

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente termo de referência tem por objeto a Contratação de empresa especializada para a prestação de empresa especializada para a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), por meio de link compartilhado de internet banda larga, via cabo ou fibra óptica, incluindo a disponibilização de armazenamento em nuvem (Cloud Computing) com ambiente virtual, para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Caiçara do Rio do Vento/RN.

1.2. O objeto desta contratação tem natureza de bens e serviços comuns, tendo em vista que os seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. A contratação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogável na forma da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O objeto da presente contratação se dará conforme quantitativos e especificações estimadas no quadro a seguir:

GRUPO/LOTE: SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E ARMAZENAMENTO CLOUD COMPUTING			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE
01	Fornecimento de link de internet bidirecional e simétrico, com velocidade de 200 Mbps Full Duplex , conforme especificações constantes no processo licitatório.	PONTO	240
02	Fornecimento de link de internet bidirecional e simétrico, com velocidade de 300 Mbps Full Duplex , conforme especificações constantes no processo licitatório.	PONTO	240
03	Fornecimento de link de internet bidirecional e simétrico, com velocidade de 500 Mbps Full Duplex , conforme especificações constantes no processo licitatório.	PONTO	180
04	Armazenamento Cloud Computing, com o fornecimento de ambiente virtual, ambiente Office certificado.	USUÁRIO	500

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação visa atender as necessidades de telecomunicações da Prefeitura Municipal de Caiçara do Rio do Vento/RN com uma solução de alto desempenho, atender a demanda atual com qualidade, flexibilidade para futuras expansões, padronização, convergência de tecnologia e de serviços, segurança, eficiência e otimização de custos, evolução tecnológica, aumento de produtividade, flexibilidade do uso dos recursos conforme necessidades e gerenciamento proativo centralizado com garantia de disponibilidade e segurança.

2.2. Com a contratação a Prefeitura Municipal de Caiçara do Rio do Vento/RN disporá de dois meios de acesso à Internet que proporcionará um melhor desempenho. Trata-se de uma aquisição que precisa ser feita (efetividade) e todo projeto se volta para eficácia na especificação dos equipamentos e serviços, buscando aqueles que tragam um melhor benefício tanto para aplicação imediata quanto futura. Além disso, todos os mecanismos estão sendo tratados para garantir e fiscalizar a eficiência dos fornecedores na implementação das soluções necessárias.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

2.3. Estes serviços são de natureza contínua tendo em vista tratando-se de serviços essenciais necessários a Prefeitura Municipal de Caiçara do Rio do Vento/RN para o desempenho de suas atribuições. Eventual interrupção dos serviços poderá comprometer a continuidade das atividades, motivo pelo qual a contratação poderá estender-se por mais de um exercício financeira.

2.4. O Funcionamento da mesma é necessária a existência de um link óptico de internet e transporte de trafego com velocidade variáveis com as necessidades da instituição, na qual toda ativação deverá ser pela mesma empresa contratante tendo em vista que toda a nova rede de fibra será uma grande extensão dos passivos e ativos da contratante.

2.5. Entendemos que a implantação dos três serviços, a saber: Link Dedicado, Transporte e Ativação, deverá ser um combo de serviços conjuntos e agregados, haja vista que todos os três serviços para o pleno e perfeito funcionamento é necessário fazer a intercomunicação com total conectividade entre eles de tal forma que torna necessário a união dos serviços, todavia, a interligação unirá uma grande e complexa quantidade de subserviços originados pela distribuição distinta dos pontos tornando inviável a separação dos mesmos fazendo com que a contratante seja a mesma para os três serviços

2.6. Portanto, com vistas ao cumprimento do seu papel enquanto ente público e diante da necessidade do fornecimento de combustível para atender à população do município de Caiçara do Rio do Vento, FUNDAMENTADA está a contratação.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. Analisando as alternativas disponíveis que atendam à necessidade da área requisitante e considerando a viabilidade técnica e econômica, a solução indicada é o procedimento de contratação via processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, através do Sistema de Registro de Preços – SRP, vislumbrando assim, uma melhor gestão financeira, administrativa e orçamentária. Acredita-se, ainda, que este modelo, torna o processo mais enxuto e reduz desperdícios de tempo e informação, facilitando a gestão contratual e o gerenciamento de riscos, com redução de procedimentos administrativos, além de se reduzir custos financeiros, bem como, viabilizar o critério de economicidade e sustentabilidade para a Administração.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Estarão inclusos no preço da contratação todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução e entrega do objeto.

4.2. A cotação de preços deverá ser feita com no máximo de 02 (duas) casas decimais em seus valores unitários.

4.3. Será firmado Termo de Contrato, Ata de Registro de Preço ou emitido instrumento equivalente para formalização da contratação.

4.4. O fornecimento do objeto será efetivado conforme a necessidade da secretaria solicitante, de forma parcelada, não vinculando o município a quantidades mínimas em cada pedido, sendo que os licitantes precisam levar isso em consideração quando da formulação de suas propostas, principalmente por questões de

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

logística envolvendo grandes distâncias.

4.5. Quando declarado o vencedor, o fornecedor deverá apresentar:

- I. Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- II. Contrato Social ou equivalente da Pessoa Jurídica;
- III. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- IV. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- V. Regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- VI. Regularidade perante a Justiça do Trabalho;
- VII. Consulta consolidada do Tribunal de Contas da União – TCU;
- VIII. Consulta restrição contratar Administração Pública – SICAF;
- IX. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXIII, do artigo 7º da Constituição Federal.

4.6. Na assinatura do Contrato e/ou Ata de Registro de Preço será conferido a comprovação das condições de habilitação e contratação, em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante toda a vigência da contratação.

4.7. A presente contratação deve estar alinhada com os princípios e práticas de sustentabilidade, as quais devem ser atendidas conforme previstas na legislação vigente, visando promover o desenvolvimento sustentável, a eficiência econômica, a responsabilidade social e a preservação ambiental.

4.8. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.9. Não haverá exigência da garantia da contratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Formalizar os pedidos por meio de autorização de Compra/fornecimento/serviço, emitida pela Secretaria responsável.

5.2. Não será permitido fornecimento que não for acompanhado da autorização de compra/fornecimento/serviço e a Administração Municipal não se responsabilizará por despesas que não atenderem esta exigência.

5.3. O fornecimento do objeto em desacordo com a autorização de compra/fornecimento/serviço e com a proposta não será aceito e deverá ser substituído ou reparado imediatamente e sem qualquer custo adicional.

5.4. Entregar os produtos na sede da Prefeitura Municipal na Rua São Sebastião, Nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN, Cep: 59540-000, entre 07h e 13h, de segunda a sexta, correndo por conta exclusiva do fornecedor todas as despesas de embalagem, seguros, transporte, tributos, frete, carregamento, descarregamento, encargos trabalhistas e previdenciários e outros decorrentes direta e indiretamente da execução do objeto licitado.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

5.5. O prazo de entrega do produto/serviço é de 03 (três) dias úteis, a contar da data de recebimento da autorização de compra/fornecimento, salvo acordo expresso em contrário entre as partes.

5.6. O serviço deverá atender as seguintes especificações:

5.6.1. Provedor de link de serviço de internet dedicada, FULL-DUPLEX, com fornecimento mínimo de 2 (dois) IPs públicos.

5.6.2. Garantir 100% de largura de banda contratada (upload/download);

5.6.3. Possuir SLA (Acordo de Nível de Serviço) que garanta pelo menos 99% de disponibilidade do serviço no ano;

5.6.4. Latência máxima de 70 Ms (do endereço da CONTRATANTE até a central da CONTRATADA).

5.6.5. A disponibilização do serviço de internet deve ser permanente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;

5.6.6. As paradas para manutenção emergenciais, interrupções preventivas ou programadas e a substituição de equipamentos devem ser informadas à Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Desenvolvimento, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis;

5.6.7. As interrupções preventivas devem ser em regra realizadas no horário de 18:00 até as 06:00 horas;

5.6.7.1. Se as paradas descritas no Item anterior causarem comprovada interferência no desempenho das atividades, o CONTRATADO concederá ao CONTRATANTE desconto na mensalidade à razão de 1/30 (uns trinta avos) por dia ou fração superior a 2 (duas) horas;

5.6.8. Para aferição da velocidade da internet contratada a contratante usará o site <http://www.brasilbandalarga.com.br/speedtest> e/ou [http:// simet.nic.br](http://simet.nic.br) Para aceite de instalação do link de internet, o CONTRATADO deverá utilizar equipamento certificado para realizar um teste que consiste no envio de pacotes de 2048bytes por um período de 5 minutos.

5.6.8.1. Após esse período, serão coletados do equipamento os seguintes dados: número de bits com erros e número de bits recebidos para se realizar o cálculo da taxa de erro (bits com erro/bits recebidos). Essa taxa não deverá ser superior a 1×10^{-1} .

5.6.8.2. O teste de aceite dos serviços de internet será composto, no mínimo, por teste de navegação pela internet e intranet do CONTRATANTE. O aceite definitivo dar-se-á após a verificação do correto funcionamento de cada enlace de internet.

5.6.9. Toda a infraestrutura externa para a instalação, ativação e equipamentos (Cabos, equipamentos, conectores, etc.) do acesso a Internet dedicada não deverá possuir qualquer ônus para a CONTRATANTE.

5.6.10. Durante esse período, toda e qualquer pendência deve ser resolvida. Para tanto, o prazo se estenderá por no máximo 30 (trinta) dias corridos, no qual não deverão ser apresentadas falhas.

5.6.10.1. Caso o CONTRATADO não sane as pendências ou não consiga cumprir com as exigências após este período, serão iniciados os procedimentos de penalidades previstos no Contrato.

5.6.10.2. Ao final do período de funcionamento experimental, concluído com sucesso, será emitido pela CONTRATANTE o Termo de Recebimento Definitivo – TRD.

5.7. LINK DEDICADO - FIBRA OPTICA

5.7.1. O serviço de acesso dedicado à Internet (megafull-duplex) contemplará no fornecimento de um acesso direto e exclusivo à rede mundial de computadores – INTERNET, estando disponível 24 (vinte e quatro) horas

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, devendo constituir-se de acessos permanentes, dedicados e com total conectividade IP, interligando a Prefeitura Municipal de Caiçara do Rio do Vento (PMCRV) à Internet Mundial através de canais privativos dedicados, com velocidade inicial mensal por mega de internet, sendo este cobrado o valor por Mega mensal a ser utilizado de acordo com as necessidade mensais, tal trafego será cobrado mediante estimativa mensal em conformidade e acordo prévio da contratante.

5.7.2. A licitante deverá entregar o link dedicado (megafull-duplex) diretamente de seu backbone FTTH cuja arquitetura permite que através de uma fibra única e exclusiva, usando tecnologia GPON (Gigabit passive optical network) ou GEPON (Gigabit Ethernet Passive Optical Network) que permite maior transmissão e recebimento de dados através de uma única fibra, onde por sua vez este enlace deverá ser de uso exclusivo da prefeitura de Caiçara do Rio do Vento e sobre hipótese alguma poderá ser compartilhado com os clientes da contratada, para um backbone da PMCRV.

5.7.3. A Contratação de Empresa Especializada prestação de serviços de instalação de link de conectividade IP (Internet Protocol), que proveja o acesso direto e exclusivo à rede mundial de computadores – INTERNET, estando disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, devendo constituir-se de acessos permanentes, dedicados e com total conectividade IP, interligando a Prefeitura Municipal de Caiçara do Rio do Vento à Internet Mundial através de canais privativos dedicados, com velocidade e largura de banda dedicada com Megabytes Full-Duplex, com banda garantida, com faixa de IP's válidos, sem bloqueios de serviços ou portas de acesso, sem controle de número de conexões ativas por IP, através de sistema de comunicação via fibra ótica, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico aos serviços local e diário, manutenção corretiva e preventiva, com fornecimento de softwares, servidor local dedicado, interface de comunicação, onu(s) (unidade de rede óptica) e roteadores, prestação de serviços local e diária especializada, utilizando-se de equipamentos homologados e patenteados pela ANATEL, por um preço fixo mensal, conforme este TR.

5.8. TRANSPORTE

5.8.1. O Transporte de dados ip (transporte de link contendo internet e tráfego de dados entre suas unidades e órgão) se dará por meio de fibra óptica, a contratada disponibilizará 1 fibra dedicada por trajeto conforme especificado neste edital da backbone (central de Distribuição) da sede da licitante, exclusivamente, e de forma dedicada, não podendo haver compartilhamento com outro de seus clientes, usuários, terceiros ou reaproveitamento de link pela Contratada.

5.8.2. No que diz respeito a canal dedicado entende-se por canal corporativo unilateral exclusivo sem cascadeamento dos serviços nem numa parte e nem como um todo deste transporte, na qual somente a licitante poderá usar, transportar, direcionar e ativar seus pontos conforme sua demanda mensal de entidade e trafego. O transporte deverá ser unilateral e exclusivo de uma fibra destina a prefeitura municipal de Caiçara do Rio do Vento para todos os órgão e secretarias desse município, através de Sistema de comunicação e largura de banda (megafull-duplex), que será transportado localmente via cabo de fibra da sede da contratada para unidades de ativação deste município.

5.8.3. O cabo óptico deve ser patentado e homologado pela ANATEL compatível ou superior autossustentável SM 12 fibras -(CFOA-SM-AS80-G 12), na qual deverá ser realizada todas as fusões necessárias através de máquina de fusão ótica (sem emenda das fibras ópticas) e tais fibras utilizadas deverão passar por processo de teste (certificação) com OTDR, deverão ser instaladas plaquetas de identificação das fibras nos pontos de origem e destino do cabo bem como em todos os postes da via por onde o cabo passar,

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

com todos insumos e materiais necessários ao fiel e pleno contrato de responsabilidade e encargos diretamente e indiretamente da contratada.

5.9. ATIVAÇÃO

5.9.1. A ativação dos pontos na zona urbana se dará por meio da fibra de transporte para órgão ou secretaria de municipal destinada a utilização do link e transporte. Entretanto nos pontos pelos quais não estiverem na área de abrangência e cobertura destes trajetos a empresa contratada deverá providenciar um meio de internet para que a utilização seja do mesmo princípio ou seja utilizando-se do link e transporte da rede de intranet privada que será constituída neste termo referencial.

5.9.2. A ativação dos pontos da zona rural se dará através de uma torre de 20 metros de altura a ser implantada no prédio sede da contratante para distribuição, propagação, interconexão, replicação e instalação da intranet e Internet. Nesta torre contará com equipamentos na frequência de 5.8Ghz dual banda como distribuidor do SSID que por sua vez proverá o sinal na zona rural dos sítios de abrangência da sede da licitante e interligará todos os pontos através de CPEs “equipamento dentro das instalações do cliente PMCRV” que são as antenas receptoras de SSIDs na mesma frequência em 5.8ghz dual banda que assim for solicitado com todo material e mão de obra se custos e nem ônus adicionais a Prefeitura Municipal de Caiçara do Rio do Vento.

5.9.3. A instalação, configuração, suporte técnicos, prestação de serviços e ativação de todos os pontos sem custos para a Contratante.

5.9.4. Deverão ser fornecidos suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação durante a vigência do contrato, sem custos adicionais à Contratante, com todas as despesas inerentes a salários, férias, encargos, pela contratada.

5.9.5. A CONTRATADA será responsável pela aquisição dos ativos (conversor óptico, roteadores de pequeno e médio porte, switch, cabos, fibra, ferragem, conectores, caixa de atendimento e caixa de emendas, equipamento de gerencia de energia, como nobreaks, baterias, racks, tudo que for necessário ou solicitado para o provimento do serviço deste termo referencial).

5.9.6. Os pontos de internet deverão ser instalados nos locais indicados a seguir, podendo ocorrer acréscimos de novos pontos, alterações de endereços ou a inclusão de outros locais a serem informados ao longo da vigência da contratação, conforme necessidade da secretaria demandante:

Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Desenvolvimento		
	Unidade	Endereço
01	Prefeitura	Rua São Sebastião, nº 36, Centro
02	Junta Militar	Rua Presidente Café e Filho, s/n, Centro
03	Delegacia	Rua José Victorino de Andrade, nº 107, Centro
04	Praça São Sebastião	Rua São Sebastião, s/n, Centro
05	Setor de Transporte	Rua Vereador Paulo Feitosa, nº 35, Centro
06	Sala do Empreendedor	Rua Presidente Café Filho, nº 112, Centro
07	Praça de Nova Descoberta	Rua Vereadora Inês Pires, s/n, Nova Descoberta
08	Praça do Conjunto Manoel Ferreira Pires	Conjunto Manoel Ferreira Pires
09	Praça José Vitorino de Andrade	R. Profa. Joana Eugenia de Andrade, Centro

Gabinete da Prefeita		
	Unidade	Endereço

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

01	Conselho Tutelar	Rua Serra da Gameleira, nº 07, Nova Descoberta
----	------------------	--

Secretaria Municipal de Educação e Cultura

	Unidade	Endereço
01	Secretaria Municipal de Educação e Cultura	Rua Presidente Costa e Silva, nº 39, Centro
02	Centro Educacional Rio dos Ventos	Praça José Vitorino de Andrade, s/n, Centro
03	Centro Infantil Ericina	Rua Presidente Costa e Silva, s/n, Centro
04	Centro Educacional Maria Silva	Comunidade da Serra da Gameleira, Zona Rural
05	Ginásio Maria Helena Celestino da Câmara	R. Profa. Joana Eugenia de Andrade, Centro
06	Quadra Poliesportiva Laércio Jadson Fernandes Confessor	Comunidade Serra da Gameleira

Secretaria Municipal de Saúde

	Unidade	Endereço
01	Secretaria de Saúde	Rua Presidente Costa e Silva, s/n, Centro
02	Unidade Mista de Saúde Mãe Tonha	Rua São Sebastião, s/n, Centro
03	UBS Tereza Cristina Lisboa	Rua Presidente Costa e Silva, s/n, Centro
04	UBS Manoel Vitorino Filho	Rua Presidente Costa e Silva, s/n, Centro
05	UBS Jose de Oliveira Confessor – Gameleira	Povoado Serra da Gameleira, s/n, Zona Rural
06	UBS Humberto Cezar Bezerra – Bela Vista	Povoado Bela Vista, s/n, Zona Rural
07	Vigilância em saúde	Rua Presidente Costa e Silva, s/n, Centro
08	UBS Maria Nazaré da Silva	R. Serra da Corcunda, s/n, Nova Descoberta

Secretaria Municipal de Assistência

	Unidade	Endereço
01	Secretaria de Assistência	Rua Presidente Costa e Silva, nº 35, Centro
02	Serviço de Convivência - SCFV	Rua Nossa Senhora de Fátima, nº 04, Centro
03	CRAS	Rua Serra da Gameleira, nº 21, Nova Descoberta

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Turismo

	Unidade	Endereço
01	Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Turismo	Rua Presidente Costa e Silva, s/n, Centro
02	Ginásio Leônidas Feitosa	Rua Serra da Corcunda, Nova Descoberta

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

	Unidade	Endereço
01	Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	Rua Presidente Costa e Silva, nº 35, Centro

Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos		
	Unidade	Endereço
01	Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos	Rua Presidente Costa e Silva, s/n, Centro

5.10. DA SOLUÇÃO PARA FORNECIMENTO DE ÁREA DE TRABALHO REMOTA

5.10.1. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:

Para garantir a qualidade do serviço em soluções de área de trabalho remota, é essencial que a latência da rede não exceda 30 milissegundos (ms). Esse limite assegura uma experiência de uso fluida, com resposta rápida aos comandos do usuário, evitando atrasos perceptíveis que possam comprometer a produtividade e a eficiência do ambiente de trabalho remoto. O cumprimento deste parâmetro é crítico para atender aos requisitos de desempenho e usabilidade estipulados para a infraestrutura proposta

- A implementação das soluções deverá ser realizada sem interrupção do funcionamento do ambiente atual de operação da rede e sem impactos significativos para o ambiente de trabalho da Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento, admitindo-se apenas paradas programadas em períodos fora do horário de expediente, desde que previamente acordadas com a Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento, por intermédio da Coordenação Tecnologia da Informação;
- Os serviços para a implementação poderão ser executados em regime 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sendo que esta condição será acertada entre as partes no planejamento da implantação e será prevista nos cronogramas do projeto básico e aceita pela Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento.
- As atividades consideradas incômodas ou que gerem qualquer tipo de impacto, perturbação ou desconforto nas atividades normais do Órgão, as quais terão de ser programadas para o período noturno, após as 20h, ou para finais de semana.]
- A Contratada deverá garantir o fornecimento que todos os componentes (equipamentos, materiais, acessórios e etc.) necessários para atendimento o objeto deste certame e que todos os itens da solução estejam em pleno funcionamento, conforme contratado, sendo imediatamente substituídos os que não estiverem em conformidade com o solicitado e pleno cumprimento de níveis de acordo de serviço, descritos neste edital;

5.10.2. CONDIÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS SOLUÇÕES:

- Para a implantação, a CONTRATADA deverá alocar profissionais do seu quadro de funcionários, devidamente comprovado o vínculo empregatício, conforme lei trabalhista brasileira. É vedada qualquer tipo de terceirização de mão de obra, salvo apenas em casos de mão de obra específica e devidamente comprovada pela empresa. Esta documentação será avaliada pela Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento, antes no início dos trabalhos;
- A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de toda a solução descrita no objeto deste Termo de Referência, no prazo máximo 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS, contados a partir da data de assinatura do contrato;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

- c) Todas as atividades envolvidas serão acompanhadas e validadas por analistas técnicos da Prefeitura de Caçara do Rio do Vento;
- d) Para a implantação, a CONTRATADA deverá alocar profissionais com certificação oficial da solução. Esta documentação será avaliada antes no início dos trabalhos;
- e) A CONTRATADA deverá elaborar um projeto de implantação, em conjunto com as áreas técnicas da Prefeitura de Caçara do Rio do Vento, onde deverão constar o desenho da solução (topologia, configurações, etc.), as atividades de preparação do ambiente, customização, testes e implantação;
- f) A implantação da solução será realizada no ambiente de produção, portanto, se necessário, as atividades deverão ocorrer após o expediente (horários noturnos ou em finais de semana e feriados), a critério da Prefeitura de Caçara do Rio do Vento;
- g) A CONTRATADA será responsável por efetuar as atividades de integração da solução com os ambientes operacionais da Prefeitura de Caçara do Rio do Vento;
- h) A CONTRATADA deverá fornecer, em até 20 (vinte) dias corridos, após o término da implantação da solução, documentação contendo:
 - I. Especificação de toda solução (características e funcionalidades implantadas);
 - II. Desenho lógico da implantação;
 - III. Comentários e configurações executadas;
- i) Essa documentação deverá ser entregue em meios digitais e impressa;
- j) Quaisquer alterações nas condições acima deverão ser avaliadas e aprovadas pela Prefeitura de Caçara do Rio do Vento;
- k) O tempo e também as condições de nível de serviço para a garantia estão descritas no ANEXO – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA);
- l) Todo o processo de implantação, incluindo mão de obra, ou quaisquer outras adequações necessárias, será de responsabilidade da CONTRATADA, portanto, todos os custos relativos a este item deverão ser contemplados à proposta comercial;
- m) A entrega, a instalação e a configuração e tudo que for necessário para o perfeito funcionamento da solução ofertada, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA;
- n) Todo processo de implantação das soluções terá o acompanhamento da equipe técnica da Prefeitura de Caçara do Rio do Vento que efetuará os testes de aceitação para que possa ser lavrado o Termo de Aceite definitivo;
- o) Todo processo de implantação das soluções deverá ser realizado sem interrupção do funcionamento do ambiente atual de operação da rede e serviços de telefonia, e sem impactos significativos para o ambiente de trabalho da Prefeitura de Caçara do Rio do Vento. Admitindo-se apenas paradas programadas em períodos fora do horário de expediente, desde que previamente acordadas com a Prefeitura de Caçara do Rio do Vento, por intermédio da Coordenação Tecnologia da Informação;
- p) Os serviços para a implementação poderão ser executados em regime 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, incluindo sábado, domingos e feriados), sendo que esta condição será acertada entre

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

as partes no planejamento da implantação e será prevista nos cronogramas do projeto básico e aceita pela Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento;

- q) As atividades consideradas incômodas ou que gerem qualquer tipo de impacto, perturbação ou desconforto nas atividades normais do Órgão, deverão ser programadas para os períodos noturnos, após as 18h ou em finais de semana e feriados;
- r) A equipe técnica do Município acompanhará todo processo de implantação. Diante disso, caberá à Contratada definir as melhores condições de funcionamento da solução, fornecendo recursos e a mão necessários para o projeto;

5.10.3. ACOMPANHAMENTO PÓS IMPLANTAÇÃO (OPERAÇÃO ASSISTIDA)

5.10.3.1. Após a entrada em operação das soluções, iniciará a etapa de acompanhamento do uso pós implantação; que poderá ser de forma presencial na sede da Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento ou remoto, a critério da equipe técnica do Município;

5.10.3.2. O período de operação assistida, terá duração mínima de 05 (cinco) dias, podendo ser reduzida ou estendida, conforme forem apresentados os resultados positivos da implantação, ou seja, performance das soluções conforme esperado e ambiente estabilizado sem problemas e impactos aos usuários e serviços da Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento;

5.10.3.3. O período de operação assistida, tem como objetivo minimizar todo e qualquer impacto que possa ocorrer no uso das novas aplicações, através do acompanhamento dos técnicos da CONTRATADA, de modo a responder de forma rápida e assertiva, questões como:

- A) Correção de erros;
- B) Solução de dúvidas dos usuários gestores e de TI;
- C) Verificação do desempenho, Otimização e disponibilidade da Solução;
- D) Atualização da documentação e scripts de atendimento de help desk;
- E) Auxílio à equipe técnica da CONTRATADA no atendimento de segundo e terceiro nível;
- F) Entre outras atividades necessárias para estabilização do software.

5.10.3.4. A operação assistida abrange todo o ambiente de execução das soluções;

5.10.3.5. O formato de execução desta atividade, só poderá ser alterado de presencial para qualquer outro formato, com a autorização da Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento, por intermédio de seus agentes responsáveis pelo projeto;

5.10.3.6. Maiores detalhamentos técnicos, sobre o processo de implantação, estão no ANEXO - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS, ITEM 1 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO;

5.10.3.7. Intervenções programadas que necessitem de paralisações da Solução deverão ser realizadas fora do horário de expediente, devendo ser agendadas pela CONTRATADA com a Prefeitura de Caiçara do Rio do Vento.

5.10.4. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO CONTINUO, ESPECIALIZADO, "ON SITE"

I. Ao término do processo de implantação, inicia-se os serviços de suporte técnico;

II. Demais detalhamentos do serviço de suporte técnico estarão descritos nos anexos REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS; REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO; TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA).

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

5.11. Para garantir a qualidade do serviço em soluções de área de trabalho remota, é essencial que a latência da rede não exceda 30 milissegundos (ms). Esse limite assegura uma experiência de uso fluida, com resposta rápida aos comandos do usuário, evitando atrasos perceptíveis que possam comprometer a produtividade e a eficiência do ambiente de trabalho remoto. O cumprimento deste parâmetro é crítico para atender aos requisitos de desempenho e usabilidade estipulados para a infraestrutura proposta.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 06/2024.

6.2. Caberá ao fiscal do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;

II - Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

III - Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexecução ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

IV - Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

V - Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

VI - Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

VII - Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

VIII - Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo e com o setorial;

IX - Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

X - Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico;

XI - Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário; e

XII - Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, reportar ao Gestor do Contrato, para que este faça a notificação do contratado acerca da sua irregularidade fiscal, concedendo prazo, conforme estipulado no Termo de Contrato que está sendo gerido, para sua regularização fiscal, sob pena de rescisão contratual caso não o faça.

6.3. Caberá ao gestor do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

- II - Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;
- III - Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- IV - Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço/fornecimento, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- V - Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;
- VI - Coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico, administrativo e setorial;
- VII - Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;
- VIII - Realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais; e
- IX - Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº. 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.

7. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO

7.1. DO RECEBIMENTO

7.1.1. O objeto do contrato será recebido:

I - Em se tratando de obras e serviços:

- a) Provisoriamente, em até 15 (quinze) dias corridos da comunicação escrita do contratado de término da execução;
- b) Definitivamente, após prazo de observação ou vistoria, que não poderá ser superior a 90 (noventa) dias corridos, salvo em casos excepcionais, devidamente justificados e previstos no ato convocatório ou no contrato.

II - Em se tratando de compras:

- a) Provisoriamente, em até 10 (dez) dias corridos a contar da data do recebimento do bem/serviço ou apresentação da nota fiscal;
- b) Definitivamente, em até 20 (vinte) dias corridos a contar da data do recebimento do bem/serviço ou apresentação da nota fiscal, para efeito de verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação.

7.2. DO PAGAMENTO

7.2.1. A forma de pagamento do Município de Caçara do Rio do Vento/RN é por empenho de despesa.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

7.2.2. A fiscalização do Município somente atestará o fornecimento dos bens/serviços e liberará a nota fiscal para pagamento, quando cumpridas pela CONTRATADA todas as condições pactuadas.

7.2.3. O pagamento dos bens/serviços será feito mediante a apresentação da respectiva nota fiscal ou nota fiscal-fatura devidamente atestada pelo Responsável pela execução da atividade.

7.2.4. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após o recebimento da respectiva fatura corretamente preenchida. Se o término deste prazo coincidir com dia em que não houver expediente na Prefeitura, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato.

7.2.5. O documento de cobrança deverá ser emitido em nome da Prefeitura Municipal de Caçara do Rio do Vento/RN – CNPJ: 08.351.819/0001-05.

7.2.6. A nota fiscal/fatura deverá estar acompanhada das certidões negativas de Regularidade Fiscal.

7.2.7. O pagamento será efetuado por meio de crédito em conta corrente da Contratada, devendo esta informar o Nome do Banco e número da Agência e da Conta Corrente, como também registrá-los no próprio Recibo Fiscal.

7.2.8. As notas fiscais/faturas emitidas com erro deverão ser substituídas. Neste caso, o Município de Caçara do Rio do Vento efetuará a devida comunicação à CONTRATADA, para que dentro do prazo fixado para o pagamento, proceda na sua regularização. No mais, o Município disporá de até 30 (trinta) dias, a partir da correção das notas fiscais/faturas ou da sua substituição para efetuar o seu pagamento.

7.2.9. O Município, só autorizará a realização dos pagamentos, se houver por parte do fiscal/gestor da contratação, o necessário ATESTO dos produtos/serviços entregues pela empresa.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Como forma de seleção do fornecedor será utilizado o procedimento de contratação por meio de procedimento licitatório, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO e Registro de Preços.

8.2. Para fins de seleção das melhores condições será considerada vencedora a interessada que apresentar o **MENOR VALOR GLOBAL PARA O GRUPO DE ITENS**, devendo ser apresentado ao final o valor UNITÁRIO de cada uma para registro.

8.3. A adoção do referido critério é justificada pela vantagem econômica para a administração pública.

8.4. Ressalte-se que há diversas empresas do ramo que aptas a atender a contratação, não havendo, portanto, restrição à concorrência.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.2. Os valores para basear o custeio dos quantitativos expressos neste estudo serão verificados em pesquisa ou cotação de preços no mercado local e/ou regional, seguindo metodologia e exigências da Lei 14.133/2021.

9.2. Para verificar as condições do mercado deverá ser procedida pesquisa mercadológica com empresas da área ou de acordo com as condições que seguem:

I – Composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como painel de preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente;

II – contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, mediante Sistema de Registro de Preços ou Contrato, observado o índice de atualização de preços correspondente;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

- III - dados de pesquisa publicada em mídia especializada, podendo ser portais privados ou públicos, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal ou estadual ou municipal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data da pesquisa de preço, contendo a data e hora de acesso;
- IV – pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital; ou
- V – pesquisa na base estadual ou nacional de notas fiscais eletrônicas, desde que a data das notas fiscais esteja compreendida no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do edital;
- VI - orçamentos apresentados por interessados em apresentar proposta de preços mediante conhecimento formal de captação por meio de publicação de extrato de chamamento para apresentação de propostas financeiras; e
- VII - pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de telefone, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital, contendo obrigatoriamente a data, a hora de ligação, e o nome completo do atendente.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão a conta dos recursos consignados no orçamento da Prefeitura Municipal de Caçara do Rio do Vento/RN e será disponibilizado em momento oportuno pelo setor responsável.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com o prazo e as condições estabelecidas na contratação, após cumprida todas as formalidades legais.

11.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da contratação, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas daquela, através de gestor/fiscal da contratação, previamente designado em Portaria ou em previsão disposta nos demais documentos oriundos da contratação.

11.3. Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue em desacordo com o contratado.

11.4. Expedir a ordem de fornecimento/serviço.

11.5. Proporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente o fornecimento/serviço contratado, inclusive prestando todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados para fiel execução do objeto.

11.6. Receber o objeto no dia previamente agendado, no horário de funcionamento da unidade responsável pelo recebimento.

11.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

11.8. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do objeto contratado, em especial, aplicação de sanções, alterações e repactuações do mesmo.

11.9. Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias, em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Executar o objeto, dentro das descrições, do prazo e demais condições estabelecidas na contratação.

12.2. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução da contratação.

12.3. A CONTRATADA é responsável, direta pela prestação do objeto da contratação e, conseqüentemente responde, civil e criminalmente, por todos os danos e prejuízos que, na execução dela venha direta ou indiretamente, a provocar ou causar para a CONTRATANTE ou para terceiros.

12.4. Responsabilizar-se integralmente pelo serviço/fornecimento contratado, nos termos da legislação vigente, e garantir o cumprimento das atividades, de acordo com as diretrizes estabelecidas para sua realização e com as especificações constantes no orçamento apresentado.

12.5. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto da contratação, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

12.6. Manter um preposto com poderes de decisão para representar a empresa, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução do objeto da contratação.

12.7. Reportar-se ao Gestor/Fiscal da contratação quando necessário, adotando as providências pertinentes para a correção das falhas detectadas.

12.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

12.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigado.

12.10. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

12.11. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da prestação dos serviços/fornecimento dos produtos, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

12.12. Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

12.13. A Contratada deverá apresentar estrutura para Suporte técnico local, para imediato atendimento das demandas de manutenção e instalações de pontos.

13. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - impedimento de licitar e contratar;
- IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II - as peculiaridades do caso concreto;
- III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.4. As infrações e sanções previstas neste instrumento serão aplicadas em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021.

14. MEDIDAS ACAUTELADORAS

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

14.1. Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

15. NORMAS QUE REGULAMENTAM A CONTRATAÇÃO

15.1. Lei Federal nº 14.133/2021 e suas regulamentações.

15.2. Decreto Municipal nº 001/2024.

15.3. Decreto Municipal nº 006/2024.

16. ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

16.1. O presente termo de referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento desta Prefeitura Municipal de Caçara do Rio do Vento, designada por meio da Portaria nº 43/2024, publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 04/03/2024, em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021 e o Decreto Municipal nº 006/2024.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Para maiores informações os interessados poderão entrar contato com o Município através do e-mail: administracao@caicaradoriodovento.rn.gov.br ou diretamente em nosso endereço.: Rua São Sebastião S/N, Caçara do Rio do Vento, RN, 59540-000.

Caçara do Rio do Vento/RN, 12 de fevereiro de 2025.

Francisco Cleiton Lisboa

Secretário Municipal de Administração e Planejamento

ANEXO I - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS

1. ITEM 1 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

1.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

1.1.1. Foram analisadas as alternativas disponíveis no mercado e que atendam às especificações necessárias e capazes de responder aos requisitos do Município de Caiçara do Rio do Vento. Sendo que neste estudo foram considerados, majoritariamente, os seguintes itens:

- A) Viabilidade técnica para implantação e uso das soluções;
- B) Eficiência e produtividade com base na curva de aprendizagem dos usuários finais;
- C) Aspectos econômicos.
- D) Processo de migração apoiado pelo fornecedor.
- E) Implantação e configuração de todo o ambiente computacional.
- F) Disponibilidade 24x7x365
- G) Desnecessidade de recursos locais como energia elétrica, refrigeração e espaço físico.
- H) Backup e Retenção de Dados
- I) Recuperação de desastres rápida
- J) Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados
- K) Serviço de segurança e proteções contra ataques cibernéticos;
- L) Auditoria, controle e gerenciamento
- M) Racionalização do esforço da equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento.

1.1.2. OUTROS ASPECTOS TÉCNICOS E DE SERVIÇO:

- A) IAAS – INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO: O modelo solução a ser contratada é o de serviço IaaS (*Infrastructure as a Service*) ou traduzindo Infraestrutura como Serviço. Neste modelo, modelo a equipe técnica do Município terá mais autonomia na configuração e gerenciamento de suas aplicações, sendo possível acesso a alguns recursos como processamento, memória, armazenamento, banco de dados, *virtual machines*, servidores, entre outros.
- B) Este projeto também prevê a inclusão dos serviços de suporte técnico, implantação, treinamento e migração do conteúdo alocado em servidores locais para a nuvem, sem impactos ou indisponibilidade do portal do Município de Caiçara do Rio do Vento, sendo a migração, totalmente transparente aos usuários do portal.
- C) Num primeiro momento, ao fazer contato inicial com soluções de nuvem, preferimos adotar as tecnologias de Infraestrutura como serviço, sendo possível no futuro, fazer adequações ou otimizações no ambiente de nuvem de forma flexível, elástica e escalável.

1.2. REQUISITOS GERAIS

- 1.2.1. A contratada deverá integrar o ambiente operacional do Município de Caiçara do Rio do Vento ao serviço contratado, de modo que o acesso aos serviços ocorra de forma transparente para os usuários e colaboradores;
- 1.2.2. Além do item acima, a empresa CONTRATADA responsável por realizar todo processo de comunicação com o fabricante, além de toda a intermediação entre o Município de Caiçara do Rio do Vento e fabricante da solução para qualquer assunto pertinente ao certame;
- 1.2.3. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, o Município de Caiçara do Rio do Vento poderá exigir a execução da migração à noite e em finais de semana;
- 1.2.4. Durante o prazo de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas como decorrentes do funcionamento do produto deverão ser corrigidos pela CONTRATADA ou FABRICANTE, mediante a disponibilização de atualizações corretivas, sem ônus adicionais para a

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

CONTRATANTE;

- 1.2.5. A empresa participante deverá possuir em seu quadro técnico, profissionais certificação “*Scrum Master*” e em “*Cloud Solutions*” do fornecedor de Datacenter em Nuvem escolhido;
- 1.2.6. A solução deverá ser fornecida através de uma única plataforma de solução *Cloud*, não sendo permitido ofertar a combinação de dois ou mais fornecedores;
- 1.2.7. A solução *Cloud* deverá ser fornecida por uma empresa participante que possua Datacenters replicados em mais de uma localidade, como solução de *Disaster Recovery*;
- 1.2.8. Possuir escritório no Brasil com atendimento em português em regime ininterrupto de 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

1.3. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DE DADOS

- 1.3.1. O serviço de migração de todos os dados, incluindo todos aplicativos, base de dados e serviços utilizados pelo Município de Caiçara do Rio do Vento na atual plataforma em uso pelo órgão, será de responsabilidade da empresa CONTRATADA;
- 1.3.2. O serviço de migração de dados prevê o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma, armazenamento de arquivo e outros, utilizada pelo Município de Caiçara do Rio do Vento;
- 1.3.3. O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma do Município de Caiçara do Rio do Vento, para a plataforma ofertada;
- 1.3.4. A empresa contratada deverá submeter um projeto, o qual deverá ser aprovado pela equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento;
- 1.3.5. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, o Município de Caiçara do Rio do Vento poderá exigir a execução da migração fora do horário de expediente, inclusive à noite e/ou aos finais de semana e feriados;
- 1.3.6. No planejamento do serviço, a equipe técnica do Município passará a lista com todos serviços, dados e aplicações que deverão ser migrados, tais como as bases de dados Microsoft SQL, Configuração de portas e regras de acesso de Firewall incluindo o *Web Application Firewall*. Apontamentos e serviços de DNS, como A, AAA, TXT, MX e outros que forem necessários. Cópia dos arquivos e dados do ambiente local para a plataforma de nuvem ofertada;
- 1.3.7. Realizar primeiros testes de acesso após a migração da solução;
- 1.3.8. Apoio em demais atividades técnicas que possam envolver o processo de migração dos serviços para a solução ofertada.

1.4. CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE E IMPLANTAÇÃO;

- 1.4.1. Este processo envolverá toda e quaisquer atividades necessárias para que o serviço contratado funcione sem nenhum impacto ao Conselho;
- 1.4.2. Toda a responsabilidade esta etapa será da CONTRATADA, sendo que a equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento acompanhará todo processo;
- 1.4.3. **PRINCIPAIS ATIVIDADES:** O serviço de transição da ferramenta abrange a alteração do atual serviço em uso pelo Conselho para a nova solução, contendo os seguintes itens:
 - A) Mapeamento de todos os serviços, configurações de DNS, Regras de Firewall, Redirecionamento de portas, usuários, grupos, redirecionamentos, sites, estrutura de arquivos e diretórios, bancos de dados e demais itens atualmente ativos;
 - B) Configuração que todos os itens listados acima;
 - C) Provisionamento de usuários e acessos para nova plataforma;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

- D) Criação de regras e parametrizações de fluxo de acessos públicos e privados do domínio na nova plataforma;
- E) Revisão geral das políticas, regras de segurança e etc.

1.4.4. ATIVIDADES RELACIONADAS AS CONFIGURAÇÃO DOS DOMÍNIOS:

- A) Todas os sites, deverão responder no serviço de DNS, a todos domínios do Município listados anteriormente;
- B) Configurações de direcionamentos de domínios e domínios secundários;
- C) Alterações necessárias dos serviços de DNS, requeridos para configuração do sistema (CNAME, MX, TXT, A, AAAA).
- D) Publicação dos sites na internet e testes de acesso externo ao conteúdo do mesmo e suas funcionalidades.
- E) Permitir o vínculo e acesso a sites, portais e sistemas de terceiros que servem ao propósito da atividade do Município de Caiçara do Rio do Vento.

1.5. SUPORTE E TESTES

1.5.1. Atividades de suporte e testes relacionadas à etapa de implantação da solução:

- A) Testes de verificação da instalação, conectividade e redundância de conectividade;
- B) Documentação da instalação em relatório de instalação;
- C) Manual de procedimento para a manutenção, gerenciamento, suporte e continuidade do serviço.

1.6. REPASSE DE CONHECIMENTO E TREINAMENTO.

- 1.6.1. O referido treinamento tem como objetivo a transferência de conhecimentos necessários para que a equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento exerça o suporte e o gerenciamento de funcionamento da solução;
- 1.6.2. O treinamento para administrador quando presencial será ministrado na sede do Município de Caiçara do Rio do Vento, quando realizado remotamente será ministrado por videoconferência;
- 1.6.3. Carga horária de no mínimo 6 (seis) horas, podendo ser dividido em 2 módulos se necessário a critério do Município de Caiçara do Rio do Vento;
- 1.6.4. Ao término de cada turma, deverão ser fornecidos atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.

1. ITEM 2 - OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SERVIÇO CONTÍNUO

1.1. REQUISITOS GERAIS:

1.1.1. A solução deve atender aos itens descritos abaixo:

- A) Plataforma *Web Applications*;
- B) Plataforma de Banco de Dados;
- C) Suporte a redes privadas seguras entre os grupos de servidores;
- D) Ferramentas de Segurança, Monitoramento e Gerenciamento;
- E) Serviços de suporte técnico 24x7x365 proativo.

1.2. CONFORMIDADE E NORMAS DE SEGURANÇA:

1.2.1. A solução a ser contratada, deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos de certificações relacionadas à conformidade e normas de segurança da informação:

- A) Certificação Tier III (mínimo);
- B) Certificação ISO 27001;
- C) Certificação ISO 9001;
- D) Certificação LEED Gold;

E) Certificação PCI DSS.

1.3. CONDIÇÕES GERAIS:

- 1.3.1. A solução Cloud deverá ser fornecida por uma empresa participante que possua Datacenters replicados em mais de uma localidade, como solução de *Disaster Recovery*;
- 1.3.2. Isenção de taxa mensal de transferência de dados (download e upload ilimitados).
- 1.3.3. Discos de Armazenamento com no mínimo 15.000 IOPS (Operações de Entrada e Saída por Segundo);
- 1.3.4. Link de Internet para os servidores de no mínimo 50 Mbit/s Full Duplex com Redundância;
- 1.3.5. Taxa de Transferência por Disco: mínimo de 250MB/Seg;
- 1.3.6. Balanceadores de carga em duas versões para garantir disponibilidade e redundância para cada demanda do ambiente computacional;
- 1.3.7. Soluções de segurança com base em *cloud computing*:
 - A) *Firewall as a service*;
 - B) *Security Groups*;
 - C) Pares de Chave;
 - D) Web Application Firewall.
- 1.3.8. Alto nível de controle - Controle o tráfego de entrada e saída em cada instância do ambiente;
- 1.3.9. VLAN Dedicada para a rede de servidores do cliente, 100% de isolamento com redundância.
- 1.3.10. Rede Privada + 2 IPs Público.
- 1.3.11. VPN com a contratante.
- 1.3.12. Painel de Gerenciamento com interface gráfica em versão Web.
- 1.3.13. **A contratada é a responsável pelo licenciamento dos fabricantes dos sistemas operacionais básicos; Software de Banco de Dados e demais softwares que exijam licenciamento por parte de fabricante.**
- 1.3.14. Sistema de monitoramento (NOC) com possibilidade de verificar o status dos servidores e emitir relatórios em tempo real.
- 1.3.15. Backup Seguindo as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 1.3.16. Acesso ao sistema Service Desk para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.
- 1.3.17. Documentação e acesso administrativo ao servidor (root ou administrador).

1.4. SERVIDOR VIRTUAL 01 (IAAS – INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO) – APLICAÇÃO INTERNET INFORMATION SERVICES (IIS)

- 1.4.1. Este servidor deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos:
 - A) Funcionalidade principal: executar o serviço de servidor web, denominado, Serviços de Informações da Internet (IIS);
 - ✓ Neste servidor serão publicadas as aplicações Web que demandam do ISS como servidor Web.
 - B) Sistema Operacional: Windows Server 2019 ou superior;
 - C) Sistema de Aplicativo: Suporte a .NET, PHP, Node.js, Java ou Python;
 - D) Processamento: mínimo 2 núcleos com escalonamento elástico de até 8 núcleos por até 100 horas mensais, sem custo adicional.
 - E) Memória RAM: Mínimo 8 GB com escalonamento elástico de até 16GB por até 100 horas mensais, sem custo adicional.
 - F) Volume SSD: Mínimo 200GB;
 - G) Suporte a domínios personalizados;
 - H) Suporte para 5 Conexões IP SSL;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

- I) Balanceamento de carga;
- J) Suporte a Aplicativos Web;
- K) Suporte a Aplicativos de API;
- L) Gerenciamento de API;
- M) SLA: Disponibilidade de 99,5% garantido em contrato 24x7x365;
- N) Suporte à Kubernetes;
- O) Os recursos deverão ficar disponíveis 24 horas por dia e 07 dias por semana totalizando até 744 horas mensais;
- P) Escalonamento horizontal: 01 instância automaticamente sem custo adicional por até 100 horas mensais;
- Q) Localização do Data Center: Brasil;
- R) Redundância geográfica da solução.
- S) Retenção e Backups diários nativo da solução – Retenção por 90 dias com backups diários (300 GB de espaço dedicado);
- T) Suporte a backups criptografados.

**1.5. SERVIDOR VIRTUAL 02 (IAAS – INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO) -
SERVIDOR INTERNET (APACHE):**

1.5.1. Este servidor deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos:

- A) Funcionalidade principal: executar o serviço de servidor web, denominado, Apache HTTP Server;
 - ✓ Neste servidor serão publicadas as aplicações Web que demandam do Apache como servidor Web.
- B) Sistema Operacional: Windows Server 2019 ou superior;
- C) Sistema de Aplicativo: Suporte a .NET, PHP, Node.js, Java ou Python;
- D) Processamento: mínimo 2 núcleos com escalonamento elástico de até 8 núcleos por até 100 horas mensais, sem custo adicional.
- E) Memória RAM: Mínimo 8 GB com escalonamento elástico de até 16GB por até 100 horas mensais, sem custo adicional.
- F) Volume SSD: Mínimo 150 GB;
- G) Volume adicional: 150 GB;
- H) Suporte a domínios personalizados;
- I) Suporte para 5 Conexões IP SSL;
- J) Balanceamento de carga;
- K) Suporte a Aplicativos Web;
- L) Suporte a Aplicativos de API;
- M) Gerenciamento de API;
- N) SLA: Disponibilidade de 99,5% garantido em contrato 24x7x365;
- O) Os recursos deverão ficar disponíveis 24 horas por dia e 07 dias por semana totalizando até 744 horas mensais;
- P) Escalonamento horizontal: 01 instância automaticamente sem custo adicional por até 100 horas mensais;
- Q) Localização do Data Center: Brasil;
- R) Redundância geográfica da solução.
- S) Retenção e Backups diários nativo da solução – Retenção por 90 dias com backups diários (300 GB de espaço dedicado);
- T) Suporte a backups criptografados.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

1.6. SERVIDOR VIRTUAL 03 (IAAS – INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO) – BANCO DE DADOS:

1.6.1. Este servidor deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos:

A) Funcionalidade principal: executar o serviço de gerenciador de banco de dados, denominado, Microsoft SQL Server 2016;

✓ Neste servidor serão abrigadas todas as bases de dados das aplicações do Conselho.

B) Sistema Operacional: Windows Server 2019 ou superior;

C) Serviço de Banco de Dados: Microsoft SQL Server 2016 ou superior;

D) Armazenamento de alta performance - SSD: 150GB;

E) Volume adicional: 150 GB;

F) Mínimo de 2 vCore; com escalonamento elástico de até 4vCore por até 100 horas mensais, sem custo adicional.

G) Memória RAM: Mínimo 8 GB com escalonamento elástico de até 16GB por até 100 horas mensais, sem custo adicional

H) SLA 99,5% garantido em contrato 24x7x365;

I) Retenção de Backup: 05 dias, 4 Semanas, 3 Meses e 1 ano;

J) Redundância geográfica do serviço de banco de dados;

K) Taxa de transferência mensal: Até 5TB;

L) *Transparent Data Encryption*;

M) Serviço de Monitoramento e *Auto-Tuning* nativo do serviço.

N) Os recursos deverão ficar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana.

1.7. REDE E SEGURANÇA

1.7.1. Requisitos técnicos de rede e segurança, mínimos, para a solução a ser contratada:

A) Solução integrada de ferramenta de Análise e Avaliação da Conformidade Regulatória (LGPD, ISO27001 e SOC TSP);

B) 02 IP's Dedicados (IP's públicos);

C) 01 Rede Virtual;

D) 01 Certificado Digital SSL WildCard;

E) 01 DNS Server;

F) Firewall nativo do Datacenter com suporte ao WAF (*Web Application Firewall*);

G) Gateway de Aplicativo;

H) Gateway de VPN;

I) Emparelhamento de rede virtual;

J) Emparelhamento VNET;

K) Observador de Rede;

L) Suporte Classes (CIDR), como 10.0.0.0/16;

M) Infraestrutura de rede;

N) Suporte à criação de Regras e Filtros de Segurança para a Rede Virtual Privada;

O) Suporte à Roteamento do Tráfego;

P) Coleção de eventos de segurança para a análise e detecção de ameaças.

Q) Políticas de prevenção e análise de integridade dos recursos.

1.8. GERENCIAMENTO

1.8.1. Requisitos técnicos, mínimos, para a solução a ser contratada:

A) Log Analytics;

B) Monitoramento dos Recursos;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

- C) Central de Segurança;
- D) Gerenciamento de Acessos;
- E) Central de suporte online para solicitação de serviços e reporte de incidentes.
- F) Envio de alertas por e-mail

1.9. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTINUADA

- 1.9.1. Os serviços de manutenção continuada dar-se-ão por meio de serviço especializado, executado por técnicos capacitados e certificados para manutenção e suporte técnico da solução de proteção de dados (backup) e replicação de acordo com este objeto;
- 1.9.2. A CONTRATADA será responsável pela gestão completa da solução, provendo todo serviço operacional necessário para o pleno funcionamento da solução objeto deste termo de referência e deverão abranger, no mínimo, as seguintes atividades:
- A) O Conselho Regional de Administração necessita de serviços especializados de gestão de todo o ambiente detalhado neste documento, para que possa trabalhar em sintonia com os especialistas que compõe o quadro de funcionários de Tecnologia da Informação, cuidando de todo suporte técnico, sustentação e manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva), para que em conjunto, zelem pelo funcionamento das aplicações e banco de dados.
 - B) Implantando soluções adequadas ao cenário de boas práticas aplicadas à computação em nuvem, que acompanhem a contínua evolução tecnológica.
 - C) A Empresa vencedora ficará responsável por operacionalizar e realizar a gestão das propostas estabelecidas pelo processo consultivo da solução implementada que visam a otimização de recursos, implantação de soluções, aplicação de medidas de segurança e demais serviço;
 - D) Fica sob responsabilidade da gestão de infraestrutura realizar o acompanhamento de performance das aplicações e sistemas online, assumindo a responsabilidade técnica pelo ambiente de computação em nuvem, bem como gerar e manter a documentação técnica. Também está sob responsabilidade da Empresa vencedora de prover serviço de suporte que permita a efetiva operação da Solução Tecnológica de Computação em Nuvem, de forma presencial e remota, oferecendo o auxílio necessário para operação e fruição de todos os recursos oferecidos, de forma integral durante toda a vigência do contrato permitindo a implantação e gestão da Solução Tecnológica de Computação em Nuvem.
 - E) Fica a cargo da gestão de infraestrutura gerar relatórios periódicos de infraestrutura mensalmente, com análise e diagnósticos de acompanhamento de recursos.
 - F) A CONTRATADA deverá nomear um gerente responsável pela execução dos serviços;
 - G) A CONTRATADA deverá nomear um responsável técnico pela execução dos serviços de Manutenção Continuada.

2. ITEM 3 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

2.1. REQUISITOS DO SUPORTE TÉCNICO:

- 2.1.1. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão têm por finalidade garantir **a sustentação, a plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato, além de garantir a integridade do conteúdo do contratante mantido pela solução contratada;**
- 2.1.2. Os SERVIÇOS que compõe o objeto licitado, independente da região geográfica onde sejam executados, devem obedecer ao SLA (*Service Level Agreement*) relativo a cada serviço consultável neste documento;
- 2.1.3. Ao suporte técnico compete o esclarecimento de dúvidas relacionadas a instalação, configuração e uso do ambiente em nuvem, ou para correção de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução. **O serviço**

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

poderá ser realizado nas instalações do Município de Caiçara do Rio do Vento ou remotamente, com ônus ao Conselho;

- 2.1.4. O suporte técnico deve ser iniciado logo após a assinatura do contrato e deverá ser realizado de forma contínua durante a vigência do contrato, e obrigatoriamente, pelo fabricante da ferramenta ou empresa prestadora de serviços devidamente credenciada.
- 2.1.5. O serviço de atualização se refere ao fornecimento de novas versões e releases dos produtos da solução lançados no decorrer da vigência do contrato. A contratada deverá comunicar o fato ao Município de Caiçara do Rio do Vento e aplicar a atualização de forma ativa e transparente ao contratante;
- 2.1.6. A contratada deverá comunicar formalmente à contratante os meios de acionamento do serviço, como número de telefone e endereço de sítio na Internet.

2.2. REQUISITOS GERAIS:

- 2.2.1. Durante o prazo de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas como decorrentes do funcionamento do produto deverão ser corrigidos pela CONTRATADA ou FABRICANTE, mediante a disponibilização de atualizações corretivas, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE;
- 2.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os manuais do produto de forma eletrônica, sempre atualizados;
- 2.2.3. O prazo de Suporte Técnico a serem contratados vigorará durante todo período contratual. O suporte técnico do produto contratado deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo fabricante;
- 2.2.4. O serviço de suporte envolverá todas as atividades necessárias para garantir a operação contínua do produto. Desta forma, farão parte do escopo das atividades de suporte:
- A) Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades;
 - B) Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução de aplicações que façam uso efetivo das funcionalidades.
- 2.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de número de telefone e / ou Internet, para abertura de chamados técnicos objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento do produto. Todos os chamados, independentemente de sua criticidade, deverão ser abertos em um único número telefônico;
- 2.2.6. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Município mediante abertura de chamado Junto à contratada, via chamada telefônica local ou DDG, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7);
- 2.2.7. A contratada deverá comunicar formalmente à contratante os meios de acionamento do serviço, como número de telefone, endereço de site na internet;
- 2.2.8. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

2.3. REQUISITOS SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO:

- 2.3.1. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato. O primeiro corresponde ao suporte técnico para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso do software ou para correção de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução. O serviço poderá ser realizado nas instalações contratada ou remotamente;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

- 2.3.2. O serviço de atualização se refere ao fornecimento de novas versões e releases dos produtos da solução lançados no decorrer da vigência do contrato. A cada nova liberação de versão e release, a contratada deverá fornecer as atualizações, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas. Em caso de lançamento de patch de correção, a contratada deverá comunicar o fato ao Município de Caiçara do Rio do Vento e indicar a forma de obtenção e os defeitos que serão corrigidos pelo patch. Em ambos os casos, a comunicação deve ser feita no prazo de até trinta dias, a contar do lançamento de nova versão ou solução de correção;
- 2.3.3. Como parte do suporte técnico, durante a vigência do contrato a contratada será responsável pela prestação dos serviços de implantação de todas as novas versões e releases de todos os produtos por ela fornecidos como parte do objeto, bem como pela aplicação dos patches de correção e pacotes de serviço (service packs) relativos a esses produtos. Para implantação das novas versões/releases dos produtos, bem como para a aplicação dos patches de correção e pacotes de serviço, será aberto chamado de suporte técnico com nível de prioridade adequado e a prestação dos serviços deve ser agendada com os responsáveis pela solução na contratante;
- 2.3.4. O atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e-mail, para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros). Quando remotamente não for possível a resolução do chamado de suporte no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento deverá ser feita de forma presencial, ou seja, com o especialista da contratada presente nas instalações da contratante, até a completa solução do mesmo. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e funcionamento contínuo da solução nos ambientes de desenvolvimento e de produção da contratante.
- 2.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:**
- 2.4.1. O suporte técnico deve iniciar logo após a assinatura do contrato e deverá ser realizado de forma contínua durante todo período contratual, e obrigatoriamente, pelo fabricante da ferramenta ou empresa prestadora de serviços devidamente credenciada;
- 2.4.2. A garantia para o produto adquirido deverá contemplar a atualização de versão e suporte técnico, durante o período do contrato;
- 2.4.3. A atualização do produto deve fornecer upgrades para novas versões (ou patches) desenvolvidas durante o período de contratação;
- 2.4.4. O suporte técnico e garantia abrangem os seguintes serviços: acesso às novas versões do produto e suporte técnico para correção de problemas do produto (bugs).
- 2.5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA):**
- 2.5.1. O serviço pode ter caráter corretivo ou preventivo, dependendo da sua criticidade ou tipo de demanda;
- 2.5.2. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada destina-se:
- A) Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada;
 - B) Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:
 - ✓ BAIXA: Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou desempenho dos serviços;
 - ✓ NORMAL: Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;
 - ✓ ALTA: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

C) Na abertura do chamado serão definidas a categoria de prioridade (baixa, normal e alta). Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

PRIORIDADE BAIXA	PRIORIDADE NORMAL	PRIORIDADE ALTA
Até 1 dia Útil	Até 8 horas corridas	Até 4 horas corridas

D) A contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado. Ao final de cada atendimento, a contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:

- ✓ N° do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

2.6. SUPORTE

2.6.1. A CONTRATADA deverá possuir contrato de suporte vigente com o fabricante do software no regime 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) para o atendimento de questões referentes à instalação, configuração, manutenção, administração e atualização de todo o ambiente a ser utilizada pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato.

2.6.2. Uma vez registrada a ocorrência junto à CONTRATADA, ela será encaminhada para os procedimentos de atendimento e solução dos problemas;

2.6.3. Entende-se por término do atendimento, das ocorrências em aberto, a disponibilidade para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado, estando condicionado à aprovação da CONTRATANTE;

2.6.4. O suporte técnico poderá ser solicitado através de e-mail, telefone ou sistema para requisição de serviços, utilizando a Central de Serviços da CONTRATADA. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar um e-mail, um telefone ou um sistema para a abertura e acompanhamento das solicitações. O procedimento de abertura de chamados deverá ser definido e informado, logo após o início da vigência do contrato. A CONTRATANTE não será obrigada a utilizar todos os meios de comunicação solicitados neste documento e disponibilizados pela CONTRATADA

2.6.5. Os chamados para suporte técnico serão classificados por severidade, conforme impacto nos serviços do Município de Caiçara do Rio do Vento:

- Severidade Crítica:** Sistema crítico, em produção, está parado ou fora de funcionamento, não há meios de contornar a não conformidade. Número significativo de usuários afetados, impacto operacional significativo causado.
- Severidade Alta:** Sistema crítico, em produção, está apresentando falhas de funcionamento, não causou interrupção do serviço, no entanto afeta significativamente o desempenho, com impacto crítico aos usuários.
- Severidade Média:** Sistema não crítico está parado ou fora de funcionamento. O problema pode ser contornado. Impacto moderado aos usuários. Impacto operacional moderado.
- Severidade Baixa –** Dúvidas, problemas na utilização, esclarecimentos da documentação, sugestões, solicitações de desenvolvimento de novas *features* ou melhorias. Impacto mínimo aos usuários. Sem impacto operacional.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

2.6.6. Para mensurar o nível de criticidade da não conformidade, serão utilizados os indicadores de severidade. Os chamados, conforme o nível de severidade, definidos pelos técnicos da contratante, terão prazo para resolução, contados a partir do momento do registro da solicitação em *service desk* de comunicação com a contratada. Segue o aprazamento para resolução de não conformidade:

Descrição do Nível de Criticidade	Tempo de Atribuição	Tempo da Primeira Resposta	Tempo máximo para resolução
Severidade Baixa	20 min	24 horas corridas	48 horas corridas
Severidade 2	20 min	8 horas corridas	24 horas corridas
Severidade 3	20 min	4 horas corridas	8 horas corridas
Severidade 4	20 min	1 hora corrida	4 horas corridas

2.6.7. Sendo entendido que:

- A) Hora corrida é a compreendida entre o período de 0h às 24h, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- B) Hora útil é a compreendida entre o período de 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, excetuando-se feriados nacionais.

2.6.8. Sendo considerados as filas de atendimento conforme abaixo:

FILAS	DESCRIÇÃO
Suporte N1	Primeiro Atendimento
Suporte N2	Suporte Nível 2
Suporte N3	Suporte Nível 3
Engenharia	Arquitetura e Engenharia de Cloud
Gestão	Gestão (Escalonamento)

2.6.9. O atendimento por padrão será realizado pelo suporte N1, que irá analisar se é possível resolver solicitação neste nível ou se precisará ser escalado para os demais níveis. Sempre que o nível anterior não conseguir atender sua solicitação com êxito, ela será escalada para o próximo nível.

2.6.10. Considera-se não conformidade plenamente solucionada quando os sistemas e serviços forem restabelecidos sem restrições, e de forma definitiva;

2.6.11. A contratada não será responsabilizada por descumprimento de prazo para resolução de não conformidade, quando a demanda for originada por falha, interrupção, inconsistência de dados e informações geradas pela Contratante ou terceiros da contratante. Nestas ocorrências, a contratada deverá emitir parecer comprovando que a não conformidade não se originou no cumprimento do objeto contratado.

2.6.12. Toda intervenção no ambiente produtivo da Contratante, que resulte na necessidade de suporte técnico pela Contratada, deverá ser executada somente após autorização do Município de Caiçara do Rio do Vento, a partir de informações claras sobre o impacto da ação nos procedimentos que serão adotados.

2.6.13. Na finalização do chamado, o técnico da contratada realizará, em conjunto com representantes

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

técnicos do Município de Caiçara do Rio do Vento, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema. O tempo utilizado nos testes não será computado no aprazamento de resolução da não conformidade.

- 2.6.14. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a contratada deverá formalizar a contratante, de forma detalhada, as causas da não conformidade e solução definitiva adotada.
- 2.6.15. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a contratante fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.

Francisco Cleiton Lisboa

Secretário Municipal de Administração e Planejamento

ANEXO II – TESTE DE CONFORMIDADE

1. TESTE DE CONFORMIDADE

- 1.1. O vencedor da disputa será convocado, com pelo menos **5 (cinco) dias úteis** de antecedência, para o processo de avaliação do seu produto, com base nas especificações e requisitos técnicos descritos neste edital;
- 1.2. Para a apresentação o vencedor deverá providenciar, com recursos próprios e **num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, a apresentação da solução ofertada neste certame, para a equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento, a fim de que sejam analisados os requisitos e funcionalidades estabelecidos neste edital;
- 1.3. A apresentação poderá ocorrer presencialmente na sede do Município ou em ambiente virtual através de vídeo conferencia.
- 1.4. Serão então analisadas a totalidade das funcionalidades do Sistema, pela equipe técnica designada pelo Município de Caiçara do Rio do Vento, através da demonstração do sistema, de modo a certificar o cumprimento de todas as especificações técnicas e funcionais descritas no Termo de Referência, por meio de checklist para conferência do atendimento ou não das especificações técnicas e recursos funcionais requeridos.
- 1.5. Todos e quaisquer custos e logística para o deslocamento da equipe técnica do Conselho, para esta etapa será responsabilidade da LICITANTE;
- 1.6. As demonstrações serão sucessivas, observando-se a mesma ordem em que se encontram descritas no Termo de Referência e, havendo necessidade, será disponibilizado acesso à “internet”;
- 1.7. A apresentação total dos recursos técnicos e funcionais do sistema deverá ser feita em até 04 (quatro) horas, procedimento este que será acompanhado pela equipe designada pelo Município de Caiçara do Rio do Vento para apoio durante a sessão, podendo também ser assistido pelas demais licitantes, desde que não causem tumulto ou mantenham comportamento inadequado durante as demonstrações; A escolha dos requisitos técnicos, descritos no Termo de Referência e seus anexos, a serem demonstrados será feita por critério exclusivo da Comissão Técnica de Avaliação;
- 1.8. Apenas os membros da Comissão técnica de Avaliação poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do licitante enquanto o mesmo estiver demonstrando o requisito;
- 1.9. Não serão permitidos quaisquer questionamentos durante a apresentação da Teste de conformidade, para que se possa garantir o cumprimento do prazo estipulado da apresentação. A licitante classificada em primeiro lugar deverá utilizar o Termo de Referência como checklist para demonstrar item a item;
- 1.10. Terminada a demonstração do sistema, o Município de Caiçara do Rio do Vento, por meio de sua equipe técnica designada, encaminhará o parecer que manifestar-se-á pela sua aprovação ou reprovação, sendo que, nesse último caso, deverá especificar as funcionalidades que entendeu não terem sido atendidas, ouvindo também eventuais apontamentos por parte das demais licitantes, que poderão se manifestar na ata a ser gerada ao final da apresentação da Prova de Conceito;
- 1.11. Caso as demonstrações não sejam finalizadas no mesmo dia, poderá haver a continuidade no dia

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

seguinte, lavrando-se em Ata as ocorrências até o momento da paralisação;

- 1.12. A deliberação quanto à conformidade ou não do requisito será anunciada pela Comissão Técnica de Avaliação, tão logo o licitante encerre sua demonstração;
- 1.13. As eventuais objeções feitas por fiscais ou pelo licitante que estiver demonstrando serão registradas em ata;
- 1.14. Encerrado o Teste de conformidade, a Comissão Técnica de Avaliação informará ao Pregoeiro o resultado, classificando o licitante, caso todos os itens demonstrados tenham sido considerados atendidos;
- 1.15. No caso de classificação do licitante, o Pregoeiro ou a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação;
- 1.16. No caso de desclassificação do licitante, o Pregoeiro convocará a 2ª melhor oferta proposta, na busca da proposta mais vantajosa;
- 1.17. Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá obrigatoriamente ser assinada pela Comissão Técnica de Avaliação e pelos licitantes presentes.

NO CASO DE NÃO ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DESTES ANEXOS OU DOS DEMAIS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS EXIGIDOS NO CERTAME, A LICITANTE SERÁ DESCLASSIFICADA;

Francisco Cleiton Lisboa

Secretário Municipal de Administração e Planejamento

ANEXO III – ROTEIRO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. REQUISITOS GERAIS:

- 1.1. Este roteiro será utilizado pela equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento com a finalidade de apurar a real adequação das soluções apresentadas pelo LICITANTE classificada em primeiro lugar no processo licitatório;
- 1.2. A CONTRATADA deverá comprovar que todas as funcionalidades descritas neste certame, sem exceção, sejam atendidas, por meio de demonstrações da funcionalidade;
- 1.3. **CONDIÇÕES PARA HOMOLOGAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**
 - 1.3.1. Este roteiro será utilizado pela equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento com a finalidade de apurar a real adequação das principais funcionalidades da solução fornecida pela CONTRATADA classificada em primeiro lugar na Licitação;
 - 1.4. Este roteiro baseia-se integralmente nas funcionalidades técnicas, mínimas, especificadas “**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**” e demais anexos;
 - 1.4.1. A CONTRATADA deverá comprovar todas as funcionalidades deste roteiro, sem exceção;
 - 1.4.2. A CONTRATADA será desqualificada tecnicamente nos seguintes casos:
 - Caso a CONTRATADA não observe os prazos máximos estabelecidos para a disponibilização da solução;
 - Caso a CONTRATADA não consiga comprovar tecnicamente um ou mais itens do presente roteiro dentro do período de análise técnica a ser realizado pela equipe técnica do Município de Caiçara do Rio do Vento, ou seja, dentro do período de 15 dias corridos após a entrega da amostra dos serviços pela CONTRATADA.

Francisco Cleiton Lisboa

Secretário Municipal de Administração e Planejamento



ANEXO IV - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. A Solução de TI deverá observar a Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 27002, código de prática para a gestão da segurança da informação;
- 1.2. A Solução de TI deverá estar aderente às normas de segurança estabelecidas pelo Município de Caiçara do Rio do Vento, constantes na sua **Política de Segurança de Tecnologia da Informação**;
- 1.3. Os requisitos de segurança definidos no **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA**, no **ANEXO - REQUISITOS TÉCNICOS DOS PRODUTOS A SEREM ADQUIRIDOS** e demais anexos, além de normas de segurança da que se aplicam, e no que for cabível, ao certame devem ser considerados durante a vigência do contrato.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Equipe Técnica



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

ANEXO V – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

1. COMPROMISSO DE SIGILO

- 1.1. A empresa licitante interessada em participar do processo licitatório deverá apresentar **termo de compromisso de sigilo** que resguarde a confidencialidade das informações a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades durante a vistoria e verificação da amostra;
- 1.2. Após firmado o contrato de prestação de serviços, a CONTRATADA deve providenciar que **os profissionais que atuarem em função do contrato estejam obrigados**, antes de iniciarem seu trabalho, **a conhecer, aceitar e assinar termo de compromisso de sigilo que resguarde a confidencialidade das informações** a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades contratuais. Esses termos de responsabilidade devem estar à disposição do Município de Caiçara do Rio do Vento, que pode solicitar sua apresentação a qualquer tempo;
- 1.3. A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão de licenciamento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual;
- 1.4. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, à confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos;
- 1.5. A CONTRATADA deverá assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo;
- 1.6. A CONTRATADA deve manter atualizada relação de funcionários que poderão atuar junto ao Município de Caiçara do Rio do Vento na execução do contrato. Em caso de desligamento, a CONTRATADA deve imediatamente retirar todas as credenciais que permitam ao funcionário fazer qualquer acesso à Solução provida e informar o fato à Município de Caiçara do Rio do Vento;
- 1.7. No mesmo termo, haverá também o compromisso de o profissional da empresa observar todas as regras de segurança estabelecidas pela CONTRATADA.
- 1.8. O fornecedor deverá cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Município de Caiçara do Rio do Vento;
- 1.9. Deverá, ainda, manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste processo de contratação, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros;
- 1.10. A CONTRATADA não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

- 1.11. As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidenciais são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse restrito ou confidencial, e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:
- A) Dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, não podendo, sob qualquer pretexto serem divulgadas, reproduzidas ou utilizadas por terceiros sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Município de Caiçara do Rio do Vento a tais documentos;
 - B) Resultados, parciais ou totais, sobre produtos gerados;
 - C) Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;
 - D) Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito do Município de Caiçara do Rio do Vento e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, dentre outros;
 - E) Documentos relativos à lista de usuários do Município de Caiçara do Rio do Vento e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;
 - F) Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pelo Município de Caiçara do Rio do Vento;
 - G) Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações do Município de Caiçara do Rio do Vento, sejam eles executados interna ou externamente;
 - H) Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações do Município de Caiçara do Rio do Vento, sejam elas residentes interna ou externamente;
 - I) Resoluções, ofícios, atos e quaisquer comunicações internas do Município de Caiçara do Rio do Vento;
 - J) Quaisquer processos ou documentos classificados como RESTRITO ou CONFIDENCIAL pelo Município de Caiçara do Rio do Vento.
- 1.12. A CONTRATADA não poderá disponibilizar e/ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização escrita, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual;
- 1.13. A CONTRATADA obriga-se a fornecer informação, dados pessoais e/ou base de dados estritamente necessários caso quando da transmissão autorizada a terceiros durante o cumprimento do objeto descrito neste instrumento contratual;
- 1.14. A CONTRATADA fica obrigada a devolver todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da ocorrência de qualquer uma das hipóteses de extinção do contrato, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas;
- 1.15. A CONTRATADA não será permitida deter cópias ou backups, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual;
- 1.16. A CONTRATADA deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual tão logo não haja necessidade de realizar seu tratamento;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

CNPJ: 08.351.819/0001-05

- 1.17. A CONTRATADA deverá notificar, imediatamente, a CONTRATANTE no caso de vazamento, perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados;
- 1.18. A notificação não eximirá a CONTRATADA das obrigações e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados;
- 1.19. CONTRATADA que descumprir nos termos da Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente instrumento contratual fica obrigado a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente;
- 1.20. A CONTRATADA fica obrigada a manter preposto para comunicação com a CONTRATANTE para os assuntos pertinentes à Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores;
- 1.21. O dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, bem como, entre a CONTRATADA e os seus colaboradores, subcontratados, consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária;
- 1.22. O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, consequente, sanção, sem prejuízo de outras;

2. DO TRATAMENTO DE DADOS

- 2.1. A CONTRATADA e o Conselho, concordam que o tratamento dos dados fornecidos/recebidos por qualquer das partes pela outra parte em razão deste Contrato deverá ser realizado em consonância à legislação brasileira, inclusive no tocante às diretrizes previstas na Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), sendo certo que deverão ser verificados e respeitados todos os tipos de dados previstos na legislação aplicável, conforme cada caso concreto em questão (inclusive com condutas para anonimizar os dados, caso exigido por lei e/ou se fizer necessário);
- 2.2. As partes apenas tratarão os tipos de dados relacionados com as categorias de titulares de dados para efeitos do presente Contrato e para os fins específicos de cada caso, ou conforme instruções fornecidas, por escrito, pela outra Parte, não devendo tratar, transferir, modificar, aditar ou alterar os dados nem divulgar ou permitir a divulgação dos dados a terceiros de forma que não esteja de acordo com as instruções documentadas e/ou aprovadas, por escrito, pela outra Parte, a menos que o tratamento seja autorizado ou exigido por qualquer lei aplicável à qual Parte estiver sujeita, em cujo caso a Parte deverá, na medida do permitido por essa lei, informar, por escrito, a outra Parte desse requisito legal antes de tratar esses dados;
- 2.3. As Partes declaram e garantem que **tratarão todos os dados como estritamente confidenciais** e que informarão todos os seus funcionários, representantes, contratados e/ou subcontratados envolvidos no tratamento dos dados acerca da natureza confidencial desses dados. As Partes tomarão medidas razoáveis para garantir a confiabilidade de qualquer funcionário, representante, contratado e/ou subcontratado que possa ter acesso aos dados, assegurando em cada caso que o acesso seja estritamente limitado àquelas pessoas ou partes que precisem acessar os respectivos dados, conforme estritamente necessário para os fins estabelecidos neste Contrato, no contexto dos deveres dessa pessoa ou parte perante as Partes;

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000
CNPJ: 08.351.819/0001-05

- 2.4. As Partes assegurarão que todas essas pessoas ou partes envolvidas no tratamento de dados:
- (i) tenham realizado treinamento adequado em relação às Leis Geral de Proteção de Dados;
 - (ii) estejam sujeitas a compromissos de confidencialidade (dos quais uma cópia deve ser fornecida a pedido do Controlador);
 - e (iii) estejam sujeitas a autenticação de usuário e processos de login ao acessar os dados.
- 2.5. Sem prejuízo de quaisquer outras normas de segurança acordadas pelas Partes, as Partes deverão implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança dos dados adequado ao risco, tomando todas as medidas necessárias de acordo com as diretrizes Leis Geral de Proteção de Dados, incluindo, mas sem limitação, os artigos 46 a 49 desta lei. Ao avaliar o nível adequado de segurança, o Operador levará em consideração, em particular, os riscos apresentados pelo tratamento, especialmente de destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a dados transmitidos, armazenados ou de outra forma tratados. As medidas técnicas e organizacionais incluirão, em todo caso, medidas razoáveis para:
- Assegurar que os dados possam ser acessados somente por pessoas autorizadas para os fins estabelecidos neste Contrato;
 - Proteger os dados contra destruição acidental ou ilegal, perda ou alteração acidental, armazenamento, tratamento, acesso ou divulgação não autorizados ou ilegais;
 - Identificar vulnerabilidades no que diz respeito ao tratamento de dados em sistemas utilizados para prestar serviços à outra Parte; e
 - Dentre outras condutas pertinentes previstas na Lei Geral de Proteção de Dados.
- 2.6. As Partes reconhecem que os requisitos de segurança estão em constante mudança e que a segurança efetiva requer avaliação frequente e melhorias regulares em medidas de segurança desatualizadas. As Partes avaliarão, portanto, de forma contínua, as medidas técnicas e organizacionais implementadas de acordo com esta Cláusula, restringindo, suplementando e melhorando essas medidas, a fim de manter a conformidade com as Leis Geral de Proteção de Dados.



ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)

1. REQUISITOS GERIAS

- 1.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre contratante e contratada com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade;
- 1.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores do quadro adiante, com respectivos limites;
- 1.3. Ao abrirem chamados para solicitar serviço de suporte técnico, as unidades do Conselho, fiscalizadoras do contrato, classificarão as situações-problema como:
 - **Alta (Emergencial)** – Falha no sistema, fora de operação e necessidade de troca do equipamento.
 - **Normal (Mau Funcionamento)** - Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção.
 - **Baixa:** Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou desempenho dos serviços.
- 1.4. A CONTRATADA deverá solucionar os problemas indicados nos chamados de serviços nos prazos definidos conforme quadro a seguir, denominado “CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO”;
- 1.5. A CONTRATADA deverá respeitar os níveis de serviço conforme tabela a seguir:
 - Na abertura do chamado serão definidas a categoria de prioridade (baixa, normal e alta). Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

TIPO	DESCRIÇÃO	PRIORIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
Alta (Emergencial)	- Perda parcial ou total de funcionalidade do produto; - Impacto geral na organização ou nos sistemas relacionados;	ALTA NIVEL -3	Até 4 horas corridas
Normal (Mau Funcionamento)	- Problemas que não resultem em impactos gerais no ambiente; - Problemas que podem ser contornados através de outros procedimentos;	MÉDIA NIVEL -2	Até 8 horas corridas
Baixa	- Dúvidas referentes a operação da ferramenta; - Problemas que resultem em impactos isolados no ambiente; - Procedimentos Isolados;	BAIXA NIVEL -1	Até 1 dia Útil

- 1.6. O início do atendimento “emergencial” não poderá ultrapassar o prazo de **4 (quatro) horas**, contado a partir da abertura do chamado;
- 1.7. O término do atendimento “emergencial” não poderá ultrapassar o prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado a partir do início do atendimento; salvo quando for encontrado problema de firmware



- (bug) no produto, estando condicionado ao prazo fornecido pela engenharia do fabricante do Appliance.
- 1.8. O início do atendimento “Mau Funcionamento” não poderá ultrapassar o prazo de **12 (doze) horas**, contado a partir da abertura do chamado;
 - 1.9. O término do atendimento “Mau Funcionamento” não poderá ultrapassar o prazo de **7 (sete) dias corridos**, contado a partir do início do atendimento;
 - 1.10. O início do atendimento “Visita Programada” não poderá ultrapassar o prazo de **3 (três) dias corridos**, contado a partir da abertura do chamado;
 - 1.11. O término do atendimento não crítico não poderá ultrapassar o prazo de **10 (dez) dias corridos**, contado a partir do início do atendimento;
 - 1.12. Entende-se por início do atendimento o primeiro contato, após a abertura do chamado, feito pela equipe de suporte da licitante com o Município de Caiçara do Rio do Vento para tratar do problema reportado, devidamente registrado no sistema;
 - 1.13. Entende-se por **CONCLUSÃO** do atendimento, o término integral do atendimento sem nenhuma pendência e devida aprovação do solicitante;
 - 1.14. Quanto a **CRITICIDADE**, as demandas serão classificadas em:
 - **ALTA (NIVEL -3)**: Relacionadas a funcionalidades das plataformas ou aplicativos, que a sua indisponibilidade ou mal funcionamento, prejudiquem o atendimento do Município de Caiçara do Rio do Vento aos seus clientes ou que impedem que o Município de Caiçara do Rio do Vento a cumprir alguma das suas obrigações legais, operacionais, que tenham prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudicam sua imagem;
 - **NORMAL (NIVEL -2)**: Relacionados a funcionalidades dos sistemas que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o Município de Caiçara do Rio do Vento a cumprir algumas da sua obrigação com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;
 - **BAIXA (NIVEL -1)**: Relacionadas a funcionalidade dos sistemas que não prejudicam a operacionalização do Município de Caiçara do Rio do Vento.
 - 1.15. Os prazos máximos de atendimento das solicitações somente poderão ser ajustados com autorização expressa do CONTRATANTE;
 - 1.16. A classificação das solicitações pelo TIPO e CRITICIDADE é de responsabilidade do CONTRATANTE, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso esta não o faça, fica a critério de a CONTRATADA classificá-las;
 - 1.17. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como “data e hora de abertura da solicitação” a data e hora que a CONTRATADA receber a solicitação. Será



Prefeitura de
Caiçara
do Rio do Vento

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAIÇARA DO RIO DO VENTO/RN
CNPJ: 08.351.819/0001-05

Rua São Sebastião, nº 36, Centro, Caiçara do Rio do Vento/RN – Cep: 59.540-000

considerada como “data e hora de entrega” a data e hora que o CONTRATANTE receber a solução dada pela CONTRATADA;

- 1.18. A comunicação de solicitação e de entrega de serviços poderá ser realizada por qualquer canal tais como: e-mail, sistema ou por telefone;
- 1.19. A CONTRATADA disponibilizará ferramenta on-line para que o CONTRATANTE possa acompanhar as solicitações, seus prazos, as entregas e as previsões de atendimento;
- 1.20. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à contratante, que colaborará com a contratada na busca da melhor solução para o problema.

Francisco Cleiton Lisboa

Secretário Municipal de Administração e Planejamento



Prefeitura de
Caiçara
do Rio do Vento

VALIDAÇÃO ASSINATURAS



Código de verificação: 89016-a4f3e3e6-13b9-439b-ac69-
0543cefca410

Este documento foi assinado pelas seguintes pessoas nas datas indicadas (Brasilia
timezone)

- ✓ FRANCISCO CLEITON LISBOA (CPF: 011.***.***-40), PREFEITURA DE
CAIÇARA DO RIO DO VENTO

Para verificar as assinaturas, acesse em
<https://pmcaicaradoriodovento.prosipe.com> e informar o código acima ou acessar o
link abaixo:

[https://storage.googleapis.com/sipe-assinamais/documentosassinados/89016_a4f3e3e6-13b9-439b-ac69-
0543cefca410_assinado.pdf](https://storage.googleapis.com/sipe-assinamais/documentosassinados/89016_a4f3e3e6-13b9-439b-ac69-0543cefca410_assinado.pdf)