



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

EDITAL

PROCESSO CM Nº 0831/2017

PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

A Câmara Municipal de São Caetano do Sul por autorização do Senhor Presidente, mediante Pregoeiro, indicado pela Portaria nº 9593/2016, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará **PREGÃO PRESENCIAL** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, em conformidade com as disposições da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal nº 123/2006, subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, bem como as condições a seguir estabelecidas.

1- PREÂMBULO

1.1 A sessão pública será realizada na Câmara Municipal de São Caetano do Sul, situada à Avenida Goiás, nº 600 – Centro – São Caetano do Sul – SP, **no dia 29 de maio de 2017, com início às 09 horas, horário de Brasília – DF**, e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da Equipe de Apoio designados nos autos do processo em epígrafe.

1.2 Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização desta licitação na data acima mencionada, o evento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

1.3 As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e anexos, que dele fazem parte integrante.

1.4 Os envelopes contendo a proposta e os documentos de habilitação serão recebidos no endereço retro mencionado, na sessão de processamento do Pregão, após o credenciamento dos interessados que se apresentarem para participar do certame.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

2- DO OBJETO DA LICITAÇÃO

2.1 A presente licitação tem por objeto a seleção de proposta visando contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), especialidades redes de computadores, serviços de rede e segurança da informação para planejamento, Banco de Dados, Desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, a usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes e, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações de tecnologias, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação, e monitoramento do ambiente de redes, de acordo com as especificações presentes no Termo de Referência (Anexo I), pelo período de 12 (doze) meses.

3- DA VISTORIA

3.1 As empresas licitantes, como requisito para habilitação técnica (art. 30, inc. III da Lei nº 8666/93), deverão realizar vistoria técnica, nos termos do **ANEXO VII**, sendo que a escolha do profissional responsável por efetuar a referida vistoria, fica a cargo da licitante, a fim de tomar ciência de todas as condições locais (legado tecnológico existente, infraestrutura de cabeamento lógico e estruturado e espaço físico para desenvolvimento) para o cumprimento das obrigações objeto da presente licitação, visando a adequada formulação da proposta comercial, **CUJO COMPROVANTE DE VISTORIA DEVERÁ CONSTAR DO ENVELOPE Nº 2 – DA HABILITAÇÃO.**

3.2 As visitas acontecerão necessariamente durante o período de publicação do edital, salvo no período de suspensão do certame, se caso houver, de segunda a sexta-feira, no horário



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

comercial das 09:00 às 17:00, as quais serão acompanhadas por funcionários da Câmara Municipal, cujo agendamento deverá ser efetuado previamente através dos telefones (11) 4228-6416 / (11) 4228-6060 / (11) 4228-6016 e/ou por e-mail: licitacao@camarascsp.gov.br, ocasião em que será emitido o comprovante de vistoria técnica.

4- DA FORMALIZAÇÃO DE IMPUGNAÇÕES, RECURSOS E CONSULTAS AO PROCESSO

4.1 A formalização de impugnações, recursos e consultas ao processo, observados prazos legais, serão dirigidas ao Pregoeiro e será efetivada através de documento com identificação do Processo e número do Pregão devendo ser entregue na Câmara Municipal, no Setor de Licitações e Contratos, no horário das 09 às 17 horas. Eventuais esclarecimentos poderão ser obtidos através dos telefones: 4228-6006/4228-6416 e fax nº 4229-0363, sempre dirigido ao Pregoeiro ou ainda, através do e-mail licitacao@camarascsp.gov.br

4.2 Não serão aceitas consultas ou reclamações efetivadas através de ligação telefônica ou consulta verbal.

5- DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E DO VALOR ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO

5.1. O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**

5.2 Os lances obedecerão aos seguintes fatores de redução:

a) **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)** tomando-se por base, observada a **redução mínima**, o último lance ofertado.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

5.3 O valor máximo estimado para contratação é de **R\$ 1.371.600,00 (hum milhão, trezentos e setenta e um mil e seiscentos reais)**

6- DA PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE Nº 01)

6.1 A Proposta comercial deverá ser elaborada nos moldes do **Anexo II** do presente Edital.

7- DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE Nº 02)

7.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto social, contrato social ou sua consolidação e posteriores alterações contratuais, devidamente registradas na junta comercial e, em vigor e, no caso de sociedade por ações, acompanhado da ata de eleição de sua atual administração, registrados e publicados.
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- d) decreto de autorização, em se tratando 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;
- e) Declaração de comprovação de regularidade perante o Ministério do Trabalho, conforme modelo **Anexo VI** deste edital.

7.2 Caso os documentos acima já tenham sido apresentados no credenciamento, torna-se desnecessária nova apresentação.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

8- DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF);
- b) Prova de Regularidade, mediante certidão conjunta negativa, e débitos relativos a créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União instituída pela Portaria RFB/PGFN nº 1.751/2014, inclusive quanto seguridade social, respeitando a unificação estabelecida conforme orientação do Egrégio Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;
- c) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, consistente na apresentação de certidão que comprove regularidade fiscal junto ao Estado ou Distrito Federal;
- d) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede e da empresa licitante, consistente na apresentação de certidão de regularidade de débitos municipais mobiliários;
- e) Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

8.1 Serão aceitas certidões positivas com efeitos de negativas.

9- DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA

9.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante, com prazo de expedição inferior a 90 (noventa) dias da data deste pregão. Poderão participar do processo licitatório empresas em processo de recuperação judicial, nos termos e condições estabelecidos nos precedentes do Egrégio Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Processos TC-3987.989.15-9 e TC-4033.989.15-3), verificada a viabilidade econômico-financeira da empresa no que se refere ao bom andamento do plano de recuperação deferido.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

10- DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1 A licitante deverá comprovar a aptidão para o fornecimento pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto ora licitado, mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos da súmula 24 do E. Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, no que couber.

10.2 Entende-se por pertinentes e compatíveis o (s) atestados (s) que comprove (m) capacidade de fornecimento de 50% (cinquenta por cento) ou mais do objeto que a licitante pretende fornecer.

10.3 Serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica cuja empresa emitente seja componente do mesmo grupo financeiro da LICITANTE, desde que acompanhados da correspondente Nota Fiscal emitida, comprovando a realização de serviço.

10.4 Serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica, emitidos por empresas ou órgãos estrangeiros, desde que acompanhados de versão para o português, através de Tradutor Juramentado e devidamente autenticado pelo Consulado e registrado no Cartório de Títulos e Documentos, na forma da lei.

10.5 Apresentar atestado de vistoria emitido pela Câmara, cuja visita é de caráter obrigatório, nos termos do item 3 do presente Edital.

11- DAS OBSERVAÇÕES IMPORTANTES



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

11.1 OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À HABILITAÇÃO DEVERÃO SER APRESENTADOS, EM CÓPIA AUTENTICADA POR CARTÓRIO COMPETENTE OU EM PUBLICAÇÃO EM ÓRGÃO DA IMPRENSA OFICIAL.

11.2 OS DOCUMENTOS EMITIDOS VIA INTERNET SERÃO CONFERIDOS PELO PREGOEIRO E EQUIPE DE APOIO, NA SESSÃO PÚBLICA.

12- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 As despesas com a execução do presente certame onerarão a dotação orçamentária de nº 01.01.01.01.031.0001.2089.33903900 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica.

13- DA PARTICIPAÇÃO

13.1 As empresas interessadas em participar do presente certame, deverão retirar o Edital completo e seus anexos por meio eletrônico www.camarascsp.gov.br, ou, caso não seja possível a retirada por meio eletrônico, o mesmo estará à disposição na Câmara Municipal de São Caetano do Sul no endereço mencionado no item 1.1 do presente Edital.

13.2 É importante o acesso frequente à página eletrônica da Câmara Municipal, tendo em vista que eventuais questionamentos sobre o edital e os devidos esclarecimentos serão divulgados por meio eletrônico, no endereço indicado, juntos ao respectivo edital, não sendo aceitas alegações de desconhecimento.

13.3 O presente Edital se submete integralmente ao disposto na Lei Complementar nº 123/2006, atendendo ao direito de prioridade para a microempresa e empresa de pequeno porte para efeito do desempate quando verificado ao final da fase de lances (disputa de preços).



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

13.4 Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:

- a) Que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspenso, ou que por esta tenham sido declaradas inidôneas;
- b) Que estejam reunidas em consórcio e seja controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, ou ainda, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) Que possuam os administradores ou detentores do controle da empresa participante desta licitação, vínculo direto ou indireto com o Município de São Caetano do Sul (Poder Executivo / Poder Legislativo) ou com quaisquer dos responsáveis por esta licitação, nos termos do art. 9º, da Lei federal nº 8.666/93.
- d) Possuir em seu Contrato Social ou Estatuto finalidade ou objeto incompatível com o objeto deste Edital.

14- DA REPRESENTAÇÃO E CREDENCIAMENTO

14.1 Para participar do pregão, a licitante deverá se credenciar na data e horário designados no presente Edital.

14.2 O credenciamento dar-se-á através da apresentação dos seguintes documentos:

- a) Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou ocupar cargo assemelhado na empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social devidamente autenticado, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, bem como o documento original de identidade com foto para conferência;
- b) Em se tratando de procurador, as empresas deverão credenciar um representante, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular,



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

atribuindo poderes para praticar todos os atos inerentes ao procedimento licitatório em questão, bem como o documento original de identidade com foto do representante para conferência.

c) Em sendo Procurador deverá ser apresentado Contrato social ou instrumento equivalente de forma a assegurar que os poderes foram outorgados por quem de direito.

d) As microempresas ou empresas de pequeno porte (ME e EPP), ora denominadas “pequenas empresas”, deverão estar devidamente representadas em todas as fases do certame licitatório, com amplos poderes, para a os fins de exercerem os direitos previstos na Lei Complementar nº. 123/2006.

14.3 Será admitido apenas um representante para cada licitante credenciado, sendo que cada um deles poderá representar apenas uma credenciada.

14.4 A ausência do credenciado, em qualquer momento da sessão, o impedirá de se manifestar e responder pela empresa Licitante, sendo considerado como válido o preço apresentado na proposta escrita.

14.5 O credenciamento do licitante implica a responsabilidade legal do mesmo ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão presencial.

15- DA APRESENTAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E DOS ENVELOPES “PROPOSTA” E “HABILITAÇÃO”



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

15.1 Todos os licitantes deverão entregar em separado, declaração **(fora dos envelopes)** de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação (**Anexo III**), em papel timbrado da empresa.

15.2 Os licitantes que se encontrarem na condição de pequena empresa, deverão apresentar o **Anexo IV** e o **Anexo V** -Declaração de que se encontram enquadrada na condição de microempresa e empresa de pequeno porte.

15.3 Os envelopes deverão ser opacos e estar devidamente lacrados, constando externamente os seguintes dados:

ENVELOPE 01 – PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

Abertura dia 29/05/2017 às 09:00horas

Razão Social da Proponente:

CNPJ:

Endereço:

Fone/Fax:

E-mail:

ENVELOPE 02 – HABILITAÇÃO

PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

Abertura dia 29/05/2017 às 09:00horas

Razão Social da Proponente:

CNPJ:

Endereço:

Fone/Fax:

E-mail:



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

15.4 A proposta de preços deverá estar integralmente preenchida, na qual deverão constar de forma clara, legível e precisa os elementos e requisitos mencionados no **Anexo II**, em papel timbrado da empresa, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com suas páginas numeradas sequencialmente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas, devendo ser datada e assinada pelo representante legal da empresa.

15.5 O preço mensal e global, conforme definido no **Anexo II – Proposta Comercial** deverão ser expressos em moeda corrente nacional, e em algarismos com no máximo duas casas decimais, sem qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária.

15.6 Aos preços ofertados pelas licitantes deverão estar inclusos, entre outros, tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais e comerciais, despesas operacionais, transporte, frete, carga e descarga, obrigações financeiras de qualquer natureza, e demais componentes do custo da execução do objeto da presente licitação.

15.7 O prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão deste pregão.

15.8 A licitante deverá atender para execução do objeto da presente licitação aos padrões de qualidade constantes no mercado, de acordo com as normas legais pertinentes.

15.9 O preço ofertado permanecerá fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, expresso em R\$ (reais), tanto em algarismo, como por extenso, prevalecendo este valor sobre aquele em caso de divergência;

15.10 Os itens de propostas que eventualmente não correspondam às especificações ou quantidades contidas nos Anexos I e II deste Edital serão desclassificados.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

15.11 Poderão ser admitidos pelo pregoeiro erros de natureza formal, desde que não comprometam o interesse público e da administração.

15.12 O envelope nº 02 – Documentos de Habilitação deverá conter em seu interior os documentos devidamente autenticados.

15.13 Todos os documentos necessários à habilitação deverão estar dentro do prazo de vigência ou validade.

15.14 Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

16- DA ABERTURA DA PROPOSTA E JULGAMENTO

16.1 O Pregoeiro dará início à Sessão Pública, na data e horários previamente designados, emitindo breve explanação acerca do objetivo da realização do certame licitatório, iniciando o credenciamento dos interessados presentes.

16.2 Após o credenciamento as licitantes entregarão ao Pregoeiro a declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação, **Anexo III**, em separado dos envelopes de proposta comercial e habilitação, e no caso de ME e EPP, com os envelopes, separadamente, os documentos constantes dos **Anexos IV e V**.

16.3 Iniciada a abertura do primeiro envelope proposta, estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame.

16.4 A análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo desclassificadas e reprovadas as propostas, respectivamente:



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

- a) Cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixadas no Edital;
- b) Que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;

16.5 Na hipótese da proposta ou do lance de menor valor não ser aceito ou, ainda, se o licitante vencedor desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação na ordem de classificação, segundo o critério do menor preço e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital;

16.6 Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

16.7 As propostas não desclassificadas serão selecionadas para a etapa de lances, observados os seguintes critérios:

- a) Seleção da proposta de menor preço e as demais com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela;
- b) Em não havendo pelo menos 03 (três) na condição definida no subitem “a”, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até no máximo de 03 (três). No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

16.8 O julgamento das propostas obedecerá ao critério estabelecido no item 5.1 do Edital.

17- DA FORMULAÇÃO DE LANCES



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

17.1 O Pregoeiro convidará individualmente e de forma ordenada as licitantes selecionadas a formular lances, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços, aplicando-se o fator de redução constante do item 5.2 do Edital

17.2 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que foi recebido e registrado em primeiro lugar.

17.3 A etapa de lances será encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

17.4 Neste momento deverá o Pregoeiro verificar se há licitante na condição de pequena empresa, e em caso positivo, indagar se o mesmo tem a intenção de exercer as prerrogativas, trazidas pelas Lei Federal nº 123/2006.

17.5 Nas licitações do tipo menor preço, será assegurado, como critério de desempate, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei nº 123/2006.

17.6 Entende-se por empate, as situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada ou de menor preço.

17.7 Na hipótese de empate, nos termos das Lei Federal nº 123/06, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderão apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado o contrato em seu favor.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

b) A microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar a nova proposta verbal, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, por item em situação de empate, se caso for, sob pena de preclusão.

c) Não ocorrendo à contratação na forma do item “b”, serão convocadas as remanescentes que por ventura se enquadrarem em situação de empate, na ordem classificatória, para exercerem os mesmos direitos.

d) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que poderá primeiro apresentar a melhor oferta.

17.8 Encerrada a etapa de lances, serão classificadas todas as propostas apresentadas na ordem crescente de valores.

17.9 Poderá o Pregoeiro negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço. Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

17.10 A aceitabilidade será aferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas.

17.11 Considerada aceitável a oferta de menor preço, será determinado pelo Pregoeiro a abertura do envelope de nº 02, contendo os documentos de habilitação de seu autor.

18- DA HABILITAÇÃO

18.1 Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação, poderão ser saneadas na sessão pública de processamento do Pregão, até a decisão sobre



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

a habilitação, inclusive e mediante verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

18.2 A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

18.3 A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos no momento da verificação. Ocorrendo esta indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

18.4 Caso a proponente classificada com o menor preço desatender as exigências para a habilitação, o Pregoeiro examinará a melhor oferta subsequente e negociará com seu autor, decidindo sobre sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificando as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

18.5 A licitante devidamente enquadrada como microempresa e empresa de pequeno porte em conformidade com a Lei Federal nº 123/06, deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal, ainda que existam pendências.

18.6 Havendo restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa e da empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Federal nº 123/06, será concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o licitante foi declarado vencedor, para apresentação da devida comprovação da regularidade fiscal.

18.6.1 O prazo de 05 (cinco) dias úteis para comprovação da regularidade fiscal da microempresa e da empresa de pequeno porte mencionado no item anterior, poderá a critério do Sr. Pregoeiro, mediante requerimento do licitante, ser prorrogado por igual período.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

18.7 A não regularização da documentação pelo prazo concedido no item 18.6. e eventualmente ao prazo do item 18.6.1, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo de aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 8666/93.

18.8 Encerrada a sessão pública do pregão, observada a comprovação da regularidade fiscal para as microempresas e empresas de pequeno porte, previstas nos itens do edital, a licitante declarada vencedora, independentemente de sua condição de microempresa e empresa de pequeno porte, deverá entregar no prazo de até 02 (dois) dias após a reunião do pregão, nova proposta de preço, devidamente formalizada e readequada ao lance verbal vencedor, sob pena de decair seu direito à contratação.

19- DOS PRAZOS DE IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO E ESCLARECIMENTOS

19.1 As impugnações ao edital serão recebidas até dois (02) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas, e deverá ser dirigida ao pregoeiro nos termos constantes no item 4.1. deste instrumento.

19.2 Quaisquer elementos, informações e esclarecimentos, relativos a esta licitação serão prestados pelo Pregoeiro e funcionários da Câmara Municipal, através de requerimento por escrito, enviados através do **fax nº 4229.0363** ou pelo **e-mail: licitacao@camarascsp.gov.br**, no prazo de até dois dias úteis anteriores, à data da abertura da Sessão Pública.

19.3 Deferida a impugnação contra o ato convocatório e preenchidos os requisitos legais, será designada nova data para realização do certame.

20- DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

20.1 Caberá recurso nos casos previstos, devendo o licitante manifestar, após o término da sessão, motivadamente sua intenção de interpor recurso, registrando em ata a síntese de suas razões, devendo juntar memoriais no prazo de três (03) dias úteis, ficando os demais licitantes convocados a apresentar contrarrazões em igual número de dias (03), que contarão a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

20.2 A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que o licitante pretende que sejam revistos pelo pregoeiro.

20.3 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao vencedor.

20.4 O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo.

20.5 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

20.6 Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os encaminhados por fax, correio, e-mail ou em desacordo com o estabelecido no item 4.

21- DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

21.1 A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo pregoeiro sempre que não houver recurso.

21.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação pelo pregoeiro do objeto ao proponente vencedor, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

21.3 Após a homologação os envelopes Documentação das licitantes desclassificadas ou que restaram vencidas na fase de lances, que não forem retirados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, serão destruídos.

22- DO CONTRATO

22.1 O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, dentro das disposições legais.

22.2 Após adjudicado e homologado o presente certame, a licitante declarada vencedora deverá comparecer dentro de até 02 (dois) dias contados da convocação para a assinatura do contrato respectivo.

22.3 Na hipótese de não atendimento à convocação a que se refere o item 22.2 ou havendo recusa em fazê-lo, fica facultado à Administração, desde que haja conveniência, proceder à adjudicação das demais licitantes, observada a ordem de classificação das propostas.

22.4 Constam da Minuta de Contrato que compõe o **ANEXO VIII**, as condições e forma de pagamento, as sanções para o caso de inadimplemento e as demais obrigações das partes, fazendo a mesma parte integrante deste Edital.

23- DAS PENALIDADES

23.1 Pela inexecução total ou parcial das obrigações previstas neste Edital, e do contrato (Anexo VIII) fazendo o mesmo parte integrante deste instrumento convocatório, a “CONTRATANTE” reserva-se no direito de aplicar à “CONTRATADA”:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre a parte da obrigação não cumprida;

b) Multa de 20% (vinte por cento) por descumprimento total do Contrato.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

23.2 Se o pagamento da multa não for satisfeito no prazo estabelecido, sua cobrança será efetuada judicialmente, na forma da lei.

23.3 As penalidades previstas no Edital e no Contrato serão aplicadas sem prejuízo das cominações estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

23.4 A “CONTRATADA” estará sujeita às penalidades previstas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e posteriores alterações, a serem aplicadas no caso de infringência de quaisquer das cláusulas contratuais celebradas e/ou proposta apresentada.

24- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1 É facultado ao Pregoeiro oficial, auxiliado pela Equipe de Apoio, proceder em qualquer fase da licitação, diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

24.2 Em caso de dúvida quanto à especificação dos serviços, a área técnica poderá solicitar documentos que comprovem o que o mesmo encontra-se de acordo com as normas vigentes, sendo o ônus por parte da CONTRATADA.

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

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



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

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

24.6 Poderá ser permitida a subcontratação do objeto da presente licitação desde que haja comprovada justificativa e expressa anuência da CONTRATANTE. Sendo que a responsabilidade e todas as obrigações decorrentes de eventual subcontratação será integralmente da CONTRATADA e não implicará em acréscimo no valor global.

24.7 A apresentação da proposta de preços implica na aceitação plena e total das condições deste Pregão, sujeitando-se o licitante às sanções previstas neste edital e ainda, nos artigos 86 a 88, da Lei Federal nº. 8.666/93 e alterações posteriores.

24.8 Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que decidirá com base na legislação em vigor.

24.9 A Administração se reserva ao direito de anular ou revogar a presente licitação, no total ou em parte, sem que caiba indenização de qualquer espécie.

24.10 A comunicação dos atos subsequentes à sessão pública aos proponentes ocorrerá mediante publicação no Jornal que publica os atos oficiais da Câmara Municipal de São Caetano do Sul.

24.11 O foro da Comarca de São Caetano do Sul é o competente para dirimir quaisquer questões judiciais advindas do presente Edital.

24.12 Este Edital contém as CONDIÇÕES GERAIS do procedimento licitatório que, em conjunto com os elementos específicos contidos nos Anexos a seguir indicados, que o integram, regerão a presente licitação e posterior contratação.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

Anexos que são partes integrantes e indissociáveis do presente Edital:

Anexo I -Termo de Referência;

Anexo II -Proposta Comercial;

Anexo III - Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação;

Anexo IV - Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação para as ME e EPP;

Anexo V -Modelo de Declaração de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;

Anexo VI -Modelo de Declaração de Regularidade no Ministério do Trabalho;

Anexo VII – Termo de Vistoria;

Anexo VIII – Minuta de Contrato.

São Caetano do Sul, em 12 de maio de 2017

ECLERSON PIO MIELO

PRESIDENTE



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO CM Nº 0831/2017 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: A presente licitação tem por objeto a seleção de proposta visando contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), especialidades redes de computadores, serviços de rede e segurança da informação para planejamento, Banco de Dados, Desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, a usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes e, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações de tecnologias, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação, e monitoramento do ambiente de redes, de acordo com as especificações presentes no Termo de Referência (Anexo I), pelo período de 12 (doze) meses.

Os serviços estão relacionados a seguir, assim como o detalhamento das especificações.

- Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo terceiro nível remoto ou presencial;
- Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível presencial;
- Serviços gestão e projetos e sustentação ao ambiente de infraestrutura - remoto ou presencial;
- Administração de Banco de Dados – remoto;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- Desenvolvimento de Software – remoto;
- Treinamento técnico – presencial;

A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como, permitir o acesso seguro, ao ambiente de TI da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá planejar, estruturar, implantar e operacionalizar os serviços com os seguintes objetivos:

- Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos;
- Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço;
- Supervisionar a resolução de todos os incidentes, problemas e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente, problema ou requisição for resolvido, deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;
- Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:

- Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados;
- Aparelho celular para comunicação inclusive durante plantão e sobreaviso;
- Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- Demais insumos efetivamente necessários à plena execução dos serviços.

Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gestão de Service Desk fornecido pela CONTRATANTE, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

A CONTRATADA deverá seguir todos os processos de gestão (ITIL) adotados pelo CONTRATANTE, visando atender aos níveis de serviços e qualidade definidos.

Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se detalhados neste documento e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, bem assim de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

1. SERVIÇOS

1.1. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível

- 1.1.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível atuará na resolução de incidentes, problemas e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, problemas ou requisições de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;
- 1.1.2. A equipe alocada buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.1.3. As solicitações de suporte são recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de service desk. As solicitações de suporte também podem ser efetuadas por outros meios, tais como e-mail e telefone.
- 1.1.4. Alguns chamados podem ser abertos diretamente pela equipe de 3º Nível, pois lidam com serviços que não são de competência dos suportes de 1º e 2º Nível.
- 1.1.5. Nos casos em que o chamado não pode ser resolvido remotamente, a equipe deve registrar todas as informações disponíveis e encaminhar-se para a resolução local do problema.
- 1.1.6. Quando for necessária abertura de chamado com outras empresas (ex.: operadora de Telecom ou fabricante de equipamentos em garantia), os colaboradores da contratada deverão acompanhar todo o atendimento a fim de poder realizar os mesmos serviços em posteriores necessidades.
- 1.1.7. Os chamados atendidos são fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só podem ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço.
- 1.1.8. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 3º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08:00 (oito horas) às 18:00 (dezoito horas) e aos finais de semana e feriados, mediante ao plantão, através de atendimento remoto.
- 1.1.9. Os chamados de suporte a usuários são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisados pela equipe técnica de atendimento, e, para a contratação atual, serão avaliados como:

Prioridade	Severidade	Descrição
1	Crítica	Incidentes/Problemas/Requisições de usuários da alta gestão, chamados que levem à indisponibilidade dos serviços de



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

		informática ao usuário reclamante ou os assim classificados pela gestão da CONTRATANTE.
2	Alta	Incidente/Problemas que levem à indisponibilidade parcial ou lentidão dos serviços ao usuário
3	Média	Incidente/Problema que dificulta ao usuário realizar a atividade desejada
4	Normal	Demais incidentes/problemas/requisições

- 1.1.10. O atendimento aos incidentes/problemas/requisições classificados como de severidade CRÍTICA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda após o horário normal de trabalho (08h às 18:00h), exceto se autorizados pelos gestores do contrato ou pelo usuário reclamante, o que deverá ser registrado no sistema de acompanhamento de chamados e que poderá ser objeto de auditorias.
- 1.1.11. Chamados de prioridade CRÍTICA durante o horário das 18:01 e 07:59h poderão, serem executados remotamente. Para tanto, deverá ser disponibilizada um acesso VPN através da Internet.
- 1.1.12. A partir da notificação/solicitação do suporte no referido horário de sobreaviso, a contratada deverá iniciar o atendimento em prazo máximo de 2h (duas horas). Para fins de notificação/solicitação, caso o telefone disponibilizado pela contratada encontre-se indisponível ou ninguém atender, a contratante deverá deixar recado na respectiva caixa de mensagens e/ou enviar e-mail para o preposto e/ou supervisor da contratada, o que valerá para a contagem de tempo.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.1.13. Os analistas da contratada poderão sugerir a reclassificação dos chamados e a efetivação da reclassificação só poderá ser realizada após autorização.
- 1.1.14. Caso haja o enfileiramento de chamados de suporte remoto ou presencial a usuários, a priorização da resolução deverá ser realizada de acordo com a classificação acima.
- 1.1.15. Os serviços detalhados devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- 1.1.16. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:
 - 1.1.17. Prestar suporte remoto, de terceiro nível, aos usuários de TI da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes e problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º e 2º Nível;
 - 1.1.18. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico;
 - 1.1.19. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da CONTRATANTE;
 - 1.1.20. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
 - 1.1.21. Contatar as equipes internas da área de TI do CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.1.22. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 1.1.23. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do CONTRATANTE;
- 1.1.24. Correlacionar problemas a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 1.1.25. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 1.1.26. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes;
- 1.1.27. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas os serviços para as equipes internas do CONTRATANTE;
- 1.1.28. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo CONTRATANTE, quando for o caso;
- 1.1.29. Orientar os colaboradores quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante;
- 1.1.30. Criar e revisar procedimentos e documentações, garantindo a correta operação do ambiente em acordo com as necessidades de negócio.
- 1.1.31. Elaborar semanalmente os sumários executivos e as análises de ambiente para composição dos relatórios mensais entregues a CONTRATANTE. Registrar as análises mensais (consolidando as semanas) nos relatórios mensais a serem entregues, conforme definido previamente em acordo com a CONTRATANTE.
- 1.1.32. Definir thresholds para monitoração e para análise de capacidade e desempenho (limites de corte para elaboração de análise formal) e rever esses thresholds a cada trimestre.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.1.33. Criar relatórios de causa para incidentes e problemas críticos, identificando causas raízes e definindo planos-de-ação para sua resolução definitiva.
- 1.1.34. Efetuar planejamentos adequados e seguros para mudanças no ambiente dos usuários, seguindo os processos ITSM (Information Technology Service Management) e garantindo a qualidade do planejamento e execução (implementar testes nos ambientes de homologação e/ou QA). Elaborar também planejamentos de Fallback.
- 1.1.35. Revisitar as listas de pendências e melhorias do ambiente, semanalmente, sob liderança da equipe de Gestão e Suporte do NOC (Network Operation Center) e do Gerente de Serviços.
- 1.1.36. Analisar recomendações e novos produtos / recursos disponibilizados pelos fornecedores dos softwares e hardwares utilizados no ambiente.
- 1.1.37. Verificar a disponibilidade de novos patches de correção de problemas e segurança.
- 1.1.38. Execução mensal de health checking para validação de parâmetros acordados.
- 1.1.39. Discutir novos projetos e projetos em andamento, bem como sua integração com o ambiente de produção e ações necessárias para garantir uma entrada / transição transparente e livre de erros.
- 1.1.40. Rever arquiteturas e integrações de novos projetos, bem como o impacto dos mesmos na infraestrutura do ambiente de produção.
- 1.1.41. Prover suporte Nível 3 nas plataformas e aplicações disponíveis para os usuários da CONTRATANTE na determinação de problemas e na resolução dos mesmos, bem como gerenciar as análises de causa raiz.
- 1.1.42. Análise dos relatórios de desempenho e capacidade dos Storages que suportam os serviços.
- 1.1.43. Identificar potenciais gargalos de utilização, tanto nos storages quanto nos componentes de SAN.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.1.44. Verificar a disponibilidade de novos microcódigos e releases, bem como planejar sua correta aplicação.
- 1.1.45. Efetuar a análise de capacidade e desempenho dos componentes de Storage, de acordo com os relatórios oferecidos pelas ferramentas de gestão dos fornecedores.
- 1.1.46. Analisar potenciais gargalos na infraestrutura de backup e restore e sugerir alterações / melhorias na arquitetura e nos procedimentos.
- 1.1.47. Definir monitores e capacidade de storage e SAN para o time de monitoração / automação e revisá-los mensalmente.
- 1.1.48. Estabelecer lista de backups críticos e relatório diário de execução (sucesso / falha).
- 1.1.49. Garantir a existência de documentação e procedimento para cada backup / restore.
- 1.1.50. Analisar os tempos de duração dos backup's críticos e identificar pontos de melhoria.
- 1.1.51. Identificar problemas de carga e concorrência dos backups.
- 1.1.52. Registrar tempos de execução dos backups e analisar ocorrências de desvios das médias.
- 1.1.53. Verificar semanalmente a situação de todos os bancos de dados classificados como críticos para a CONTRATANTE com relação a ocupação e tendências de crescimento, tomando ações proativas para otimizar a utilização de espaços.
- 1.1.54. Validar e definir as políticas de backup (em conjunto com a equipe de Storage e de Backup/Restore) para garantir que as cópias de segurança sejam executadas com sucesso e com a periodicidade adequada as necessidades da CONTRATANTE.
- 1.1.55. Verificar a existência de patches de segurança e de correção de erros que possam / devam ser aplicados aos ambientes e submeter as recomendações à CONTRATANTE.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.1.56. Identificar as 20 consultas que mais consomem recursos nas instâncias de banco de dados críticos e enviá-las à Câmara Municipal com recomendações de melhorias (quando aplicável).
- 1.1.57. Verificar as estatísticas de acesso as tablespaces e potenciais gargalos de i/o, recomendando a separação das estruturas de dados.
- 1.1.58. Identificar semanalmente a recorrência dos 10 maiores problemas para tratamento e recomendações de ações.
- 1.1.59. Verificar a execução das rodadas de estatística em todos os ambientes de Produção e analisar a duração dos jobs e parametrizações.
- 1.1.60. Analisar alterações provenientes de projetos e recomendar as corretas formas de implementação para evitar problemas no ambiente de produção e otimizar os esforços do grupo.
- 1.1.61. Analisar diariamente as estatísticas da instância, tais como: Hit Ratio, full table scans, número de conexões, geração de archives, quantidade de objetos, tempo de resposta, etc.
- 1.1.62. Monitorar os chamados referentes as instâncias de banco nos fornecedores e respondê-los no tempo adequado para evitar demoras adicionais.
- 1.1.63. Monitorar o lançamento de novas versões e novas features sendo implementadas para melhor utilização das instâncias.

1.2. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível

- 1.2.1. O Atendimento Nível 2 atuará como suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, em especial aqueles em microinformática, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários críticos.
- 1.2.2. A equipe alocada a este serviço buscará, no escopo de microinformática, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa-raiz e



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas).

1.2.3. Este serviço poderá ser prestado de forma remota nas dependências da Licitante.

1.3. São atribuições do Técnico de Atendimento Nível 2:

- 1.3.1. Realizar atendimento remoto de segundo nível aos usuários da CONTRATANTE, a partir das solicitações recebidas do Atendimento Nível 1 via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;
- 1.3.2. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 1.3.3. Contatar as equipes internas da área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário;
- 1.3.4. Contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;
- 1.3.5. Elaborar procedimentos, roteiros ou scripts a serem seguidos pelo Atendimento Nível 1 no cumprimento de requisições de serviço, resolução de incidentes ou outras solicitações de usuários;
- 1.3.6. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento, com conteúdo em formato web para acesso dos usuários, contendo procedimentos, em linguagem acessível aos usuários, para tarefas simples às quais o próprio usuário pode sanar desassistido, respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
- 1.3.7. Receber do Atendimento Nível 1 sugestões de procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na Base de Conhecimento, e analisar a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
- 1.3.8. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo da microinformática e áreas correlatas;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.3.9. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
 - 1.3.10. Minimizar o impacto dos incidentes em microinformática que não podem ser prevenidos;
 - 1.3.11. Elaborar relatórios e pareceres técnicos;
 - 1.3.12. Criar, atualizar e configurar imagens padrão (modelo de instalação) de estações de trabalho e notebooks, conforme orientações e diretrizes da CONTRATANTE;
 - 1.3.13. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do Service Desk;
 - 1.3.14. Repassar conhecimentos a equipes internas da CONTRATANTE a respeito de questões relativas ao Service Desk;
 - 1.3.15. Manter a Biblioteca de Mídia Definitiva da CONTRATANTE, onde serão disponibilizadas cópias de softwares em uso, e acompanhar o respectivo controle de licenças;
 - 1.3.16. Atender requisições de digitalização e conversão de formatos de documentos;
 - 1.3.17. Executar ações correlatas, que demandem maior esforço ou complexidade (ex: instalações/atualizações de software em grande quantidade de máquinas, elaboração de roteiro específico, etc), solicitadas diretamente pelo Gestor do Contrato por parte da CONTRATANTE e devidamente registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.
- 1.4. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível**
- 1.4.1. O Suporte técnico Nível 1 será responsável por registro de incidentes e requisições de serviço, execução de rotinas administrativas preventivas no ambiente e primeiro nível de diagnóstico e resolução das solicitações / incidentes, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio.
 - 1.4.2. Este serviço deverá ser prestado de forma presencial, de forma que os Acordos de Níveis de Serviços sejam cumpridos.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.4.3. Toda infraestrutura física e recursos tecnológicos necessários para execução dos serviços deverão ocorrer por conta da Licitante.
- 1.4.4. Deverá ter dois (02) analistas disponíveis localmente na CONTRATANTE no período determinado.
- 1.4.5. São atribuições do Técnico de Suporte Nível 1:
 - 1.4.5.1. Verificar diariamente, nas plataformas Linux e Microsoft, a utilização de Memória, CPU, Disco, Swap, Run Queue de todos os servidores via ferramenta de coleta.
 - 1.4.5.2. Verificar o status dos clusters de todos os landscapes semanalmente.
 - 1.4.5.3. Verificar diariamente os error logs do sistema (ex: errpt, syslog, alog, etc).
 - 1.4.5.4. Verificar diariamente as interfaces de rede pela ferramenta de coleta SNMP.
 - 1.4.5.5. Verificar diariamente status dos Volume Group (VG's) e Logical Volume (LV's) (storage) de todos os landscapes (Unidades de Backup);
 - 1.4.5.6. Verificar diariamente o status do ambiente de Disaster Recovery.
 - 1.4.5.7. Verificar semanalmente a execução dos image backup
 - 1.4.5.8. Verificar diariamente status das filas de impressão nos aplicativos;
 - 1.4.5.9. Identificar diariamente a ocorrência de processos zumbis nos ambientes (dummy).
 - 1.4.5.10. Verificar diariamente os eventos no software Event Viewer e também de erro de hardware.
 - 1.4.5.11. Verificar diariamente status dos recursos compartilhados (discos, printers, etc).
 - 1.4.5.12. Identificar diariamente a execução de processos críticos nos servidores (serviços de compartilhamento, serviços de rede, WEB services e etc).
 - 1.4.5.13. Acompanhar, monitorar e atuar em todos os backups dos serviços.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.4.5.14. Estabelecer lista de backups críticos e relatório diário de execução (sucesso / falha).
- 1.4.5.15. Garantir a existência de documentação e procedimento para cada backup / restore.
- 1.4.5.16. Analisar os tempos de duração dos backups críticos e identificar pontos de melhoria.
- 1.4.5.17. Identificar problemas de carga e concorrência dos backups.
- 1.4.5.18. Registrar tempos de execução dos backups e analisar ocorrências de desvios das médias.

1.5. Governança (ITSM)

- 1.5.1. A Licitante deverá disponibilizar equipe capacitada e qualificada para realização de controle e manutenção dos processos internos de TI, tais como ITIL e COBIT.

1.6. Analista de Processos

- 1.6.1. São atribuições do Analista de Processos:
 - 1.6.1.1. Realizar auditorias internas para aferição dos indicadores.
 - 1.6.1.2. Garantir que os processos ITIL estejam implantados e sendo seguidos pelas áreas técnicas.
 - 1.6.1.3. Monitorar diariamente os indicadores de SLA dos usuários (tempo médio de atendimento, tempo de espera, first call fix, etc).
 - 1.6.1.4. Verificar o relatório de chamados e escalar as áreas responsáveis.
 - 1.6.1.5. Monitorar as filas de incidentes e problemas, escalando quando necessário e evitando estouros de SLA's de atendimento.
 - 1.6.1.6. Prover relatórios mensais com os indicadores apurados para discussão com Gerente de Serviços e a CONTRATANTE.
 - 1.6.1.7. Garantir a entrega dos relatórios nos prazos acordados, com procedimentos de monitoração de elaboração e qualidade dos mesmos.
 - 1.6.1.8. Integrar-se ao processo de comunicações de incidentes e analisar a recorrência dos 10 maiores volumes de incidentes para a gerência de problemas.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.6.1.9. Controlar os planos de ação da gerência de incidentes.
- 1.6.1.10. Garantir a entrega dos relatórios de causa raiz, com a devida qualidade e aprovação do gerente de serviços.
- 1.6.1.11. Participar das reuniões semanais e mensais de validação dos indicadores e de análise dos ambientes da CONTRATANTE.
- 1.6.1.12. Acompanhar a evolução mensal do baseline de chamados.
- 1.6.1.13. Administrar as ferramentas de interface de chamados com a CONTRATANTE.

1.7. Serviço de Monitoramento de Infraestrutura e Segurança (SNOC)

- 1.7.1. A Câmara Municipal poderá realizar auditoria nas instalações do Centro de Operações de Infraestrutura e Segurança (SNOC), com o objetivo de verificar as instalações físicas, a segurança física e lógica do ambiente, e demais itens exigidos neste documento, previamente acordada com a Licitante;
- 1.7.2. Os recursos humanos envolvidos na atividade de monitoração remota da infraestrutura e segurança deverão ser suficientes e dedicados às atividades de monitoração e de pleno conhecimento e reconhecimento por parte da CONTRATANTE, ou seja, estando sempre disponíveis para executar as atividades exigidas no contexto geral deste edital;
- 1.7.3. Os recursos humanos envolvidos na prestação de serviço de suporte técnico e monitoração da infraestrutura e segurança deverão conhecer e estar capacitados nas soluções envolvidas. Entende-se por capacitação: certificados e/ou atestados profissionais emitidos pelos fabricantes ou instituições independentes;
- 1.7.4. Serão apresentados pela Licitante, no mínimo, relatórios analíticos mensais contendo o diagnóstico dos ambientes monitorados, obtido através do cruzamento das informações coletadas pelos softwares. Tais relatórios deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE a qualquer momento, se solicitado, devendo ser disponibilizados em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação;
- 1.7.5. As atividades do SNOC deverão incluir:



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.7.5.1. Monitoração de ambientes críticos, multi-plataformas, através de ferramentas de monitoração específicas para cada finalidade, por exemplo, banco de dados, firewalls UTM, ambientes Web, etc....
- 1.7.5.2. Monitoração de Consoles consolidadoras de soluções de Segurança como Antivírus, IDS/IPS, Firewalls, com a responsabilidade de acionar a equipe de Suporte Nível 2 para atuação rápida focada no problema detectado.
- 1.7.5.3. Para cada interface WAN monitorar:
 - 1.7.5.3.1. Tempo de latência
 - 1.7.5.3.2. Taxa de erros.
 - 1.7.5.3.3. Utilização do link (Inbound e Outbound).
 - 1.7.5.3.4. Utilização de CPU e Memória de cada componente (ex: roteadores).
 - 1.7.5.3.5. Log's de erro / advertência dos componentes de rede;
- 1.7.5.4. Identificar semanalmente a recorrência dos 10 maiores problemas para tratamento e recomendações de ações.
- 1.7.5.5. Para cada interface LAN (incluindo servidores):
 - 1.7.5.5.1. Tempo de latência.
 - 1.7.5.5.2. Taxa de erros.
 - 1.7.5.5.3. Taxa de colisão.
 - 1.7.5.5.4. Taxa de retransmissão.
- 1.7.5.6. Utilização da banda local (switches de todas as camadas até a interface WAN).
- 1.7.5.7. Utilização de CPU e Memória de todos os componentes da LAN.
- 1.7.5.8. Log's de erro / advertência dos componentes da LAN.
- 1.7.6. Ocorrência de Incidentes
 - 1.7.6.1. No caso de detecção de algum incidente de segurança, a Licitante deverá acionar a CONTRATANTE imediatamente, para que sejam tomadas as medidas corretivas e legais necessárias, de acordo com o procedimento de resposta a incidentes;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

1.7.6.2. Serão considerados incidentes de segurança: os acessos indevidos, instalação de códigos maliciosos, interrupção dos serviços (DoS), ataques por força bruta, ou qualquer outra ação que vise prejudicar a funcionalidade dos serviços da CONTRATANTE;

1.7.6.3. A Licitante deverá comunicar imediatamente a CONTRATANTE, para que possam ser tomadas ações preventivas, os casos de tentativas de acessos indevidos, de instalação de códigos maliciosos, ou de qualquer outra ação que venham colocar em risco a segurança do ambiente da CONTRATANTE, sem sucesso, mas que seja detectada insistência por parte da pessoa mal-intencionada;

1.7.6.4. A Licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias (origem do ataque, tipo de ataque, data e hora, logs, etc.) para que sejam apurados os incidentes de segurança reportados;

1.7.6.5. Dependendo do grau do incidente, a Licitante poderá deslocar recurso técnico capaz de dar suporte ao problema, para compor o tempo de resposta da CONTRATANTE, visando dirimir quaisquer dúvidas e dar suporte nas providências a serem customizadas.

1.7.7. Soluções de Hardware e Software da Licitante:

1.7.7.1. Os softwares e hardwares necessários para implantação do serviço de monitoração, gerência e administração das soluções de infraestrutura e segurança ofertada fazem parte dos serviços a serem prestados pela Licitante durante o prazo de vigência do Contrato;

1.7.7.2. A manutenção das licenças dos hardwares e softwares necessários, junto aos fabricantes, será de responsabilidade da Licitante, devendo esta apresentar cópia autenticada das mesmas anualmente a CONTRATANTE;

1.7.7.3. A Licitante é responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos hardwares por ela ofertados;

1.8. Condições Gerais para Prestação dos Serviços

1.8.1. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI – Service Desk



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.8.1.1. A Licitante deverá fornecer solução tecnológica para gerenciamento de incidentes, requisições e chamados fundamentado nas melhores práticas de Service Desk – ITIL objetivando estabelecer um único ponto de contato entre usuários.
- 1.8.1.2. A solução deve contemplar, além do gerenciamento de tickets e abertura de chamados, inventário com a coleta de informações sobre hardware e software, agrupadas por locais, que demonstrem os tipos de CPU e velocidades, configurações de memória e de disco, números de série, modelo e fabricante, além de fornecer informações sobre softwares instalados no ambiente tecnológico da Licitante.
- 1.8.1.3. A solução deverá atender as seguintes funcionalidades mínimas:
 - 1.8.1.3.1. Módulo de Service Desk:
 - 1.8.1.3.1.1. Deve ter interface de gerenciamento baseada na Web, permitindo ser acessada de qualquer navegador atual.
 - 1.8.1.3.1.2. Deve permitir o completo gerenciamento dos atendimentos.
 - 1.8.1.3.1.3. Deve permitir a criação de diversos tipos de fluxos de atendimento e situações de chamado, permitindo sua utilização por diversas áreas.
 - 1.8.1.3.1.4. Deve fornecer o cálculo dos acordos de níveis de serviço (SLA) tanto para o tempo de atendimento quanto para o tempo de solução.
 - 1.8.1.3.1.5. O módulo de atendimento ao usuário deverá estar integrado à solução de inventário de modo que, automaticamente, seja possível associar as informações de configuração de hardware e software do equipamento referente ao chamado em questão.
 - 1.8.1.3.1.6. Ser capaz de prever incidentes antes dos mesmos ocorrerem através de integração com alertas ou triggers advindos de soluções de monitoramento.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.8.1.3.1.7. Suportar a atribuição de níveis diferenciados de acesso e privilégios, conforme o perfil dos usuários (administradores, somente consulta, consulta e alteração);
- 1.8.1.3.1.8. Autenticar os usuários e analistas de modo seguro e integrado com o protocolo de comunicação LDAP (MS-AD ou TDS), sem o uso de replicação de base, permitindo o acesso dos mesmos as diferentes ferramentas que compõe a solução.
- 1.8.1.3.1.9. Permitir o aproveitamento das credenciais do usuário quando o mesmo estiver autenticado na respectiva estação na rede Corporativa MS-Active Directory;
- 1.8.1.3.1.10. Política de notificação e escalação;
- 1.8.1.3.1.11. Pesquisa de Satisfação;
- 1.8.1.3.1.12. Arquivamento e limpeza das informações;
- 1.8.1.3.1.13. Geração de relatórios abrangendo, no mínimo, Requisições, Incidentes, Problemas, Mudanças, Configurações e Base de Conhecimento.
- 1.8.1.3.1.14. Exportação para vários formatos incluindo Excel, Word, Texto, PDF, Rich Text Format.
- 1.8.1.3.1.15. Geração relatórios estruturados, com filtros para a seleção de atributos e emissão segundo as necessidades definidas. Os relatórios gerenciais devem ser acessíveis apenas para um grupo determinado de usuários autorizados, contendo no mínimo os seguintes dados: usuário, data, hora e transação realizada.
- 1.8.1.3.1.16. Agendamento de geração de relatório.
- 1.8.1.3.1.17. Disponibilização de Painéis de Monitoração (Dashboards) para acompanhamento da saúde dos serviços.
- 1.8.1.3.1.18. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.8.1.3.1.19. Permitir a priorização dos incidentes.
- 1.8.1.3.1.20. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria
- 1.8.1.3.1.21. Disponibilizar interface WEB para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista.
- 1.8.1.3.1.22. Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services para integração com outras soluções.
- 1.8.1.3.1.23. Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados.
- 1.8.1.3.1.24. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.
- 1.8.1.3.1.25. Permitir a criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos.
- 1.8.1.3.1.26. Permitir o fechamento de todos os incidentes relacionados a um incidente pai.
- 1.8.1.3.2. Módulo de Inventário
 - 1.8.1.3.2.1. Deve realizar a coleta automática de informações de computadores desktop, notebooks e servidores (Com Sistema Operacional Microsoft Windows e Linux).
 - 1.8.1.3.2.2. Deve possuir interface de gerenciamento baseada em Web, permitindo ser acessada através de qualquer navegador atual.
 - 1.8.1.3.2.3. Deve permitir que as informações coletadas em diversos recursos sejam consolidadas em um único console central, que pode ser replicado, permitindo vários pontos de gerenciamento.
 - 1.8.1.3.2.4. Deve realizar levantamento de softwares instalados.
 - 1.8.1.3.2.5. Deve realizar levantamento de sistema operacional.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.8.1.3.2.6. Deve realizar levantamento por fabricante.
- 1.8.1.3.2.7. Deve controlar alterações de hardware e software, emitindo alertas de e-mail e SMS configuráveis.
- 1.8.1.3.2.8. Deve possuir controle de listagem de softwares licenciados.
- 1.8.1.3.2.9. Deve possibilitar a emissão de relatórios gerenciais
- 1.8.1.3.2.10. Deve permitir a criação de listas de softwares não autorizados.
- 1.8.1.3.2.11. A solução de inventário deverá estar integrada com a Interface de Atendimento ao Usuário de modo que, automaticamente, seja possível associar as informações de configuração de hardware e software do equipamento referente ao chamado em questão.
- 1.8.1.3.2.12. A Licitante deverá disponibilizar em até 10 (dez) dias a partir da data de assinatura do Contrato, um ambiente nas dependências da CONTRATANTE de forma a demonstrar o atendimento de todos os requisitos especificados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - Service Desk.
- 1.8.1.3.3. Softwares de Apoio
 - 1.8.1.3.3.1. A Licitante, na execução dos serviços, poderá utilizar softwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, além daqueles expressamente exigidos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas ou o acompanhamento do serviço. Caso seja necessário instalá-los nos equipamentos da Câmara municipal, a Licitante deverá responsabilizar-se integralmente pelos problemas legais e financeiros e, inclusive, por eventuais danos que vierem a ser causados à Câmara municipal ou seus equipamentos.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

1.8.1.3.3.2. A Licitante deverá, no prazo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, comprovar o direito de uso de todas as licenças dos softwares cujo fornecimento seja de sua responsabilidade mediante apresentação de contrato, declaração ou outro instrumento legal firmado com fabricantes ou revendas autorizadas.

1.8.1.3.3.3. É obrigação da Licitante a atualização tempestiva dos softwares e suas respectivas licenças, requeridos para a prestação do serviço nos microcomputadores, sejam de propriedade da Licitante ou da Câmara municipal, utilizados pelos profissionais da Licitante alocados ao serviço, quando da atualização ou upgrade dos mesmos no ambiente da Câmara municipal.

1.9. Acordo de Nível de Serviço

- 1.9.1. Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento;
- 1.9.2. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e do Sistema Gerenciador da Central Telefônica da CONTRATANTE (para indicadores relacionados ao atendimento telefônico).
- 1.9.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato.
- 1.9.4. A Licitante será responsável pela elaboração do Relatório Mensal de Atividades que conterà, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

Referência, a partir dos dados dos sistemas de gestão dos serviços de TI – Service Desk, a serem disponibilizados pela Licitante, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.

- 1.9.5. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pela Câmara municipal, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Licitante.
- 1.9.6. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço.
- 1.9.7. Abaixo estaremos demonstrando uma tabela com a visão macro de acordo SLA:

Prioridade	Tipo	SLA
Crítica	Incidente que causa parada	2 horas
Alta	Incidente que não causa parada	4 horas
Média	Solicitações de Instalação e configuração	8 horas
Baixa	Dúvidas de usuários	2 dias

1.10. Definições Gerais

- 1.10.1. Requisições de Serviços: As Requisições de Serviços caracterizam-se por solicitações que demandam alterações no ambiente e que não causam impacto na operação da empresa. As requisições de serviços têm por objetivo a melhoria do ambiente ou adequação da política de segurança da empresa de forma a atender uma nova realidade ou a necessidade da



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

operação ou negócio, como exemplo: liberação de sites, criação de usuário, requisição de relatórios.

- 1.10.2. Incidentes: Caracteriza-se por todo e qualquer evento que não faz parte da operação normal relativa a um serviço e que cause ou possa vir a causar uma interrupção ou redução na qualidade dos serviços, como por exemplo: falha em um componente de hardware, degradação de desempenho e ataques.
- 1.10.3. Produção impactada: Quando se tratar de serviços degradados, embora em funcionamento, permitindo a continuidade da operação do negócio, exemplificativamente no caso de instabilidade no serviço de acesso à Internet ou autenticação de usuário.
- 1.10.4. Produção parada: No caso dos serviços tornarem-se indisponíveis de tal forma que inviabiliza a continuidade das operações e neste caso, por exemplo, todas as fontes de alimentação do equipamento pararem ao mesmo tempo.
- 1.10.5. Mudanças: As mudanças caracterizam-se em modificações no ambiente e que podem causar algum impacto no ambiente, necessitando de uma análise prévia e agendamento para realização. O processo de mudança deve envolver uma análise do ambiente, impactos, plano de retorno (“roll back”) e cronograma de atividades.
- 1.10.6. Condição para operação/negócio: Referem-se às requisições de serviços que se não forem implantadas inviabilizam ou podem inviabilizar a operação ou negócio como no caso, por exemplo, de aplicações de atualizações de alta criticidade;
- 1.10.7. Mudança/Melhoria de Ambiente: Referem-se às requisições de serviços que possam ser realizados para melhorar a qualidade dos mesmos, bem como compreender implantações de mudanças rotineiras do ambiente como, por exemplo, nas atualizações de senhas, ajustes finos de regras, criação de uma nova zona de segurança, ativação de um novo link de Internet, etc.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.10.8. Gerenciamento de Evento: Plataforma de monitoramento que permite ser gerados alertas em tempo real sobre a condição de funcionamento do equipamento monitorado. Tais alertas podem conter: processamento, número de conexões, utilização de banda, etc.;
- 1.10.9. Interface Web: Plataforma de helpdesk que permite a abertura de chamado pelo cliente de acordo com os níveis de serviços acordados (SLA's);
- 1.10.10. Chamada Telefônica: Contato telefônico para abertura de chamados em casos excepcionais que não haja possibilidade de serem realizados via helpdesk.
- 1.11. Prestação de Serviço de Administração dos Servidores, Storage, Rede Lógica, Backup e Segurança da Informação**
- 1.11.1. Os serviços descritos neste item compreendem as atividades de suporte e administração de infraestrutura, suporte ao ambiente de produção, homologação e desenvolvimento no âmbito do CONTRATANTE e o recebimento, registro, classificação, análise, acompanhamento e solução de chamados que afetem diretamente à infraestrutura dos serviços e não necessariamente a um usuário em específico (ex.: deploy de aplicações, reconfigurações de serviços de rede e web, liberações/bloqueios de regras de firewall com finalidade de conexão entre computadores servidores, configurações de políticas de NAC, ajustes em filtros anti-spam, configurações do serviço corporativo de e-mail, criação/remoção de VLAN's, instalação de software corporativo em servidores, configurações que afetem todos ou grande parte de usuários, etc.).
- 1.11.2. Para efeito de classificação das solicitações de infraestrutura, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
------------	------------	-----------



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

1	Alta	Incidentes/Problemas/Requisições afetam de forma crítica a produtividade, disponibilidade ou desempenho dos serviços de TI do CONTRATANTE, existindo ou não parada dos serviços. Ou os assim definidos pela CONTRATANTE.
2	Média	Incidente/Problemas que levem à indisponibilidade parcial ou lentidão dos serviços de TI do CONTRATANTE.
3	Normal	Demais incidentes/problemas/requisições

1.11.3.A gestão da Segurança da Informação, deve ser baseada na Norma Internacional ISO/IEC 27001. Esta norma é um guia prático que estabelece diretrizes e princípios gerais para iniciar, implementar, manter e melhorar a gestão de segurança da informação em uma organização. Os objetivos de controle e os controles definidos nesta norma tem como finalidade atender aos requisitos identificados na análise e avaliação de riscos;

1.11.4.A CONTRATADA, será responsável pela análise, planejamento, implementação e monitoramento da Segurança da Informação da CONTRATANTE;

1.11.5.A CONTRATADA, será responsável quando necessário pela instalação, configuração, gerenciamento e manutenção dos seguintes softwares (ou outros que venham substituir) existentes nos servidores da CONTRATANTE:

1.11.5.1. Backup



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.11.5.1.1. Aumento da capacidade, da confiabilidade, da estabilidade e do desempenho das atividades de backup e recuperação de dados;
- 1.11.5.1.2. Obtenção de relatórios gerenciais de acompanhamento que permitam identificar, com eficiência, falhas no processo de backup e de recuperação de dados;
- 1.11.5.1.3. Capacidade de geração de alertas referentes a problemas no backup, permitindo que medidas corretivas sejam tomadas de forma imediata;
- 1.11.5.1.4. Garantia da constante atualização do ambiente tecnológico da CONTRATANTE;
- 1.11.5.1.5. Facilidade de administração do ambiente de backup;
- 1.11.5.1.6. Diminuição do tempo de reestabelecimento de sistemas e serviços em caso de problemas que requeiram que os servidores de rede sejam reinstalados ou tenham um reparo mais complexo;
- 1.11.5.1.7. Execução automática de rotinas de backup e recuperação de dados, reduzindo a dependência de recursos humanos e as falhas no processo;
- 1.11.5.1.8. Realização de backup e recuperação de servidores virtuais com mais eficiência, reduzindo o tempo de indisponibilidade de sistemas;
- 1.11.5.1.9. Possibilidade de realização de backup on-line e off-line, permitindo a execução de tarefas de armazenamento e recuperação durante o horário normal de expediente da CONTRATANTE, sem prejuízo do desempenho das aplicações disponíveis na rede corporativa da Agência;
- 1.11.5.1.10. Utilização mais eficiente e adequada das estratégias de backup (backup full, incremental ou diferencial) em virtude da simplicidade da recuperação dos dados decorrente das novas facilidades que serão garantidas pela solução de backup;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

1.11.5.1.11. Flexibilidade para utilização de várias soluções de banco de dados e outros serviços tendo em vista que a solução a ser adquirida será licenciada pelo volume de backup, e não pela aquisição de agentes específicos para cada solução.

1.11.5.2. Firewall

1.11.5.2.1. Configuração e operação dos elementos que constituem o sistema de firewall, incluindo políticas de segurança, aplicação de contramedidas e notificação de tentativas de invasão;

1.11.5.2.2. As regras de firewall são definidas pelo cliente e implantadas pela CONTRATANTE;

1.11.5.2.3. Geração e análise de logs;

1.11.5.2.4. Atualização do software de firewall (aplicação de patches);

1.11.5.2.5. Disponibilidade do Serviço: o Monitoramento disponível em Período Integral (24x7) o Atuação da equipe técnica para gerenciamento e configuração dos elementos que constituem o sistema de firewall (8x5);

1.11.5.3. Virtualização

1.11.5.3.1. Criação de máquinas virtuais e configurações básicas ou avançadas do sistema operacional e da rede;

1.11.5.3.2. Atualização de recursos de processamento e armazenamentos das máquinas virtuais;

1.11.5.3.3. Exclusão de máquinas virtuais;

1.11.5.3.4. Criação de templates de VMs sob demanda;

1.11.5.3.5. Alocação, alteração e exclusão de espaço para armazenamento (LUN) em equipamento STORAGE;

1.11.5.3.6. Monitoramento de performance do ambiente de virtualização;

1.11.5.3.7. Análise e planejamento de capacidade para atender projetos especiais;

1.11.5.3.8. Suporte técnico na solução de problemas;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

1.11.5.3.9. Permissões de acesso privilegiado para console das máquinas virtuais sobre a responsabilidade do Usuário;

1.11.6. Atribuições diárias de Administração de Ambiente de Infraestrutura:

- 1.11.6.1. Criar e administrar contas de usuários e de grupo;
- 1.11.6.2. Planejar contas de usuário com a nomenclatura acordada com a CONTRATANTE;
- 1.11.6.3. Definir onde será configurado a conta;
- 1.11.6.4. Implementar diretivas de contas;
- 1.11.6.5. Gerenciar os controladores de domínio;
- 1.11.6.6. Solucionar problemas de login;
- 1.11.6.7. Gerenciar recursos de disco;
- 1.11.6.8. Planejar como os recursos serão compartilhados;
- 1.11.6.9. Configurar e administrar permissões de arquivos e pastas;
- 1.11.6.10. Apropriar-se de arquivos e pastas;
- 1.11.6.11. Solucionar problemas, quando os usuários não conseguem acessar os recursos de disco, devido a falha ou a permissão;
- 1.11.6.12. Configurar e administrar impressoras, incluindo a solução de problemas comuns de impressão;
- 1.11.6.13. Definir uma diretiva de auditorias e configurar a auditoria de arquivos, pastas e impressoras;
- 1.11.6.14. Monitorar os recursos dos servidores para controlar CPU, disco, Rede e Memória;
- 1.11.6.15. Efetuar backup de todos os arquivos e banco de dados e restaurá-los;
- 1.11.6.16. Dar feedback aos usuários, posicionando sobre o andamento do chamado;
- 1.11.6.17. A CONTRATADA, deverá fazer o monitoramento de problemas e mudanças, possibilitando o andamento dos chamados já escalonados;
- 1.11.6.18. Fazer o gerenciamento de Servidores, Access Point, Roteadores e Switches;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 1.11.6.19. Controlar o sistema de rede, de forma a garantir a integridade, nas transmissões de dados efetuados tanto interno como externo;
- 1.11.6.20. Fazer o gerenciamento e manutenção de todos os Services Packs e patches, necessários para os sistemas operacionais de servidores, afim de manter um ambiente atualizado e seguro;
- 1.11.6.21. Fazer o monitoramento da rede, efetuando reparo e reajuste de configuração quando necessário;
- 1.11.6.22. Manter regras de Content Filter, Portas e de Acesso nos Firewalls, a fim de garantir acessos indevidos que poderão ocasionar em vírus e invasões externas não confiáveis;
- 1.11.6.23. Efetuar o controle diário dos acessos, informando imediatamente, por escrito ao responsável do setor, na ocorrência de acesso indevido ou suspeito;

2. Desenvolvimento de Novos Softwares (Fábrica de Software)

2.1. Os serviços associados ao objeto da contratação são semelhantes, distinguindo-se quanto à natureza ou tecnologia empregadas e podem ser assim descritos:

2.1.1. Prestação de serviços de desenvolvimento de soluções de software:

2.1.1.1. Compreende as atividades de desenvolvimento de soluções de software, que englobam a modelagem de negócio, a análise e levantamento de requisitos, construção/atualização de artefatos de documentação da aplicação, execução de testes e demais atividades, baseadas em princípios ágeis de desenvolvimento de software. São atividades desenvolvidas tanto no desenvolvimento de aplicações em Microsoft .Net.

2.1.2. Prestação de serviços de integração web services de soluções de software:

2.1.2.1. Compreende a manutenção de soluções já implantadas em ambiente de produção da CONTRATANTE, com o objetivo de prevenção de falhas e correção de defeitos, implementação de



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

melhorias, adaptações e evoluções e a customização de soluções de software oriundas de outros órgãos, do Portal do Software Público, ou recebido pela CONTRATANTE por convênios, contratos ou doações.

2.1.3. São considerados serviços de manutenção:

2.1.3.1. Manutenção Corretiva: correção de defeitos identificados nas soluções de software em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação.

2.1.3.2. Manutenção Adaptativa: adequação na solução de software em decorrência de mudanças de ambiente operacional, compreendendo, mas não se limitando a, hardware e software, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem inserção, alteração ou exclusão de requisitos funcionais.

2.1.3.3. Manutenção Perfectiva: adequação na solução de software para promover mudanças de interface e layout, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário.

2.1.3.4. Manutenção Evolutiva: mudanças em requisitos funcionais da solução de software já concluída que implicam inclusão, alteração e/ou exclusão de funcionalidades.

2.1.4. Os serviços de manutenção compreendem não apenas a modificação do código da aplicação, mas sim todas as atividades necessárias para o atendimento da manutenção solicitada.

2.1.5. Para o desenvolvimento e manutenção das soluções de software, serão utilizadas principalmente as linguagens Microsoft .Net em suas diversas versões.

3. Treinamento Técnico e Certificações

3.1. O serviço de Treinamento Técnico proposto deve englobar o oferecimento de cursos técnicos especializados para os seguintes tipos de treinamentos e obedecer ao cronograma físico descrito no termo de referência:



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

- 3.1.1. Treinamento técnico especializado para os técnicos de infraestrutura de TI da Câmara Municipal, versão avançada, abordando aspectos relacionados ao suporte, instalação e à segurança da solução;
- 3.1.2. Treinamento técnico especializado para os usuários gestores da Câmara Municipal, versões básica e avançada, aplicado às áreas de Administração, e manutenção;
- 3.1.3. Treinamento técnico especializado para os usuários finais da Câmara Municipal, versão única;
- 3.2.** Também é considerado treinamento técnico o banco de conhecimento que deverá ocorrer por parte da Equipe Técnica do Fornecedor para a Equipe Técnica da Câmara Municipal durante os serviços técnicos de instalação e a operação assistida.
- 3.3.** Os treinamentos deverão ser feitos preferencialmente nas instalações da contratada, a contratada deverá apresentar em até dois dias após o ganho da licitação um centro de treinamento próprio com equipamentos e infraestrutura apropriada.
- 3.4.** A Câmara Municipal de São Caetano do Sul adota uma política de treinamento interno por meio da qual proporciona o banco periódico do conhecimento sobre a utilização dos sistemas. Essa estratégia tem funcionado satisfatoriamente desde que, de tempos em tempos os próprios multiplicadores sejam alvos de novo treinamento. Com isto, evita-se que vícios de utilização sejam multiplicados. Os treinamentos estão apresentados na Tabela:

I - Tipos de Treinamento

Tabela I - Tipos de Treinamento			
Tipo de Treinamento	Versão	Carga horaria mínima/máxima	Nº Vagas
Treinamento técnico de infraestrutura	Avançada	30/40	20
Treinamento de	Básica	30/40	20



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

usuários gestores da Câmara Municipal			
Treinamento de técnico para certificações	Avançada Preparação	30/40	20
Treinamento de novos softwares	Contínuo Mensal	10/20	200 em turma de 20
Treinamento de novos sistemas operacionais	Contínuo Mensal	10/20	200 em turma de 20

3.5. Para cada treinamento proposto, deverão ser fornecidas as informações apresentadas na Tabela II - Dados para Especificação dos Treinamentos.

Tabela II - Dados para Especificação dos Treinamentos

Informação
Tipo do treinamento (conforme tabela I)
Carga horária
Qualificação do instrutor
Qualificação do público-alvo
Pré-requisitos
Quantidade de vagas por turma
Quantidade de turmas
Intervalo, em dias, entre a versão básica e a versão avançada do treinamento, quando cabível.

3.6. Certificações



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

3.6.1. A vencedora do certame deverá apresentar em até 2 (dois) dias úteis após a data da sessão do pregão em que foi declarada vencedora, certificados MPN; a título de verificação da conformidade com as especificações deste termo de referência.

3.6.2. A comprovação deverá ser feita por meio de certificado emitido pela Microsoft em nome da licitante ou por meio de site oficial da Microsoft, de que é parceira MICROSOFT PARTNER NETWORK (MPN) em pelo menos 02 (duas) das competências abaixo, sendo que ao menos uma deverá ser do tipo GOLD:

- ✓ Data Platform;
- ✓ Datacenter;
- ✓ Application Development;
- ✓ Cloud

3.7. Certificações Oracle

3.7.1. Comprovação da empresa por meio de certificado em banco de dados emitido pela Oracle ou Microsoft que e parceira oficial, em pelo menos uma das categorias:

- ✓ Silver
- ✓ Gold
- ✓ Platinum
- ✓ Diamond

3.8. Certificações do gerente do projeto

3.8.1. A contratada deverá apresentar no momento da assinatura do termo do contrato, um dos certificados oficiais abaixo, válido emitido por instituição avaliadora credenciada:

3.8.2. Certificação do gerente do projeto emitido em pelo menos uma destas categorias:

- ✓ ITIL,
- ✓ Cobit.
- ✓ PMP,
- ✓ MVP.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO II
PROPOSTA COMERCIAL

PROCESSO CM Nº 0831/2017 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

Nome da Empresa:		
Endereço eletrônico:		
Endereço:	Nº	Bairro:
Cidade:	Estado:	CEP:
CNPJ Nº:	Inscrição Estadual:	Fone/Fax:

Item	Descrição	Valor Mensal	Valor Global
1	Serviços	R\$	R\$
2	Desenvolvimento de Novos Softwares (Fábrica de Softwares)	R\$	R\$
3	Treinamento Técnico e Certificações	R\$	R\$
Valor Total Mensal		R\$	
Valor Total Global (12 meses)		R\$	

Prazo de validade da Proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos.

Local dos serviços: Avenida Goiás, nº 600 – Centro – São Caetano do Sul-SP

Declaramos que estamos cientes e aceitamos todas as exigências, normas e prazos estabelecidos neste edital e nos seus Anexos.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

Local.: _____, _____ de _____ de 2017.

Nome do Responsável: _____

Assinatura do Representante da Empresa



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO III (MODELO)

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

PROCESSO CM Nº 0831/2017 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

(Razão Social da Empresa), estabelecida a Rua____ nº____, bairro____, no município de _____, Estado de _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº____, Inscrição Estadual nº____, neste ato representado por seu (sócio/procurador), Sr. _____, portador da Cédula de Identidade RG nº____, inscrito no CPF/MF sob o nº____, no uso de suas atribuições legais, DECLARA, sob penas da LEI, que inexistem fatos impeditivos à habilitação e participação no referido certame, uma vez que se fazem, até o presente momento, satisfeitas as exigências contidas no art. 27, da Lei Federal nº 8666/93 e suas posteriores alterações.

Era o que tinha a declarar, a fim de produzir os efeitos jurídicos e legais de direito.

Local:____,____de____de 2017.

Razão Social da Empresa

Nome do Responsável/Procurador

Cargo do Responsável / Procurador

Nº documento identidade



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO IV (MODELO)

PARA AS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE
DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

PROCESSO CM Nº 0831/2017 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

(Razão Social da Empresa), estabelecida a Rua____ nº____, bairro____, no município de _____, Estado de _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº____, Inscrição Estadual nº____, neste ato representado por seu (sócio/procurador), Sr. _____, portador da Cédula de Identidade RG nº____, inscrito no CPF/MF sob o nº____, no uso de suas atribuições legais, DECLARA, sob penas da LEI, que inexistem fatos impeditivos à habilitação e participação no referido certame, uma vez que se fazem, até o presente momento, satisfeitas as exigências contidas na Lei Federal nº 8666/93 e suas posteriores alterações, bem como os benefícios da Lei Federal nº 123/2006.

Era o que tinha a declarar, a fim de produzir os efeitos jurídicos e legais de direito.

Local:____,____de____de 2017.

Razão Social da Empresa

Nome do Responsável/Procurador

Cargo do Responsável / Procurador

Nº documento identidade



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO V (MODELO)

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

PROCESSO CM Nº 0831/2017 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

(Razão Social da Empresa), estabelecida a Rua____ nº____, bairro____, no município de _____, Estado de _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº____, Inscrição Estadual nº____, neste ato representado por seu (sócio/procurador), Sr. _____, portador da Cédula de Identidade RG nº____, inscrito no CPF/MF sob o nº____, no uso de suas atribuições legais, DECLARA, sob penas da LEI, que a receita bruta anual não excederá, neste exercício, o limite fixado no artigo 3º da Lei Federal nº 123/2006, conforme o caso, e que não se enquadra em qualquer das hipóteses de exclusão relacionadas na legislação citada.

Era o que tinha a declarar, a fim de produzir os efeitos jurídicos e legais de direito.

Local:____,____de____de 2017.

Razão Social da Empresa

Nome do Responsável/Procurador

Cargo do Responsável / Procurador

Nº documento identidade



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO VI (MODELO)

DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO

PROCESSO CM Nº 0831/2017 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

(Razão Social da Empresa), estabelecida a Rua____ nº____, bairro____, no município de _____, Estado de _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº____, Inscrição Estadual nº____, neste ato representado por seu (sócio/procurador), Sr. _____, portador da Cédula de Identidade RG nº____, inscrito no CPF/MF sob o nº____, no uso de suas atribuições legais, DECLARA, para fins de participação no Processo CM nº ____/2017, Pregão Presencial nº ____/2017, sob as penas da Lei que nos termos do inciso V do artigo 27 da Lei 8.666/93, que está em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância das disposições impostas pelo inciso XXXIII, do artigo 7º, da Constituição Federal.

Local:____,____de____de 2017.

Razão Social da Empresa

Nome do Responsável/Procurador

Cargo do Responsável / Procurador

Nº documento identidade



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO VII

TERMO DE VISTORIA

PROCESSO CM Nº 0831/2017 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017

A empresa..... (razão social da licitante), inscrita no CNPJ sob o nº....., sediada no endereço(citar endereço completo), declara para fins de participação no **PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017**, que o Sr....., representante da empresa, vistoriou nesta data as dependências da Câmara Municipal de São Caetano do Sul, onde tomou conhecimento dos locais onde serão prestados os serviços, e esclareceu todas as dúvidas sobre o objeto desta licitação.

São Caetano do Sul, ____ de _____ de
2017.

Assinatura do representante da empresa

Assinatura do responsável designado pela Câmara Municipal



Câmara Municipal de São Caetano do Sul
SLIC – Setor de Licitações e Contratos

ANEXO VIII

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI FORMALIZAM DE UM LADO A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL E DE OUTRO A EMPRESA _____

PROCESSO ADMINISTRATIVO CM Nº ____/2017

CONTRATO C.M. Nº ____/2017

A **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL**, com sede na cidade de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, na Avenida Goiás, nº 600, Centro, inscrita no CNPJ (MF) sob nº 48.568.372/0001-45, neste ato representada por seu Presidente, Vereador brasileiro, estado civil, profissão, portador da Cédula de Identidade RG nº SSP/SP, inscrito no CPF (MF) sob nº, residente e domiciliado à Rua, nº,º andar, Bairro, em São Caetano do Sul/SP, doravante denominada simplesmente



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

“**CONTRATANTE**”, e do outro lado, na qualidade de “**CONTRATADA**”, a entidade jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ (MF) sob nº e Inscrição Estadual nº, sediada em, nº, neste ato representada por, titular do cargo de, portador da Cédula de Identidade RG nº e do CPF (MF) nº, residente à, nº, resolvem firmar o presente contrato, com fundamento no art. 54 e seguintes, da Lei nº 8666/93 e alterações subsequentes, e ainda combinada com as demais normas de direito aplicáveis à espécie e no que consta no **Processo Administrativo C.M. nº ___/2017, Pregão Presencial nº 05/2017**, tipo MENOR PREÇO GLOBAL, mediante as condições constantes das seguintes cláusulas, que ambas as partes aceitam, ratificam e outorgam, por si e seus sucessores.

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 A presente licitação tem por objeto a seleção de proposta visando contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), especialidades redes de computadores, serviços de rede e segurança da informação para planejamento, Banco de Dados, Desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, a usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes e, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações de tecnologias, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação, e monitoramento do ambiente de redes, de acordo com as especificações presentes no Termo de Referência (Anexo I), pelo período de 12 (doze) meses.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

1.2 Integram e completam o presente Contrato, para todos os fins de efeito e de direito, obrigando as partes em todos os seus termos, as condições do Edital do **PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017**, seus anexos, pareceres, proposta da contratada e demais documentos que compõem o referido certame licitatório, sendo considerados suficientes para, em complemento a este Contrato, definir a sua extensão, e desta forma reger a execução do objeto contratado.

2. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços serão executados no prédio sede da Câmara Municipal de São Caetano do Sul, situado à Avenida Goiás, 600 - Centro, São Caetano do Sul - SP, 095521-300.

3. DO VALOR DO CONTRATO

3.1 A CONTRATADA prestará os serviços especificados na Cláusula Primeira do presente termo no Valor Total Mensal de R\$ _____ e Valor Total Global de R\$ _____.

4. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 A **CONTRATANTE** efetuará o pagamento à **CONTRATADA**, todo o dia ____ de cada mês, até final, sendo que o primeiro pagamento dar-se-á, do dia ____ de ____ de ____.

4.2 A **CONTRATADA** é responsável pela disponibilização das Notas Fiscais/Faturas com antecedência.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

4.3 No caso de incorreção nos documentos apresentados, relativos aos pagamentos, inclusive nas Notas Fiscais/Fatura, serão esses restituídos à **CONTRATADA**, para as correções solicitadas, não respondendo a **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

4.4 Não será efetuado qualquer pagamento à empresa **CONTRATADA** enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E REAJUSTE DO CONTRATO

5.1 O prazo para prestação dos serviços objeto desta licitação é de 12 (doze) meses, iniciando-se em ____ de _____ de 2017 e com término em ____ de _____ de 2018.

5.2 O prazo de vigência deste ajuste poderá, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses nos termos do inciso II do artigo 57, da Lei Federal nº 8666/93, e suas alterações, mediante mútuo consenso entre as partes e desde que antecedido de ajuste prévio de 30 (trinta) dias antes do término do contrato e que venha atender a economicidade e o interesse público.

5.3 Os valores contratados não sofrerão reajustes durante o período de 12 (doze) meses. Na hipótese de prorrogação de prazo contratual, os preços poderão ser reajustados com fundamento na Lei Federal nº 10.192/2001, tendo por base o índice do IGP-M, da Fundação Getúlio Vargas, ou outro que vier a substituí-lo.

6. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

6.1 O pagamento do objeto relativo ao presente Contrato será efetuado através da dotação orçamentária sob a rubrica 01.01.01.01.031.0001.2089.33903900 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica.

7. DOS DIREITOS DAS PARTES

7.1 Os direitos das partes contratantes encontram-se inseridos na Lei Federal nº 8.666/93 e demais legislação porventura aplicável.

8. DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

8.1 Efetuar o pagamento pela execução da prestação de serviços na época de sua exigibilidade.

8.2 Receber o objeto da licitação quando em conformidade com as condições do edital desta licitação e proposta comercial vencedora ou recusar o seu recebimento quando em desacordo com o estabelecido.

8.3 Efetuar os pagamentos após a apresentação da Nota Fiscal/fatura do serviços fornecidos por mês, devidamente atestada e aprovada pelo responsável pelo recebimento do objeto contratado.

8.4 Fiscalizar a execução do contrato, a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar os serviços que, a seu critério, não forem considerados satisfatórios.

9. DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

9.1 A **CONTRATADA** obriga-se à prestação dos serviços de acordo com a proposta apresentada no procedimento licitatório, **PREGÃO PRESENCIAL Nº 05/2017**, a qual como todos os documentos da licitação e especificações da **CONTRATANTE**, passam a fazer parte integrante do presente contrato, independentemente de transcrição.

9.2 A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à **CONTRATANTE** qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do presente Contrato.

9.3 A **CONTRATADA** será responsável, também, por todos os atos dos técnicos que ela colocar à disposição da **CONTRATANTE** para implantação do objeto deste Contrato, assumindo, ainda, na esfera legal, todos os ônus do seu relacionamento jurídico com seus técnicos.

9.4 A **CONTRATADA** responde pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, bem como despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere à **CONTRATANTE** o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar o presente contrato.

9.5 A **CONTRATADA** deverá arcar com todas as despesas diretas e indiretas da execução dos serviços deste Contrato, mão de obra, tributos, encargos sociais, materiais, equipamentos adequados, liquidação de responsabilidades por acidente de trabalho, danos à Câmara Municipal ou a terceiros, por seus funcionários, bem como todos e quaisquer encargos decorrentes da execução do contrato.

9.6 A **CONTRATADA** obriga-se a capacitar os funcionários da **CONTRATANTE**, de forma a treiná-los quanto ao manuseio correto dos equipamentos de informática, devendo o treinamento ser agendando de acordo com a disponibilidade da **CONTRATANTE**.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

10. DAS PENALIDADES

10.1 Pela inexecução total ou parcial das obrigações previstas no Edital de Pregão Presencial nº 05/2017, e do presente contrato, a **CONTRATANTE** reserva-se no direito de aplicar à **CONTRATADA**:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre a parte da obrigação não cumprida;

b) Multa de 20% (vinte por cento) por descumprimento total do Contrato

10.2 Se o pagamento da multa não for satisfeito no prazo estabelecido, sua cobrança será efetuada judicialmente, na forma da lei.

10.3 As penalidades previstas no Edital e no Contrato serão aplicadas sem prejuízo das cominações estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

10.4 A **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e posteriores alterações, a serem aplicadas no caso de infringência de quaisquer das cláusulas contratuais celebradas e/ou proposta apresentada.

11. DA RESCISÃO

11.1 O presente Contrato poderá ser rescindido caso ocorram quaisquer dos fatos elencados nos artigos 78 e seguintes da Lei Federal nº 8.666/93.

11.2 A **CONTRATADA** reconhece os direitos da **CONTRATANTE** em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77 da Lei Federal nº 8.666/93.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

SLIC – Setor de Licitações e Contratos

12. DA ALTERAÇÃO

12.1 A alteração de qualquer das disposições estabelecidas neste Contrato somente se reputará válida se tomada expressamente em instrumento aditivo, que ao presente aderirá, passando dele a fazer parte.

13. DAS CONDIÇÕES GERAIS

13.1 Este termo de contrato regula-se pela Lei Federal nº 8.666/93 e as alterações que lhe foram posteriormente introduzidas e por demais normas de direito público aplicáveis, devendo as partes a elas se submeterem.

13.2 A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições inicialmente contratadas, acréscimos ou supressões no objeto contratado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

13.3 O objeto do presente contrato poderá sofrer supressões ou acréscimos, mantidas as condições comerciais pactuadas, mediante termo de aditamento, com base no parágrafo 1º, do artigo 65, da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações.

13.4 A **CONTRATADA** é a única e exclusivamente responsável pelo recolhimento de todos os tributos incidentes sobre os serviços a serem prestados, notadamente os relativos à contribuição previdenciária, fiscal e fundiária de seus empregados e prepostos, exonerando a **CONTRATANTE** de qualquer responsabilidade, seja de caráter solidário, alternativo ou subsidiário.

13.5 Poderá ser permitida a subcontratação do objeto da presente licitação desde que haja comprovada justificativa e expressa anuência da **CONTRATANTE**. Sendo que a responsabilidade e todas as obrigações decorrentes de eventual subcontratação será integralmente da **CONTRATADA** e não implicará em acréscimo no valor global.



Câmara Municipal de São Caetano do Sul *SLIC – Setor de Licitações e Contratos*

14. DA GESTÃO DO CONTRATO

14.1 O gestor do presente contrato, e no caso de sua ausência, o seu respectivo suplente, serão designados pelo Presidente desta Edilidade, nos termos da Lei de Licitações em seu artigo 67 e seguintes, os quais serão encarregados pelo acompanhamento e fiscalização da execução do termo contratual objeto do presente certame, procedendo ao registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento do ajuste, sendo que tal fiscalização, em nenhuma hipótese, eximirá a **CONTRATADA** das suas responsabilidades contratuais e legais, bem como, dos danos pessoais e materiais que forem causados a terceiros ou à **CONTRATANTE**, ou por atos de seus próprios funcionários e prepostos ou ainda, por eventuais omissões.

15. DO FORO

15.1 Fica eleito o Foro da Comarca de São Caetano do Sul – SP como competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato.

15.2 E, assim, por estarem justos e contratados, assinam o presente, por si ou seus sucessores, em 03 (três) vias, de igual teor, para todos os fins e efeitos de direito, na presença das testemunhas abaixo arroladas.

São Caetano do Sul, de de 2017.

Pela CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
PRESIDENTE

Empresa:

Testemunhas: