



**TERMO DE CONTRATO**

**CONTRATO Nº 179/2020**  
**PROCESSO Nº 6387/2020**  
**EMERGENCIAL**

**CONTRATO EMERGENCIAL DE (Prestação de Serviço na área de Tecnologia de Informática), QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE CONCEIÇÃO DA BARRA E A OPENTECH SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, NA FORMA ABAIXO.**

**O Município de Conceição da Barra**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no **CNPJ/MF nº. 27.174.077/0001-34** com Sede na Praça Prefeito José Luiz da Costa, s/n, Centro, Conceição da Barra/ES, neste ato representado pelo Prefeito Municipal, Sr. **WALYSON JOSÉ SANTOS VASCONCELOS**, portador do CPF-MF nº 089.752.507-84 e RG 12.892.223-04 SSP-BA, residente na Rodovia Bento Daher, S/Nº, Distrito de Itaúnas, Conceição da Barra-ES, CEP: 29.968-000, adiante denominado **Contratante**, e a Empresa **OPENTECH SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no **CNPJ-MF sob o nº 01.593.119/0001-88**, com sede Rua: Santos Dumont, nº 17, Bairro: Valparaíso, Serra – ES CEP: 29.161-144, por seu representante legal, Sr. Fábio Bersan Rocha, ajustam o presente CONTRATO Emergencial de **Prestação de Serviço na área de Tecnologia de Informática**, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93, especialmente o art. 24, IV, bem como de acordo com o Processo nº 6387/2020, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA**  
**DO OBJETO**

1.1- O objeto do presente Contrato Emergencial se refere à contratação da empresa especializada em **Prestação de Serviço na área de Tecnologia de Informática**, para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Administração, dando continuidade ao atendimento e suporte a infraestrutura dos serviços de tecnologia de informação, coma a prestação de serviço de TI e suporte, neste no Município de Conceição da Barra-ES, conforme as quantidades e especificações constantes no Anexo I.

**CLÁUSULA SEGUNDA**  
**DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

2.1 - As despesas decorrentes do presente serviço/aquisição correrão à conta da seguinte dotação orçamentária abaixo relacionada:

**20.03.00 - Secretaria Municipal de Administração.**

**20.03.10-Gestão da Secretaria Municipal de Administração**

Classificação Funcional: 04.122.0019.2.0140

Natureza da despesa: 3.3.90.40.12

Recurso: 1.001.0000.0000

**CLÁUSULA TERCEIRA**  
**DO PREÇO E DO REAJUSTAMENTO**

4.1 – O presente contrato tem o valor Global de **R\$ 55.392,00 (Cinquenta e Cinco Mil Trezentos e Noventa e Dois Reais).**

**Contrato Nº 179/2020 Página 1 de 14**



4.1.1 - No preço estão inclusos todos os custos e despesas decorrentes de licenças, impostos e taxas de qualquer natureza, salários, encargos sociais, seguro e outros que direta ou indiretamente decorram do cumprimento do presente **Contrato**, não sendo permitida nenhuma cobrança adicional.

4.1.2 - O município não se obriga a efetivar o pagamento na totalidade estimada no item 4.1, mas o valor que corresponda aos serviços efetivamente prestados e demonstrados através de faturas devidamente aceitas pelo Município.

4.1.3 - Os preços contratuais são fixos e irrevogáveis

4.1.4 - Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em até 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal correspondente, devidamente aceita, cobrindo os serviços já efetivamente prestados.

#### CLÁUSULA QUARTA

##### DO PRAZO DE INÍCIO E DA DURAÇÃO DO CONTRATO

5.1 – O prazo para duração do contrato será de **120 (Cento e Vinte) dias** contados da data da assinatura deste Termo Contratual.

#### CLÁUSULA QUINTA

##### 6.1 Compete a Contratada:

6.1.1 Iniciar a entrega em até 48 (quarenta e oito) horas contadas após o recebimento da Ordem de Fornecimento.

6.1.2 - Manter equipamentos de segurança obrigatórios (EPIs), bem como uniformes, com todas as obrigações trabalhistas necessárias.

6.1.3 - Todos os custos de manutenção serão por conta da Contratada.

6.1.4 - Pagar as multas e outras penalidades e infrações de lei e regulamentação cometidas pelos motoristas sob sua responsabilidade.

6.1.5 - A contratada será responsável por deslocamentos.

6.1.6 - Permitir a fiscalização dos serviços pela secretaria responsável, inclusive sem prévia comunicação.

6.1.7 - A quantidade de pessoal contratado deverá ter a anuência da secretaria responsável.

6.1.8 - Manter seus funcionários sempre identificados e uniformizados durante o Fornecimento dos Materiais.

##### 6.2 - Compete à Contratante:

6.2.1 - Cumprir fielmente este Contrato.

6.2.2 - Indicar um funcionário para fiscalizar e acompanhar a entrega.

6.2.3 - Efetuar, no prazo, o pagamento pelos fornecimentos executados.

#### CLÁUSULA SEXTA

##### DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

7.1 - Durante a execução do **Contrato**, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades:

a) - Advertência;

b) - Multa de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso;

c) - Multa de 10% (dez por cento) pelo descumprimento do **Contrato**;

d) - Suspensão para contratar com a Administração;

e) - Declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública Municipal.

7.2 - Antes da aplicação de qualquer das penalidades, a **Contratada** será advertida, devendo apresentar defesa em 05 (cinco) dias úteis.

a) - A **Contratada**, durante a execução do **Contrato**, somente poderá receber 03 (três) advertências, quando, então, será declarado o descumprimento do **Contrato**, com a



aplicação das penalidades cabíveis. A Administração, porém, poderá considerar rescindido o **Contrato** mesmo que só tenha ocorrido uma advertência;

b) - As advertências, quando seguidas de justificativa aceita pela Administração, não serão computadas para o fim previsto na letra "a" deste parágrafo;

c) - As advertências, quando não seguidas de justificativa aceita pela Administração, darão ensejo à aplicação das penalidades das letras "b" e "e" do caput da Cláusula Nona.

7.3 - As multas previstas nas letras "b" e "c" poderão ser aplicadas em conjunto e poderão ser acumuladas com uma das penalidades previstas nas letras "d" e "e", do caput da Cláusula Nona.

a) - A multa moratória será calculada do momento em que ocorrer o fato gerador, e, não da advertência, estando limitada a 10% (dez por cento), quando deverá ser rescindido o **Contrato** e aplicada, também, a multa cominatória de 10% (dez por cento). Poderá a Administração, entretanto, antes de atingido o pré-falado limite, rescindir o **Contrato** em razão de atraso.

7.4 - A Administração poderá considerar outros fatos, que não o simples atraso na execução do **Contrato**, para entender rescindido o **Contrato**.

7.5 - As multas serão calculadas pelo total do **Contrato**, devidamente atualizado nos termos das cláusulas do ajuste.

7.6 - Se o descumprimento do **Contrato** gerar consequências graves para a Administração poderá a Administração, além de rescindir o **Contrato**, aplicar uma das penalidades previstas na letra "d" ou "e", do caput da cláusula oitava.

7.7 - Se os danos restringirem-se a Administração será aplicada a pena de suspensão pelo prazo de, no máximo 02 (dois) anos.

7.8 - Se puderem atingir a Administração Municipal, será aplicada a pena de Declaração de inidoneidade.

7.9 - A dosagem da pena e a dimensão do dano serão identificadas pelo Prefeito Municipal.

7.10 - Quando declarada a inidoneidade do **Contrato**, o Prefeito Municipal, fará publicar sua decisão no Diário Oficial do Estado, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante toda a Administração Pública Municipal.

7.11 - Não confirmada a Declaração de Inidoneidade, será esta considerada como suspensão para contratar com a Administração pelo prazo máximo.

7.12 - Poderão ser declarados inidôneos ou receberem a pena de suspensão, acima tratada, os licitantes que, em razão dos **Contratos** regidos pela Lei nº 8.666/93.

a) - Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) - Tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;

c) - Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos praticados.

## CLÁUSULA SÉTIMA DAS PENALIDADES

8.1 - A **Contratante** poderá declarar rescindido o **Contrato**, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, sem que assista à **Contratada** direito a qualquer indenização nos seguintes casos:

a) - Inexecução total ou parcial do **Contrato**, ensejando as consequências contratuais e as previstas em lei;

b) - O não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

c) - Atraso injustificado no início da entrega;

Contrato Nº 179/2020 Página 3 de 14



- d) - Recusa sem justa causa e prévia comunicação à Secretaria Municipal de Administração;
- e) - A subcontratação total ou parcial do seu objeto;
- f) - Desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como a de seus superiores;
- g) - O cometimento reiterado de faltas na execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666/93;
- h) - Quando o valor das multas aplicadas atingir 10% (dez por cento) do valor global contratado ou após o trigésimo dia de atraso no cumprimento da obrigação assumida;
- i) - Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento, justificados e determinados pelo Prefeito Municipal de Conceição da Barra, exaradas no processo administrativo a que se refere o **Contrato**;
- j) - A suspensão, por parte da **Contratante** acarretando modificações no valor inicial do contrato, além do limite permitido no § 1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;
- l) - a suspensão da sua execução, por ordem escrita da **Contratante**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
- m) - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela **Contratante**, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
- n) - a ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **Contrato**.

**8.2** - A **Contratada** reconhece que, nos casos enumerados nas letras "a" a "j" desta cláusula, a **Contratante** poderá rescindi-lo unilateralmente, sem prejuízo das sanções contratuais e legais que lhe forem inerentes.

**8.3** - A rescisão do **Contrato** poderá ainda ocorrer nos termos e de acordo com o presente nos arts. 79 e 80, da Lei nº 8.666/93.

#### CLÁUSULA OITAVA DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

**9.1** - A fiscalização será feita pelo **Contratante** no local, através da Secretaria Municipal de Administração, de forma a fazer cumprir, rigorosamente, os prazos e condições do presente Contrato.

**9.2** - A fiscalização referida no subitem anterior não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da contratada pela completa e perfeita entrega dos materiais.

**9.3** - Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

#### CLÁUSULA NONA DA RESCISÃO

**9.1** A inexecução total ou parcial do presente contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, com fulcro nos artigos 78, 79, 80 da lei 8.666/93.

**9.2** - A inexecução total ou parcial do presente termo de contrato Nº 179/2020 enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, com fulcro nos artigos 78, 79, 80 da lei 8.666/93.

**9.3** - Ficará rescindido o Termo de Aditamento quando se concluir o processo licitatório, em que a contratada não terá direito a reparação ou indenização.

*F. L. Costa*

*[Assinatura]*  
Contrato Nº 179/2020 Página 4 de 14



## CLÁUSULA DÉCIMA INCIDÊNCIAS FISCAIS

**10.1** – Os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e para fiscais), que sejam devidos em decorrência direta ou indireta deste instrumento contratual ou de sua execução são de exclusiva responsabilidade do contribuinte, assim definido na norma tributária, sem direito a reembolso. O Município quando fonte retentora deve descontar e recolher, nos prazos da lei, dos pagamentos que efetuar, os tributos a que esteja obrigada pela legislação vigente.

**10.02** – A responsabilidade do Município e da contratada por perdas e danos será limitada aos danos diretos de acordo com o Código Civil Brasileiro e legislação aplicável, excluídos os lucros e danos indiretos, ficando os danos diretos limitados a 100% do valor total contratual reajustado.

**11.3** – As partes não responderão pelo descumprimento das obrigações ou prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, na forma do artigo 1.058 do Código Civil Brasileiro, caso em que qualquer das partes pode pleitear a rescisão contratual.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA RESPONSABILIDADE E FORÇA MAIOR

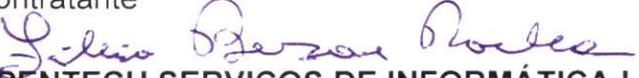
**11.1** - Fica eleito o foro de Conceição da Barra, Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Conceição da Barra, 23 de Setembro 2020.

  
**WALYSON JOSÉ SANTOS VASCONCELOS**

Prefeito Municipal

Contratante

  
**OPENTECH SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**

CNPJ-MF sob o nº 01.593.119/0001-88

Contratado

Fiscal do Contrato: Anderson Cabrini de Paula

Matrícula: 8330

Telefone: 27 9.8875-1191

E-mail: acpbarra@yahoo.com.br

Cargo/Função: Técnico em Informática

  
**José Peres de Araujo**  
Subprocurador Municipal  
Portaria nº 083/2020



ANEXO I

**ESPECIFICAÇÃO:**

Item	Material	Un.	Marca	Modelo	Média Consumo	Qtde	Pr. Unitário	Pr. Total
01	2.21.04.0015-0	SV			0,000	04,0000	13.848,0000	55.390,00

Item 1 - Otimização do TI

1. VMWare VCenter.

Descrição: Um problema no banco de dados utilizado no sistema VMWare VCenter não permite a abertura dos consoles de gerenciamento não permitindo a configuração dos diversos recursos oferecidos pela plataforma de virtualização.

Solução:

1.1- Instalação de novo Servidor Virtual que suportará a plataforma de Gerenciamento VCenter.

1.2- Instalação de novo banco de dados que suportará a plataforma de virtualização.

1.3- Reinstalação e Atualização dos 3 Hosts de Virtualização.

1.4- Reconfiguração dos Hosts de VMWare.

2. Serviço Active Directory.

Descrição: Erros no banco de dados e nos serviços do Active Directory impedem o funcionamento de outros serviços. A falta de definição de Sites do Active Directory como Educação, Secretaria de Saúde e outras unidades aumentam o tráfego desnecessário da rede e criam o mal funcionamento dos serviços essenciais da rede.

Solução:

2.1- Criação de novo Servidor Mestre de Operações do Active Directory.

2.2- Desfragmentação do Banco de Dados do Active Directory.

2.3- Configurar servidores adicionais e Sites do Active Directory - PMCB, Saúde, Educação, CAA e CAA Braço do Rio.

2.4- Configuração de Logs e alertas.

3. Serviço de Arquivos Descrição:

Com o aumento do número de arquivos e as ameaças de perda é necessário a implantação de sistema de gerenciamento profissional com réplica de dados, triagem e detecção de duplicatas.

Solução:

3.1- Instalação e configuração do Serviço de FSRM

3.2- Configuração dos Serviços de Log e de Auditoria.

3.3- Configuração de Servidores de Arquivo

3.4- Configuração do DFS.

3.5- Configuração do DFSR.

3.6- Configuração de Triagem de Arquivos.

3.7- Configuração do RMS.

4. Proteção contra a execução de aplicativos não autorizados.

Descrição: Devido ao grande aumento de ameaças do tipo malwares, scripts maliciosos e códigos que podem comprometer todo o parque de computadores é importante a criação de uma política de autorização de aplicativos. Solução:

4.1- Planejamento de Estratégia de Diretiva de Segurança Applocker.

4.2- Configuração e implantação da diretiva de segurança APPLOCKER.

5. Servidor de e-mails Exchange Server 2010

Descrição: Com o aumento das ameaças relacionadas a interceptação de mensagens e ataques aos serviços de E mail faz-se necessário a implantação do Serviço de E-mail internamente. Solução:

5.1- Preparação da Floresta do Active Directory.

5.2- Implementação do Servidor de Hub Transporte

5.3- Implementação do Servidor do Servidor CAS

*Archie*



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
LICITAÇÃO E CONTRATOS

5.4- Implementação do Servidor Mailbox. 5.5- Implementação das Políticas de Anti-spam.

5.6- Implementação de Política de Backup e Restauração.

5.7- Implementação de Política de Segurança.

5.8- Configuração de todos os registros necessários para o correto recebimento e envio de e-mails.

5.9- Instalação e configuração do OWA.

5.10- Instalação e configuração dos serviços e protocolos MAPI, POP3 e IMAPI para conexão com cliente.

5.11- Configuração do Framework SPF.

5.12- Implantação de Rede de Perímetro.

5.13- Implantação de 2 Servidores de DNS para Zona Pública em Rede de Perímetro.

5.14- Implantação de Zona Reversa em Rede de Perímetro.

5.15- Implantação do Servidor Edge Transport em Rede de Perímetro.

5.16- Instalação de Certificados digitais que permitam a autenticação segura e criptografia de dados enviados e recebidos pelo sistema de e-mails.

5.17- Configuração do serviço RMS.

5.18- Criação de grupos de e-mails.

5.19- Criação de Caixas de Correio.

5.20- Criação de Caixas de Correio de Recursos.

6. Configuração do Serviço de Implantação.

Descrição: O serviço de Implantação é fundamental para a conformidade e segurança dos desktops e servidores da rede.

6.1- Implementação do Servidor de Implantação.

6.2- Criação e Teste das Imagens de Implantação.

6.3- Criação de política de Atualização off-line de imagens de servidores e desktops.

7. Servidor de Banco de Dados.

Descrição:

Devido a importância dos dados existentes nos sistemas da prefeitura, é importante que s-e tenha várias formas de proteção e formas de acesso redundantes a estes dados.

7.1- Implementação de Servidor de Replica de Dados do SQL Server.

7.2- Efetuar Manutenção do Servidor de Banco de Dados SQL Server que Hospeda os Dados dos Sistemas SMAR.

7.3- Reconfigurar política de segurança para os servidores

7.4- Configuração das Políticas de Backup/Restauração.

8. Configuração de Servidor de Certificados Digitais.

Descrição:

A criação do Servidor de Certificados Digitais é de fundamental importância para a implementação dos demais Serviços de Segurança que serão configurados na Rede.

8.1- Instalação e Configuração do AD CS

8.2- Configuração de Política de Segurança para o Servidor.

8.3- Configuração de estratégia de Backup/Restauração de Servidor.

9. Área de Trabalho Remota.

Descrição:

Devido ao grande número de usuário com a necessidade de utilização remota dos aplicativos da prefeitura é necessária a configuração, de maneira profissional dos serviços de Virtualização de Área de Trabalho Remota (tipo apresentação) e Remote APP.

9.1- Configuração de Portal de Área de Trabalho Remota. Esse Serviço permite o acesso seguro, contabilizado e controlado dos Serviços de Terminal.

9.2- Configuração de dois Hosts de Virtualização de Desktops.

9.3- Configuração do portal de Remote Apps.

9.4- Configuração dos Aplicativos Remotos.

*Lucio*

Contrato Nº 179/2020 Página 7 de 14



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
LICITAÇÃO E CONTRATOS

- 9.5- Configuração dos Certificados Digitais.
- 9.6- Configuração dos Clientes de Acesso a Virtualização de Desktops.
- 9.7- Configuração de política de Impressão nos serviços de virtualização de desktops.

10. Configuração do Serviço de NAP e NPS (Network Policy Services).

Descrição:

A Configuração dos Serviços de Política de Rede se tornam indispensáveis para a autorização de dispositivos e usuários com acesso à rede. Essa política tem o objetivo de impedir, através do protocolo IEEE 802.1x, o acesso físico não autorizado na rede com e sem fio, além da VPN. Além disso, com a política NAP, são implantadas as políticas de conformidade para o acesso aos servidores e desktops da rede.

10.1- Implantação do Serviço de NPS.

10.2- Configuração dos Clientes de RADIUS, Comutadores com fio e sem fio, servidores de vpn para autenticação de todos os dispositivos através de certificado digital.

10.3- Configuração dos Dispositivos clientes.

10.4- Implantação do NAP.

10.5- Criação das Políticas de Conformidades.

10.6- Implementação das Políticas de Restrição.

10.7- Configuração da rede de Quarentena.

10.8- Configuração de Políticas de IPSec para comunicação segura entre os dispositivos.

11. Configuração do Serviço de Direct Access

Descrição:

Com o serviço Direct Access os dispositivos móveis podem ter acesso remoto aos serviços da rede de maneira segura e automática, sem a interação do usuário.

11.1- Implementação do Serviço de Direct Access.

11.2- Criação de Política de Grupo para implantação do Direct Access.

11.3- Configuração do ipv6 para serviços acessados por clientes remotos.

12. Configuração do Serviço de Gerenciamento de Atualizações (WSUS)

Descrição:

A Falta de atualizações de software pode comprometer toda a segurança do ambiente computacional. O Windows System Update Server gerencia toda as atualizações de software do ambiente Microsoft.

12.1- Criação de estratégia de Atualização.

12.2- Implementação de configuração de diretivas.

12.3- Criação de Grupos de Servidores.

12.4- Criação de Grupos de Clientes.

12.5- Configuração das aprovações de atualização.

12.6- Criação de Ambiente e estratégia de homologação de atualizações.

13. Criação e Configuração de Estratégia de Gerenciamento de Impressoras.

Descrição:

Devido ao grande número de Dispositivos de Impressão será necessário criar estratégia de Configuração de Impressoras baseadas em departamento.

13.1- Criação de Grupos de Impressoras.

13.2- Configuração de Diretivas de Grupo para Mapeamento de Impressoras.

14. Configuração do Firewall de Borda.

Descrição:

Proteção contra ataques externos é uma dos pontos críticos de uma infraestrutura de redes.

14.1- Configuração do Filtro de Conteúdo com autenticação integrada ao Active Directory.

14.2- Implementação de blacklists.

14.3- Implantação do IDS (Sistema de Detecção de Intrusos) e IPS (Detecção e Prevenção de intrusos)

*João Luiz*



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
LICITAÇÃO E CONTRATOS

14.4- VPN's

14.5- Implantação de Regras de Firewall.

14.6- Configuração do Antivírus de Gateway.

15. Configuração do Microsoft System Center. Dado o Tamanho da rede e o número de dispositivos, torna-se Indispensável um sistema de gerenciamento que abordará o seguinte características:

System Center:

1. Configuration Manager (Gerenciamento de Hardware e Software).
2. APP Controller (Gerencia de Aplicativos)
3. EndPoint Protect (Anti-Malware).
4. DataProtection (Gestão de Backup/Restauração)
5. Portal de Auto-Atendimento (Suporte Técnico).
6. Virtual Machine Manager (Virtualização).
7. Service Manager (Gerenciamento de Chamados do TI SLA)

16 Implementação da Infraestrutura de Redes.

Configuração da infraestrutura de Redes da Prefeitura.

16.1 Planejamento e implantação das Camadas Core e Acesso da rede da Prefeitura, interligando os demais setores.

16.2. Configuração dos Comutadores de Fibra óptica da camada Cores interligando os Comutadores de Acesso da Infraestrutura atual.

16.3. Fusão e conexão das fibras ópticas dos Comutadores core e de acesso.

16.4. Configuração do roteamento entre as sub-redes.

2 Suporte Técnico

Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível (Avançado): Como as equipes de TI estão ligadas a diversos projetos e a execução de uma demanda de serviços crescente, torna-se necessária a aquisição de Suporte técnico específico relacionado a problemas da Infraestrutura de Redes e Servidor:

o Suporte Técnico a Infraestrutura de Servidores de Virtualização Hyper-V e VMware. o Suporte na Infraestrutura de Active Directory e demais servidores como AD CS RMS.

o Suporte a Infraestrutura do System Center

o Suporte a Infraestrutura de Redes incluindo os Serviços NPS e NAP.

o Suporte aos Serviços WDS com criação e atualização de Imagens de Instalação.

o Suporte a Infraestrutura de Firewall UTM. o Suporte a Infraestrutura do Microsoft Exchange Server.

A dinâmica de suporte técnico deverá seguir o Acordo de Nível de Serviço (SLA) de acordo com a severidade do chamado conforme a Seguir:

Severidade A - O problema afeta totalmente o desempenho das tarefas: Resposta ao chamado em 2 Horas úteis.

Severidade B - O problema afeta parte das tarefas: Resposta em até 8 Horas úteis.

Severidade C - Solicitação de Melhoria: Reposta em Até 24 horas úteis.  
Capacitação Necessária da Empresa:

A empresa deverá definir um gerente para o contrato e o corpo técnico para execução dos Serviços que já deverão estar contratados em regime de CLT há no mínimo 6 meses.

A empresa deverá apresentar declaração de Parceria com competências Microsoft.

A empresa deverá apresentar atestado de Capacidade Técnica emitido por empresa pública ou privada com serviços realizados de acordo com escopo relacionado neste termo de referência.

Gestor do Contrato

Gestor do contrato com que tenha no mínimo curso superior e certificação na área de Gestão ITIL ou COBIT.

Corpo Técnico

Os técnicos designados para trabalhar no contrato deverão ter no mínimo 5 das Certificações a Seguir:

*[Handwritten signature]*

Contrato Nº 179/2020 Página 9 de 14



VCP - VMware Certified Professional  
MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2012.  
MCITP - Microsoft Certified IT Professional Server Administrator on Windows Server  
MCTS - Microsoft Certified Technology Specialist Exchange Server  
MCTS - Microsoft Certified Technology Specialist Network Infrastructure  
MCTS - Microsoft Certified Technology Specialist Active Directory  
LPIC - Linux Professional Institute Certified  
ITIL ou COBIT  
ISO 27002  
CEHv8 - Certified Ethical Hacker EC-Council  
O gestor ou qualquer membro do corpo técnico deverá ser substituído a qualquer momento, mesmo sem justificativa, caso o gestor de TI da Prefeitura solicite com um prazo de 72 horas.

**Valor Total R\$ 55.392,00 (Cinquenta e Cinco Mil Trezentos e Noventa e Dois Reais).**

## ANEXOII

### TERMO DE REFERÊNCIA

### CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### **1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

Presente Termo de Referência, tem por objeto a contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, visando o atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal de Conceição da Barra, para:

Item 1 – Manutenção, ampliação e recuperação da Infraestrutura atual do Datacenter e implementação aplicação de e-mails e Suíte de gerenciamento.

Item 2 – Execução continuada de atividades de suporte técnico e tratamento de incidente e solicitação de serviços de suporte técnico e assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos atualmente instalado ou que venha a ser instalado compreendendo a manutenção corretiva de equipamentos (servidores, equipamentos ativos de rede como: switches, concentradores ópticos, cabeamentos e roteadores);

#### **2. FUNDAMENTAÇÃO**

A presente contratação tem por objetivo dar continuidade ao atendimento e suporte a infraestrutura dos serviços de tecnologia da informação da PMCB, seguindo a organização e o roteiro de atendimento definidos no Item 4 desse Termo de Referência.

O atendimento a PMCB tem como tarefa principal manter as ANS (Acordo de Níveis de Serviços) oferecidos nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação.

#### **3. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

A maioria dos colaboradores da PMCB utiliza equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento da Instituição.

O atendimento e a assistência técnica aos usuários de solução de TI, bem como a manutenção dos equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

*Contrato Nº 179/2020 Página 10 de 14*



Assim, buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados pela PMCB, mediante o pronto atendimento as demandas da sociedade e do público interno em geral, torna-se imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação, de forma a apoiar, tempestivamente os usuários no processo de trabalho do Órgão e suas.

### 3.2 – BENEFÍCIOS DIRETOS

Está contratação busca alcançar os seguintes:

- a) Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PMCB, dentro dos ANS e prioridades acordados;
- b) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- c) Oferecer os usuários de TI a manutenção dos equipamentos de informática, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação da PMCB;
- d) Criação de uma base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitação a área de TI da PMCB.

### 4.DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS ITENS 1 E 2.

Item 1 – Suporte e Consultoria do TI.

Descrição:

Prestação de serviço de Suporte em Hardware e Software (s) e consultoria, estando coberto suporte de primeiro, segundo e terceiro nível para dispositivos e equipamentos do TI, sendo cobertos chamado local, remotos e telefônicos ilimitados aos itens seguintes:

- Servidor Virtual que suportará a plataforma de Gerenciamento VCenter.
- Banco de dados que suportará a plataforma de virtualização.
- 3 Hosts de virtualização reconfiguração dos Hosts VMWare.
- Storages e Hosts de Virtualização.
- Serviços Active Directory.
- Servidor de FSRM
- Serviços de Log e de Auditoria.
- Servidores de Arquivo.
- DFS
- DFSR
- RMS
- Servidor de e-mail.
- Servidor de replica de dados do SQL Server.
- Servidor de banco de dados SQL Server que hospeda os dados dos sistemas SMARAPD.
- Políticas de Backup/Restauração.
- Servidor terminal Service (RDP, Remote APP).
- Serviços de WSUS.
- Diretivas de grupo para mapeamento de Impressoras.
- Firewall
- Gerenciamento de rede lógica, switches e roteamentos.

Contrato N° 179/2020 Página 11 de 14



## Item 2 – Suporte Técnico Continuado.

Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) a infraestrutura de tecnologia da informação, nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo, o gerenciamento de incidentes, atividades que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnósticos, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento.

Prestação de serviço de assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos, atualmente instalado ou que venha instalado, compreendo a manutenção corretiva de equipamentos (servidores, equipamentos ativos de rede como: switches, concentradores ópticos, cabeamentos e roteadores);

## ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

A gerencia e tratamento dos incidentes e solicitações dos usuários serão apoiados por ferramenta adequada chamada de SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk) que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (chamado ticket) e será usada para armazenar todo histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. Essa ferramenta, fornecida pela PMCB, é usada para a contabilização dos serviços com vista a gerencia dos ANS, e é responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real.

OSGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordem de Serviço e o ticket a sua numeração. Os microcomputadores instalados na central de atendimento deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: Internet, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão desk, dentre outros necessários.

Os chamados serão recebidos principalmente por meio de ligações telefônicas, mas podem ser considerados outros meios de recepção, tais como: correio eletrônico, chat dentre outros.

O acesso ao SGSD e a base de conhecimento será disponibilizada na infraestrutura de rede local da PMCB com recursos de segurança implementados e interligando a PMCB à central de atendimento.

A CONTRATADA terá que manter continuamente atualizada base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados, a qual conterá roteiros de atendimentos scripts para permitir atendimento imediato dos chamados recebidos.

## Fluxo de atendimento

O tratamento dos incidentes será realizado em níveis de atendimento. Os níveis são grupo de técnicos com conhecimento e ferramentas gradualmente mais especializadas para atender aos incidentes.

O primeiro nível é o tele Suporte (Service Desk) que deve prover um ponto central de contato.



O Service Desk registra e acompanha todos os incidentes, solicitações de serviços e acesso, e prover ao usuário uma interface de acesso a outros processos e atividades do Serviço de Operações.

O segundo nível consiste no Atendimento Presencial no ambiente do usuário, que é sempre acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação, pelo tele suporte.

Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou solicitação depender de serviços especializados do PMCB, essa deve escalonar o tratamento para um terceiro nível. O terceiro nível consiste em equipes de especialistas nos diversos serviços de operação da PMCB, como a Equipe de Suporte a Banco de Dados e outros de nível especializado.

Os serviços de equipes de especialistas não são objeto desse contrato, entretanto a CONTRATADA deve solicitar o serviço registrando no SGSD ou através de outro meio definido pela PMCB, aguardar o resultado e verificação de sua efetividade para então proceder o fechamento do atendimento.

O fechamento do ticket inclui duas regras: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução ao usuário.

O usuário terá a oportunidade de em até dois dias aceitar ou rejeitar a solução.

O usuário aceite, será convidado a fazer sua avaliação de satisfação.

Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela CONTRATADA.

Os atendimentos resolvidos a mais de dois dias úteis, comunicados ao solicitante e não avaliados pelo mesmo podem ser "fechados sem avaliação".

#### Catálogo de Serviços e ANS

O serviço foi dividido em seis categorias:

Esclarecimentos de dúvidas – abrangendo as atividades de apoio ao usuário na utilização dos itens de configuração disponíveis para apoiar seu trabalho.

Manutenção de acesso – serviços que visam a configuração das permissões de acesso a recursos do ambiente da rede de computadores ou de sistema corporativo disponíveis para o usuário.

Ambiente de trabalho – Serviços que mantem em perfeito funcionamento os itens de configuração disponíveis ao usuário.

Equipamentos – abrangendo a instalação, manutenção e configuração dos diversos equipamentos disponíveis no ambiente de TI da PMCB.

Serviço Geral – Outros serviços que necessitam de expertise em TI, normalmente utilizados esporadicamente para apoiar atividades temporárias.

Serviços Administrativos são as atividades que a CONTRATADA deve executar para cumprir exigências do contrato bem como seu gerenciamento.

Política de severidade.

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

Severidade	Descrição	Tempo e Atendimento
A	O problema afeta todo o funcionamento da organização	2 horas



B	O problema afeta um usuário ou setor e impede seu funcionamento	4 horas
C	O problema afeta parte do funcionamento de um usuário ou setor ou um esclarecimento de dúvida ou melhoria.	24 horas.

## 5. CAPACITAÇÃO TÉCNICA

A empresa deverá definir um gerente para o contrato e o corpo técnico para a execução dos Serviços que já deverão estar contratados em regime de CLT.

A empresa deverá apresentar atestado de Capacidade técnica emitido por empresa pública ou privada com serviços realizados de acordo com escopo relacionado neste termo de referência, com devidas permissões para visitas e validação da veracidade das informações relacionadas.

O gestor ou qualquer membro do corpo técnico deverá ser substituído a qualquer momento, mesmo sem justificativa, caso o gestor do TI da PMCB solicite comum prazo de 72 horas.

## 6. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para o item 1, o início será de 10 dias úteis após a assinatura do contrato e a execução não poderá exceder os 60 dias.

Para o item 2, o início da prestação dos serviços se dará em 10 dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços.

Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar estar inteiramente apta a assunção plena dos serviços.

## 7. DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTOS

Para o item 1 – O pagamento deverá ser efetuado após a conclusão, aprovação do Gestor (fiscal) da CONTRATANTE e emissão de nota fiscal.

Para o item 2 – O pagamento será efetuado mensalmente, após o atesto do Gestor (fiscal) do contrato na Nota Fiscal/Fatura, relativo ao mês no período e mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura. O prazo de pagamento será de 10 (dez) dias a contar do atesto da Nota Fiscal/Fatura.

Informo que o serviço terá o prazo de contrato de 120 (cento e vinte) dias.

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

A empresa deverá arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do fornecimento dos produtos, sem qualquer ônus para o Município.

A critério da administração poderá ser solicitada amostra dos serviços cotados.