

[nome do profissional]
Técnico

[nome do secretário(a)]
Secretaria Municipal T.I.C.

Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



ANEXO V
MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUADRO TÉCNICO DE PROFISSIONAIS

DECLARAÇÃO DE QUADRO TÉCNICO DE PROFISSIONAIS

A empresa [razão social da licitante], inscrita no CNPJ sob o nº [cnpj], com sede à [endereço completo], contato [telefone da empresa], responde pela fantasia [nome fantasia], tendo como representante o Sr/Sr.^a [nome completo], inscrito no CPF sob o nº [cpf], contato [celular], e-mail [e-mail], através do presente, DECLARAMOS que estamos cientes de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência.

Para atendimento ao suporte nível 1 [remova caso não for cotar este lote]

Declaramos também, que os profissionais listados para atendimento ao suporte nível 1, possuem os conhecimentos mínimos exigidos nos itens 2.2.3.3.1 a 2.2.3.3.7, bem como respectivamente o item 2.2.4.1 e seus subitens para o Coordenador Técnico e 2.2.4.2 e seus subitens para os Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos.

Em atendimento ao item 2.2.3.1.1 do Termo de Referência, Coordenador Técnico - GERENTE DO CONTRATO.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.2.2.2 do Termo de Referência, atuar continuamente no prédio administrativo da PMI.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.2.2.3 do Termo de Referência, atuar continuamente no Polo Municipal de Educação Aberta e a Distância de Iúna.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.2.3.1.2 do Termo de Referência, Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos, completar a tabela com quantos profissionais julgar necessário.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]
...			

Para atendimento ao suporte nível 2 [remova caso não for cotar este lote]



Declaramos também, que os profissionais listados para atendimento ao suporte nível 2, possuem os conhecimentos do item 2.3.4.1 e seus subitens para o Coordenador Técnico e 2.3.4.2 e seus subitens para os Técnicos Especialistas. Em anexo está o certificado de formação superior do Gerente do Contrato, os transcripts com respectivos certificados dos profissionais Técnicos Especialistas e a comprovação do tempo mínimo de contratação dos mesmos.

Em atendimento ao item 2.3.5.2 do Termo de Referência, Coordenador Técnico - GERENTE DO CONTRATO.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]

Em atendimento ao item 2.3.5.2 do Termo de Referência, Técnicos Especialistas, completar a tabela com quantos profissionais julgar necessário.

NOME	CPF	CELULAR	E-MAIL
[nome completo]	[cpf]	[celular]	[email]
...			

Declaramos, ainda, que a substituição dos profissionais indicados, se houver, somente será feita por outro de experiência equivalente ou superior, comunicada em até 05 (cinco) dias úteis comunicada à Prefeitura Municipal de Iúna, sem prejuízos as exigências do Termo de Referência.

Local e data

Assinatura e carimbo da Licitante
[Representante legal da Licitante]