



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321*

**EDITAL**

**PREGÃO PRESENCIAL**

**PREÂMBULO**

**Processo de Licitação N º 273/2018**

**Interessado:** Gabinete do Presidente

**Recurso Orçamentário:** 03.01.01.17.122.01602.096.3.3.90.39.05-145

**Referência:** PREGÃO PRESENCIAL Nº 002/2018

**Objeto Resumido:** Contratação de serviços de administração, assessoria, consultoria e supervisão em Tecnologia da Informação - T.I., de acordo com as especificações do Anexo I - Termo de Referência.

**Tipo de Licitação:** Menor preço global.

**Sessão Pública do Pregão:** 20 de março de 2018, a partir das 09h00min. Tempo para credenciamento: estima-se em 15 minutos.

**Valor Total Estimado:** R\$ 80.250,00 (oitenta mil, duzentos e cinquenta reais), sendo este o valor máximo para contratação.

**Valor Unitário Máximo (fixo mensal):** R\$ 6.687,50 (seis mil, seiscentos e oitenta e sete e cinquenta centavos).

**Local:** Sala de reuniões da Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado, situada à Rua Ciro Lagazzi, nº 155, bairro Jardim Cândida, no município de Araras-SP.

**Fundamento Legal:** Leis Federais nº 8.666/93, nº 10.520/02 e Lei Federal Complementar nº 123/06 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14.



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

O SAEMA - Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras, torna público, para conhecimentos dos interessados, que encontra-se aberta na Coordenadoria Administrativa, Divisão de Compras, Licitações e Almojarifado, licitação na modalidade PREGÃO PRESENCIAL, que objetiva a aquisição do objeto enunciado no item 01 deste Edital e no Anexo I.

A pasta, contendo o presente Edital e seus anexos está à disposição dos interessados para consulta e retirada, na Divisão de Compras, Licitações e Almojarifado do Órgão, localizado à Rua Ciro Lagazzi, nº 155, bairro Jardim Cândida, no Município de Araras-SP ou no site: [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br), link Licitações – Pregão Presencial até o dia imediatamente anterior a data estabelecida para entrega dos envelopes resultantes da participação no certame.

### 1. O OBJETO DA LICITAÇÃO

**1.1.** Contratação de empresa especializada em serviços de administração, assessoria, consultoria e supervisão em Tecnologia da Informação - T.I., serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, redes de computadores, serviços de rede e segurança da informação para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, a usuários de soluções de tecnologia da informação - T.I., abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes e resolução de problemas, implementação de serviços, migrações de tecnologias, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação e monitoramento do ambiente de redes de acordo com as especificações detalhadas neste documento, sendo preferencialmente adotados softwares livres para todos os sistemas.

**1.2.** Para a perfeita execução dos serviços a licitante deverá cumprir as exigências e especificações descritas no Anexo I - Termo de Referência.

**1.3.** A prestação dos serviços acontecerá de forma presencial ou via remoto, em horário integral, com suporte aos finais de semana e feriados, caso necessário.

### 2. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR

**2.1.** No dia e hora estabelecidos no preâmbulo deste Edital será realizada sessão pública para recebimento dos envelopes contendo as propostas e a documentação, devendo o interessado ou seu

representante identificar-se e comprovar a existência dos necessários poderes para formulação de propostas e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame.

**2.2.** Poderão participar desta licitação as empresas interessadas, do ramo de atividade pertinente ao objeto e que atendam às exigências deste Edital, **sendo vedada a participação de:**

**2.2.1.** Empresas que estejam com seu direito de licitar suspenso ou que estejam impedidas de licitar ou contratar com a Administração (SAEMA), conforme art. 87, inciso III da lei 8.666/93

**2.2.2.** Empresas que estejam declaradas inidôneas para com a Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, conforme art. 87, inciso IV da lei 8.666/93;

**2.2.3.** O Autor do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

**2.2.4.** Servidor ou dirigente do SAEMA;

**2.2.5.** Empresas em processo de falência;

**2.2.6.** Consórcios de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição;

**2.2.7.** Empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto da licitação.

### **3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**

**3.1.** O proponente deverá se apresentar para credenciamento junto ao Pregoeiro no dia e hora estabelecidos no preâmbulo deste Edital por um representante que, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste procedimento licitatório, venha a responder por sua representada.

**3.2.** O credenciamento far-se-á por meio da apresentação dos seguintes documentos:

**3.2.1.** RG (Carteira de Identidade) ou documento similar com foto;

**3.2.2.** Declaração contendo o nome completo de todos os sócios da empresa, informando o nº do CPF e RG, bem como, o e-mail pessoal e profissional de cada sócio.

**3.2.3.** Instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida, com amplos poderes para praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, assim como cópia autenticada do estatuto ou contrato social da empresa, no qual constem os dados de quem outorgou a referida procuração.

**3.2.4.** Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa proponente, deverá apresentar cópia autenticada do respectivo estatuto ou contrato social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direito e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

**3.2.5.** Os interessados ou seus representantes deverão apresentar declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação, conforme modelo do **anexo II**.

**3.2.6.** As empresas que desejarem utilizar-se dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 deverão apresentar declaração, sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido na Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14, devidamente assinado pelo responsável legal da empresa, conforme modelo do **anexo III**. **3.2.7.** Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados fora dos envelopes.

#### **4. DA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS**

**4.1.** O proponente deverá apresentar a sua proposta em um envelope fechado, com indicação de que se trata de “ENVELOPE Nº 1 - PROPOSTA”, para o PREGÃO PRESENCIAL nº 002/2018, devendo a mesma ser emitida em uma via, datilografada ou emitida por processo eletrônico devidamente assinado (**modelo do Anexo IV**), contendo:

- a) Razão Social, número do CNPJ, endereço completo da empresa, telefone e e-mail;
- b) O preço fixo mensal pela prestação dos serviços;
- c) O preço total da proposta para 12 (doze) meses;
- d) Validade da proposta, que não deverá ser inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da Sessão Pública de lances. Caso haja impugnações e/ou interposição de recursos, o prazo será suspenso por até 90 (noventa) dias;
- e) Prazo de execução: será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado, se necessário, nos casos permitidos na Lei nº 8.666/93

**4.2.** O preço contido na proposta deverá incluir todos os custos, despesas e impostos, devendo o objeto ser entregue sem ônus adicional.

**4.3.** Se houver divergências entre o preço unitário e o preço total, apenas o preço unitário será considerado válido e o total será corrigido.

**4.4.** O Saema não se responsabiliza pelas propostas enviadas através da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, Sedex, transportadora, empresas de ônibus ou qualquer outro meio de transporte que podem ocasionar atrasos na entrega ou violação dos envelopes.

#### **5. DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS**

5.1. A habilitação das licitantes será verificada nos seguintes sistemas\cadastros, sem prejuízo dos demais documentos exigidos neste edital:

5.1.1. O proponente deverá apresentar em um envelope fechado, com indicação de que se trata de “ENVELOPE Nº 2 - DOCUMENTAÇÃO”, para o PREGÃO PRESENCIAL Nº 002/2018, devendo conter:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;
- b) Prova de regularidade com a Fazenda Federal, através de Certidão Negativa ou Positiva com efeito Negativa, que consiste em: Dívida Ativa da União e quitação de Tributos Federais expedidas pela Receita Federal do Ministério da Fazenda;
- c) Prova de regularidade expedida pela Fazenda Municipal, através de Certidão Negativa ou Positiva com efeito Negativa;
- d) Prova de regularidade junto ao FGTS, através de Certidão Negativa ou Positiva com efeito Negativa;
- e) Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa ou Positiva com efeito Negativa de Débitos Trabalhistas;
- f) Declaração de ciência do licitante de que tem pleno conhecimento do Edital, seus anexos e das legislações que regem a licitação, **conforme modelo do anexo V**;
- g) Declaração nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, **conforme modelo do anexo VI**;
- h) Declaração de inexistência de fato superveniente, **conforme modelo do anexo VII**.
- i) Certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial datada dos últimos 60 (sessenta) dias;
- j) Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, comprovando a execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, com experiência de no mínimo 02 (dois) anos em administração de sistema de backup, firewall UTM, proxy, Linux Server, Samba4, Active Directory, Microsoft Windows Server, devendo apresentar os seguintes Certificados em nome do profissional que irá executar os serviços:
  1. Certificado Samba4 – LDAP;
  2. Certificado Monitoramento Zabbix ou Similar;
  3. Certificado Administração Linux e Squid Proxy;
  4. Certificado Backup Server Bacula;
  5. Certificado Servidores de Banco de Dados;
  6. Certificado Cloud Computing;
  7. Certificado Firewall Pfsense;
  8. Certificado Segurança de servidores Linux.

Obs.: Todos os certificados deverão apresentar documentação de autenticidade, ter no mínimo 2 anos de conclusão e estar dentro do prazo de validade, quando constar. Devem também ser mantidos válidos durante todo período de prestação dos serviços contratados.

**5.2.** Todos estes documentos (quando não originais) deverão ser apresentados através de cópias autenticadas em cartório, exceção feita aos que podem ser obtidos via Internet.

**5.3.** De acordo com o artigo 32, *caput*, da Lei Federal nº 8.666/93, os interessados poderão apresentar os documentos necessários em original, acompanhado de uma cópia para ser autenticado por servidor da administração, tendo sua validade apenas para o processo licitatório em tese; o qual será autenticado no momento do credenciamento.

**5.4.** Somente serão admitidas certidões, das quais não conste validade, se expedidas, no máximo, nos 06 (seis) meses anteriores à data de abertura dos envelopes;

**5.5.** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, de acordo com o art. 43 parágrafos 1º e 2º.

## **6. DA SESSÃO PÚBLICA**

**6.1.** No dia e hora estabelecidos no preâmbulo deste edital, na Sala da Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado da Autarquia, sito à Rua Ciro Lagazzi, nº 155, Jardim Cândida, no município de Araras, terá início a Sessão Pública deste Pregão, com o recebimento dos envelopes contendo a proposta, a documentação e a declaração constante do item 3, devendo o interessado ou seu representante, identificar-se e comprovar a existência dos necessários poderes para formulação de proposta e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame.

**6.2.** Declarada a abertura da Sessão pelo Pregoeiro, não mais serão admitidos novos proponentes. Neste momento, os participantes entregarão os envelopes, procedendo-se inicialmente a abertura dos envelopes contendo as propostas, verificando-se a sua conformidade com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório.

**6.3.** Após análise das propostas apresentadas o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela, poderão fazer novos lances verbais e sucessivos, até a proclamação do vencedor.

**6.4.** Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no item anterior, poderão os autores das menores propostas, até o máximo de 03 (três), oferecerem novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.

**6.5.** Os lances serão formulados em valores distintos e decrescentes, preços globais inferiores ao **menor preço**, observada a redução mínima entre os lances de R\$ 1,00 (um real).

**6.6.** A sessão de lances só terminará quando o último proponente declinar, após será analisado pelo Pregoeiro os proponentes beneficiados pela Lei Federal Complementar nº 123/06 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14.

**6.7.** Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade.

**6.7.1.** Constituem motivos para a desclassificação da proposta:

- a) Preço global superior ao valor máximo orçado pelo SAEMA;
- b) Preço global manifestamente inexequível, assim considerado aquele que, comprovadamente, for insuficiente para cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.
- c) Desconformes ou incompatíveis, que não atenderem as exigências do edital.

Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- Questionamento junto à proponente para apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
- Pesquisas em Órgãos Públicos ou Empresas Privadas;
- Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;
- Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;
- Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a inexequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a sua suspeita.

**6.8.** Encerrada a etapa competitiva e ordenadas às ofertas, o pregoeiro procederá à abertura do invólucro contendo os documentos de habilitação do licitante que apresentou a menor proposta para verificação do atendimento das condições fixadas no Edital, em caso positivo, o licitante será declarado vencedor.

**6.9.** Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo declarado vencedor.

**6.10.** Nas situações previstas nos itens 6.6 e 6.7, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido o melhor preço.

**6.11.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando, a critério do Pregoeiro lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**6.12.** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**6.13.** A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor.

**6.14.** Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

## **7. DO JULGAMENTO**

**7.1.** Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de menor preço global, desde que, atendidas as exigências do Edital.

## **8. DO CONTRATO**

**8.1.** Depois de homologado o resultado deste Pregão, o licitante vencedor será convocado para assinatura do contrato, no prazo de 7 (sete) dias úteis.

**8.2.** Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, o pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor, de acordo com o inciso XVI do art. 4º da Lei 10.520/2002.

**8.3.** A empresa vencedora que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do





## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua *Ciro Lagazzi*, 155 – Jd. *Cândida* – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 05 (cinco) anos

**8.4.** O valor contratual será fixo e irrevogável durante 12 (doze) meses, podendo ser corrigido pelo IPCA-E no caso de prorrogação contratual, de acordo com a Lei nº 9.666/93.

**8.5.** O licitante poderá verificar outras condições contratuais na **Minuta do Contrato - Anexo VIII**.

### 9. VALIDADE DA PROPOSTA

**9.1.** A proposta deverá ter validade mínima de 60 (sessenta) dias. Caso haja impugnações e/ou interposição de recursos, o prazo será suspenso por até 90 (noventa) dias.

### 10. PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**10.1.** O prazo estimado para execução do objeto será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado, se necessário, nos casos permitidos na Lei nº 8.666/93.

#### 10.2. Apresentação dos Relatórios para pagamento:

**10.2.1.** Os pagamentos serão realizados mensalmente, sendo pago à CONTRATADA um **valor fixo mensal** pela execução de todos os serviços descritos no Edital e seus anexos.

**10.2.2.** A CONTRATADA deverá apresentar (protocolar) o relatório dos serviços executados sempre no último dia de cada mês, devendo informar os serviços prestados no período e os departamentos que solicitaram e/ou foram atendidos.

**10.2.3.** Apresentar juntamente com o relatório de serviços as Certidões de regularidade junto ao INSS (Fazenda Federal) e FGTS.

**10.2.4.** Aprovada a execução dos serviços pelo Gestor do Contrato, a Divisão de Compras irá autorizar a emissão da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica, sendo o pagamento realizado no 15º dia, contados da data do protocolo.

### 11. IMPUGNAÇÃO, RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

**11.1.** Com antecedência de até cinco dias úteis da data fixada para o recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente edital. Decairá do direito de impugnar os termos do edital o licitante que não o fizer até o segundo dia útil a abertura das propostas. Assim, os licitantes devem acompanhar no site [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br) – Link Licitações – Pregão Presencial todas as respostas aos questionamentos e demais informações sobre o Edital.

**11.2.** As impugnações devem ser protocoladas diretamente na Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado e dirigidas aos subscritores do Edital ou através dos e-mails [administrativo@saema.com.br](mailto:administrativo@saema.com.br) e [compras4@saema.com.br](mailto:compras4@saema.com.br).

**11.3.** A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o Edital, implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

**11.4.** Dos atos do Pregoeiro cabem recurso, devendo haver manifestação verbal imediata na própria sessão pública, com o devido registro em ata da síntese da motivação da sua intenção, abrindo-se então o prazo de 03 (três) dias úteis para a apresentação das razões, por meio de memoriais, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentação de contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vista imediata dos autos.

**11.5.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos;

**11.6.** A ausência de manifestação imediata e motivada pelo licitante na sessão pública importará:

- a) na decadência do direito de recurso;
- b) na adjudicação do objeto do certame à licitante vencedora;
- c) no encaminhamento do processo à autoridade competente para homologação.

**11.7.** Na hipótese de interposição de recurso o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

**11.8.** Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora.

**11.9.** O recurso contra a decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo e o seu acolhimento resultará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**11.10.** Depois de homologado o resultado da licitação, a Adjudicatária será regularmente convocada para a assinatura do contrato, no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis.

**11.11.** Em caso de não cumprimento do prazo previsto no item anterior, poderá haver prorrogação, por igual prazo e por uma única vez, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

## **12. DAS PENALIDADES**

**12.1.** O atraso injustificado no fornecimento do objeto ensejará multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato, que será deduzida dos pagamentos que lhe forem devidos, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**12.2.** Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá aplicar:

- a) advertência;
- b) multa de 1,0% do valor do contrato, por dia de atraso, até o limite de 10%, a qual será deduzida do pagamento.
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Órgãos Públicos, nos termos da Lei Federal 8.666/93.

## **13. CONDIÇÕES GERAIS**

**13.1.** Todas as obrigações tributárias, fiscais, previdenciárias e ou sociais decorrentes do fornecimento, objeto do contrato a ser firmado com a licitante vencedora, bem como pelos danos e prejuízos que a qualquer título causar à contratante e/ou a terceiros em decorrência da execução do contrato resultante desta licitação, serão de inteira responsabilidade da licitante contratada, até o término do contrato.

**13.2.** Todos os empregados do licitante vencedor deverão estar registrados e trabalhar uniformizados, identificados e com equipamentos de proteção individual e/ou coletiva (EPIs) exigidos pelas normas de segurança vigentes (Normas Regulamentadoras), quando for o caso, para garantir o desempenho seguro de suas atividades.

**13.3.** É vedado ao licitante vencedor ceder, transferir ou subcontratar, total ou parcialmente, as obras e serviços, sem prévia autorização expressa do Saema. Nenhuma transferência, mesmo que autorizada, isentará a empresa vencedora de suas responsabilidades contratuais e legais.



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321*

**14. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

**14.1.** Lei Federal nº 10.520, de 17 de Julho de 2.002.

**14.2.** Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1.993.

**14.3.** Lei Federal Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

**14.4.** Lei Federal Complementar nº 147/14, de 07 de agosto de 2.014.

**15. DO FORO**

**15.1.** O Foro competente para dirimir quaisquer dúvidas surgidas em decorrência desta licitação é o da Comarca de Araras-SP, excluído qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Araras, 28 de fevereiro de 2018

**Rubens Franco Junior**  
**Presidente Executivo**

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **SUMÁRIO**

- 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**
- 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO / JUSTIFICATIVA**
- 3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**
  - 3.1. Condições Gerais**
  - 3.2. Detalhamento das Atividades**
  - 3.3. Serviços de Atendimento e Suporte Técnico Nível 2**
  - 3.4. Serviços de Sustentação de Infraestrutura de T.I.**
  - 3.5. Serviços de Supervisão de 2º Nível**
  - 3.6. Serviços de Monitoramento**
  - 3.7. Serviços de Suporte de Infraestrutura de Redes LAN, WAN e WLAN**
  - 3.8. Serviços de Suporte a Serviços Corporativos**
  - 3.9. Serviços de Suporte a Sistemas Operacionais**
  - 3.10. Serviços de Suporte a Ambiente de Virtualização**
  - 3.11. Serviços de Suporte a Ambiente de Backup Corporativo**
  - 3.12. Serviços de Segurança da Informação**
  - 3.13. Serviços de Projetos de Infraestrutura**
- 4. PERFIS PROFISSIONAIS**
  - 4.1. Atestado de Capacidade Técnica**
- 5. ASSESSORIA E CONSULTORIA**
  - 5.1. Servidores**
  - 5.2. Estações de Trabalho**
  - 5.3. Softwares e Hardwares**
  - 5.4. Regra Geral da Consultoria**
- 6. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**
- 7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

**1.1.** Contratação de serviços de administração, assessoria, consultoria e supervisão em Tecnologia da Informação - T.I., serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, redes de computadores, serviços de rede e segurança da informação para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, a usuários de soluções de tecnologia da informação - T.I., abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes e resolução de problemas, implementação de serviços, migrações de tecnologias, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação e monitoramento do ambiente de redes de acordo com as especificações detalhadas neste documento, sendo preferencialmente adotados softwares livres para todos os sistemas.

**1.2.** Para a perfeita execução dos serviços a licitante deverá cumprir as exigências descritas no item

**3.4.** Pré Requisitos e Perfis Profissiográficos deste Termo de Referência.

**1.3.** A prestação dos serviços acontecerá de forma presencial ou via remoto, em horário integral, com suporte aos finais de semana e feriados, caso necessário.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1. JUSTIFICATIVA

A contratação do suporte técnico definido neste termo visa a adequação da contratação deste serviço às necessidades atuais da Autarquia.

Em decorrência do desenvolvimento de novas aplicações e da imensa quantidade de serviços informatizados na rede corporativa do SAEMA e disponibilizados aos inúmeros usuários internos e externos da Autarquia tem-se registrado um aumento da demanda para manutenção e suporte na infraestrutura e serviços de rede, impactando negativamente na qualidade do suporte aos sistemas, bem como aos usuários, notadamente no que se refere aos diversos serviços que contemplam as atribuições do SAEMA.

O aumento da demanda de trabalho, inerente à necessidade organizacional da busca incessante pelo melhor atendimento aos usuários internos e externos não é correspondido pelo aumento na quantidade de servidores concursados e capacitados que poderiam dar o suporte necessário à qualidade mínima aceitável.

Portanto, para que não ocorra o comprometimento da segurança, do desempenho geral e da disponibilidade dos sistemas e serviços da rede corporativa do Órgão, é necessário a contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial de 2º nível para a infraestrutura de TI do SAEMA, principalmente no que se refere à interligação da infraestrutura do

SAEMA e seus prédios anexos sendo eles: **SEDE SAEMA**, situada à Rua *Ciro Lagazi*, 155 - Jardim *Candida*, **CAM “Guerino Bertolini”**, situado à Avenida *Irineu Carroci*, no José *Ometto*, **Atendimento ao Município** situado à Rua *José Bonifácio*, 645 – **Centro e ETE – Estação de Tratamento de Esgoto** situado à Av. *Orpheu Manenti* – Parque *Tiradentes*, administração de servidores web, sistema de correio eletrônico, solução anti-spam, solução anti-vírus, vpn’s, manutenção, monitoração e aprimoramento da gestão da segurança da informação do SAEMA, além de tratar diretamente com os serviços correlatos, incluindo suporte remoto e presencial aos usuários.

### 3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 3.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

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

- a) Serviço de atendimento e suporte técnico especializado remoto e presencial;
- b) Serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura;
- c) Projetos de infraestrutura e Modernização;
- d) Monitoramento Nagios, Zabbix e Ntop;
- e) Firewall/Proxy UTM – Endian/SonicWall/Pfsense/IpTables;
- f) Plataforma OpenSource – Samba4 Domain Controller;
- g) Apache WebServer;
- h) Mapeamento de Ativo de T.I.;
- i) Cloud Backup Privativo;
- j) Banco de dados SQL Server, Firebird e PostGreSQL;
- k) Administração Servidores Zimbra, GLPI e Bacula;
- l) Administração Servidores Linux CentOS, Ubuntu Server/Debian;
- m) Administração Servidores Windows Server 2003/2008/2012;
- n) Sistemas Kairos Connect e Secullum Ponto 4;
- o) Administração e Monitoramento interligação entre prédios, fibra ótica e rádio;
- p) Administração VLAN e VPN certificadas nas interligações.

**3.1.2.** Os serviços serão executados nas instalações da **SEDE SAEMA**, *situada* à R. *Ciro Lagazi*, 155 - Jardim *Candida*, **CAM “Guerino Bertolini”** *situado* à Avenida *Irineu Carroci*, no José *Ometto*, **Atendimento ao Município** *situado* à Rua *José Bonifácio*, 645 – **Centro e ETE – Estação de tratamento de Esgoto** *situado* à Av. *Orpheu Manenti* – Parque *Tiradentes* atuando sobre a plataforma tecnológica descrita neste documento e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do CONTRATANTE.

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

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

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

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

- a) Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados;
- b) Aparelho celular (DDD 19) para comunicação inclusive durante sobreaviso;
- c) Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;
- d) Software **Legalizado** para Help Desk e chamados On-Line;
- e) Software **Legalizado** para Acesso remoto;
- f) Equipamento para o uso dos profissionais da CONTRATADA, ou seja, equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA para o uso de seus profissionais;
- g) Ferramentas para desenvolvimento do trabalho;
- h) Sistema de backup (serviço oferecido pela CONTRATADA);
- i) Certificado Digital para acessos externos e internos;
- j) A CONTRATADA deverá disponibilizar um técnico no período integral para suporte ao usuário e acompanhamento de serviços (presencial ou via remoto).
- k) A CONTRATADA deverá disponibilizar um funcionário para emergência, mesmo sendo fora do horário do expediente do SAEMA, aos finais de semana para serviços essenciais e ininterruptos.
- l) A empresa CONTRATADA e/os funcionários deverão estar fixados num raio de 100km para que não haja nenhum impedimento da assistência presencial no prazo de 1h.
- m) A empresa CONTRATADA disponibilizará veículo próprio para que a execução dos serviços seja realizada em todos os prédios, principais e anexos da CONTRATANTE.

**3.1.6.** Serão fornecidos pelo CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

- a) Instalações físicas e mobiliárias adequadas;
- b) Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos;



- c) Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, switches, etc.) conectada em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;

**3.1.7.** Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados, Service Desk fornecido pela CONTRATADA, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

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

**3.1.9.** Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

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

## **3.2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES**

**3.2.1.** Execução e aprimoramento de procedimentos periódicos.

**3.2.1.1.** A CONTRATADA deverá realizar a execução de todos os serviços, uma série de procedimentos que são executados periodicamente como: monitoração, atualização e configuração de equipamentos e serviços nos dias e horários definidos.

**3.2.1.2.** A CONTRATADA deverá realizar o controle da execução de cada procedimento, registrando em planilha própria ou através de sistema de acompanhamento de chamados.

**3.2.1.3.** A não execução, execução parcial, inexecução ou forjamento de execução de um procedimento ensejará em glosa e/ou penalidade.

## **3.3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 2**

**3.3.1.** O serviço de Atendimento e Suporte Técnico Nível 2 atuará na resolução de incidentes, problemas e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico Nível 1, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, problemas ou requisições de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

**3.3.2.** A equipe alocada buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

**3.3.3.** As solicitações de suporte são recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de Help Desk/Service Desk. As solicitações de suporte também podem ser efetuadas por outros meios, tais como e-mail e telefone.

**3.3.4.** Alguns chamados podem ser abertos diretamente pela equipe de 2º Nível, pois lidam com serviços que não são de competência dos suportes de 1º Nível.

**3.3.5.** Nos casos em que o chamado não pode ser resolvido remotamente, a equipe deve registrar todas as informações disponíveis e encaminhar-se para a resolução local do problema que pode ser no prédio sede ou anexos do SAEMA pelo técnico da CONTRATADA, respeitando o prazo de 1h do chamado.

**3.3.6.** Quando for necessária abertura de chamado com outras empresas (ex.: operadora de Telecom ou fabricante de equipamentos em garantia), os colaboradores da CONTRATADA deverão acompanhar todo o atendimento a fim de poder realizar os mesmos serviços em posteriores necessidades.

**3.3.7.** Os chamados atendidos são fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só podem ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do SAEMA.

**3.3.8.** A equipe deverá ser composta por profissionais especializados com os requisitos definidos pela CONTRATADA respeitando o as certificações exigidas, tendo em vista as sanções/punições por problemas acarretados pelos profissionais;

**3.3.9.** O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o CONTRATANTE;

**3.3.10.** O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08:00 (oito) às 17:00 (dezessete) horas e horários em que haja demanda nos serviços essenciais.

**3.3.11.** Os chamados de suporte a usuários são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisados pela equipe técnica de atendimento e, para a contratação atual, serão avaliados como:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
1	CRÍTICA	Incidentes/Problemas/Requisições de usuários da alta gestão, chamados que levem à indisponibilidade dos serviços de informática ao usuário reclamante ou os assim classificados pela gestão do SAEMA.
2	ALTA	Incidente/Problemas que levem à indisponibilidade parcial ou lentidão dos serviços ao usuário.
3	MÉDIA	Incidente/Problema que dificulta ao usuário realizar a atividade desejada.
4	NORMAL	Demais incidentes/problemas/requisições.

**3.3.12.** O atendimento aos incidentes/problemas/requisições classificados como de severidade CRÍTICA não poderão ser interrompidos até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda após o horário normal de trabalho, exceto se autorizados pelos gestores do contrato ou pelo usuário reclamante, o que deverá ser registrado no sistema de acompanhamento de chamados e que poderá ser objeto de auditorias.

**3.3.13.** Chamados de prioridade CRÍTICA durante o horário das 17:01 e 07:59h poderão, se autorizados pelo SAEMA, serem executados remotamente e presencialmente. Para tanto, o SAEMA disponibiliza acesso via VPN através da Internet. Caberá à CONTRATADA fornecer os meios de acesso à Internet necessários para o estabelecimento da VPN. **A VPN fornecida pelo SAEMA requer autenticação através de Certificado Digital.** A CONTRATANTE não fornecerá certificados aos funcionários da CONTRATADA. Caberá à CONTRATADA fornecer certificados necessários para seus funcionários.

**3.3.14.** A partir da notificação/solicitação do suporte no referido horário de sobreaviso, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em prazo máximo de 1h (uma hora). Para fins de notificação/solicitação, caso o telefone disponibilizado pela CONTRATADA encontre-se indisponível ou ninguém atender, a CONTRATANTE deverá deixar recado na respectiva caixa de mensagens e/ou enviar e-mail para o preposto e/ou supervisor da CONTRATADA, o que valerá para a contagem de tempo e apuração de possíveis glosas ou sansões.

**3.3.15.** O SAEMA não é responsável e não efetuará pagamento de remuneração de sobreavisos, horas extras ou horário noturno. Cabe a CONTRATADA gerenciar a forma como se desincumbirá das obrigações contratuais e das demandas de serviço. A estimativa destes encargos já deve estar prevista na proposta da licitante (valor fixo mensal).

**3.3.16.** Mesmo depois de revisada pela equipe da Central de Serviços, a prioridade de quaisquer chamados pode ser alterada a qualquer momento pelos gestores do SAEMA.

**3.3.17.** Os analistas da CONTRATADA poderão sugerir a reclassificação dos chamados e a efetivação da reclassificação só poderá ser realizada após autorização pelos gestores.

**3.3.18.** Caso haja o enfileiramento de chamados de suporte remoto e presencial a usuários, a priorização da resolução deverá ser realizada de acordo com a classificação acima (Severidade), salvo orientação expressa da gestão do contrato.

**3.3.19.** Os serviços detalhados devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo SAEMA e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

**3.3.20.** O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- a) Prestar suporte remoto/presencial aos usuários de TI do SAEMA, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes e problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível;
- b) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do SAEMA e seu uso;
- c) Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do SAEMA;
- d) Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- e) Contatar as equipes internas da área de TI do SAEMA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- f) Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do SAEMA que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- g) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do SAEMA;
- h) Correlacionar problemas a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- i) Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- j) Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes;
- k) Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas os serviços para as equipes internas do SAEMA;
- l) Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo SAEMA, quando for o caso;
- m) Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro e segundo nível, quando necessário.

### **3.4. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE T.I.**

**3.4.1.** Os serviços descritos neste item compreendem as atividades de suporte e administração de infraestrutura, suporte ao ambiente de produção, homologação e desenvolvimento no âmbito do SAEMA e o recebimento, registro, classificação, análise, acompanhamento e solução de chamados que afetem diretamente à infraestrutura dos serviços e não necessariamente a um usuário em específico (ex.: deploy de aplicações, reconfigurações de serviços de rede e web, liberações/bloqueios de regras de firewall com finalidade de conexão entre computadores servidores, configurações de políticas de NAC, ajustes em filtros anti-spam, configurações do serviço corporativo de e-mail, criação/remoção de VLAN's, instalação de software corporativo em servidores, configurações que afetem todos ou grande parte de usuários, etc.).

**3.4.2.** Para efeito de classificação das solicitações de infraestrutura, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas condições da tabela acima.

**3.4.3. O atendimento aos incidentes/problemas/requisições classificados como de severidade ALTA não poderão ser interrompidos até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda após o horário normal de trabalho (08h às 17:00h),** exceto se autorizados pelos gestores do contrato, o que deverá ser registrado no sistema de acompanhamento de chamados e que poderá ser objeto de auditorias.

**3.4.4.** Chamados de prioridade ALTA durante o horário das 17:01 e 07:59h poderão, se autorizados pelo SAEMA, serem executados remotamente. Para tanto, a CONTRATANTE disponibiliza acesso via VPN através da Internet. Caberá à CONTRATADA fornecer os meios de acesso à Internet necessários para o estabelecimento da VPN. A VPN fornecida pela CONTRATANTE requer autenticação através de Certificado Digital. O SAEMA não fornecerá certificados/licenças aos funcionários da CONTRATADA. Caberá à ela fornecer os certificados/licenças necessárias para seus funcionários.

**3.4.5.** Durante o horário diário das 17h01 e 07h59 do dia posterior, de domingo a domingo, incluindo feriados nacionais, a CONTRATADA deverá prover um profissional em regime de sobreaviso e acessível por chamada telefônica para atendimento de chamados de serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura classificados com severidade ALTA.

**3.4.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar ao SAEMA número(s) de celular e/ou fixo (com DDD local ARARAS) que deverá ficar disponível durante todo o período de sobreaviso dos profissionais de forma que possam ser contatados em caso de necessidade de serviço.

**3.4.7.** A partir da notificação/solicitação do suporte no referido horário de sobreaviso, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em prazo máximo de 1h (uma hora). Para fins de notificação/solicitação, caso o telefone disponibilizado pela CONTRATADA encontre-se indisponível ou ninguém atender, a CONTRATANTE deverá deixar recado na respectiva caixa de mensagens e/ou enviar email para o preposto e/ou supervisor da CONTRATADA, o que valerá para a contagem de tempo e apuração de possíveis glosas ou sansões.

**3.4.8.** Manutenções programadas preventivas ou corretivas (ex.: migrações, atualizações, reinicialização de equipamentos/serviços, etc.) deverão ser executadas fora dos horários normais de expediente (salvo orientação contrária da CONTRATANTE), ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização do CONTRATANTE.

**3.4.9.** A CONTRATANTE não é responsável e não efetuará pagamento de remuneração de sobreaviso, horas extras ou horário noturno. Cabe a CONTRATADA gerenciar a forma como se desincumbirá das obrigações contratuais e das demandas de serviço. A estimativa destes encargos já deve estar prevista na proposta da licitante.

**3.4.10.** É de total responsabilidade da CONTRATADA as despesas de transporte e hospedagem de seus empregados para executarem os serviços solicitados pelo SAEMA, sendo vetado a este o fornecimento de benefícios à mão de obra terceirizada, tais como vale-transporte e tíquete-refeição.

**3.4.11.** Mesmo depois de revisada pela equipe da Central de Serviços, a prioridade de quaisquer chamados pode ser alterada a qualquer momento pelos gestores do SAEMA.

**3.4.12.** Os analistas da CONTRATADA poderão sugerir a reclassificação dos chamados e a efetivação da reclassificação só poderá ser realizada após autorização pelos servidores das unidades técnicas.

**3.4.13.** Caso haja o enfileiramento de chamados de suporte remoto e presencial a usuários, a priorização da resolução deverá ser realizada de acordo com a classificação acima (Severidade), salvo orientação expressa da gestão do contrato.

**3.4.14.** Os serviços detalhados devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

### **3.5. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE 2º NÍVEL**

**3.5.1.** O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de técnicos de 1º Nível e 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma;

**3.5.2.** Estes serviços serão executados pelo profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.

**3.5.3.** Principais atividades a serem executadas:

- a) Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Suporte Técnico de 1º e 2º Nível da CONTRATADA, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;

- b) Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- c) Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de 1º e 2º Nível;
- d) Avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.);
- e) Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;
- f) Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais;
- g) Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos;
- h) Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte;
- i) Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- j) Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;
- k) Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho;
- l) Coordenar ações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, no atendimento das melhores práticas de segurança;
- m) Elaborar para a CONTRATANTE, relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação;
- n) Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da área;
- o) Consolidar as necessidades de infraestrutura, buscando informação em bases históricas – trimestralmente;
- p) Controlar as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software da CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos e qualidade;
- q) Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda;
- r) Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares, conforme demanda;
- s) Gerar e manter atualizado o inventário dos equipamentos e licenças das áreas de infraestrutura;
- t) Coordenar a criação e atualização de documentação de funcionamento e configuração dos serviços e servidores de infraestrutura;
- u) Implantar e gerenciar o controle de versão de toda documentação de sistemas, servidores, inventário, etc;
- v) Subsidiar tecnicamente os processos de aquisição;



- w) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações;
- x) Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- y) Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

### **3.6. SERVIÇO DE MONITORAMENTO**

#### **3.6.1 Principais atividades a serem executadas:**

- a) Verificar e acompanhar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento do Help Desk;
- b) Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE nos sistemas pertinentes;
- c) Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI;
- d) Alertar sobre a reincidência de ocorrências;
- e) Produzir e/ou solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas;
- f) Acompanhar os chamados técnicos junto a terceiros e proceder com a abertura de chamados;
- g) Emitir relatório de monitoramento;
- h) Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento por terceiros, conforme necessidade;
- i) Implantar e manter o serviço de monitoramento do ambiente de Produção, Homologação e Testes do CONTRATANTE;
- j) Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do SAEMA. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidade e abertura formal do incidente;
- k) Gerar relatórios de disponibilidade de serviços.
  
- l) Criar, atualizar e manter toda documentação atualizada.
- m) Elaborar para a CONTRATANTE, relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação.
- n) Para a realização da monitoração pró-ativa do ambiente tecnológico, a CONTRATADA deverá oferecer serviço SMS (Short Message Service) e/ou e-mail integrado a ferramenta de monitoração do ambiente (software Zabbix/GLPI), para que sejam enviadas mensagens aos prestadores de serviço e aos gestores de TI conforme a geração de alertas do software de monitoração. É de responsabilidade o custo da CONTRATADA a contratação deste serviço.
- o) Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da área.



### **3.7. SERVIÇO DE SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE REDES LAN, WAN E WLAN**

#### **3.7.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas.
- b) Elaboração de projetos lógicos de redes.
- c) Garantir a segurança das redes com cabeamento estruturado e sem fio (wireless).
- d) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
- e) Criar, atualizar e manter todas as documentações pertinentes à conectividade.
- f) Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento.
- g) Gerenciar e configurar as redes de dados e ativos de rede (switchs, roteadores, dispositivos wireless, etc.) seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE.
- h) Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços.
- i) Gerar relatórios e gráficos mensais, e por demanda da CONTRATANTE, de desempenho das Redes.
- j) Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local.
- k) Manter os desenhos e documentações das topologias das Redes atualizadas e completas.
- l) Aplicação pró-ativa de arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede.
- m) Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
- n) Atender chamados relativos à infraestrutura de LAN, WAN e WLAN via os mecanismos disponibilizados pela CONTRATANTE.
- o) Reportar eventos ocorridos.
- p) Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software.
- q) Realizar remoção e instalação física de equipamentos de conectividade em racks.
- r) Realizar a remoção e conexão de patch cords/pigtails entre switches e patch pannels e DIO's.
- s) Execução de atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto.
- t) Instalação, substituição, remanejamento e gerência de ativos de rede (switches, roteadores, Access points, controladores wireless, etc.) e pontos de acesso.
- u) Organização de ativos de rede na estrutura da rede local.
- v) Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa.
- w) Realização de testes dos links de fibra de interligação entre o prédio sede do SAEMA e seus anexos.
- x) Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.).
- y) Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes.
- z) Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.

- aa) Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes.
- bb) Configurar e administrar soluções de armazenamento em nuvem.
- cc) Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo e demais ferramentas de debug.

### **3.8. SERVIÇO DE SUPORTE A SERVIÇOS CORPORATIVOS**

#### **3.8.1 Principais atividades a serem executadas:**

- a) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações.
- b) Acompanhar serviços executados por empresas terceirizadas ou servidores do SAEMA no datacenter ou nas instalações que possuam equipamentos de infraestrutura de TI.
- c) Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação).
- d) Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- e) Administrar e configurar os servidores web e de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE.
- f) Administrar e configurar toda linha Microsoft Server.
- g) Administrar e configurar toda linha Open Source (SAMBA).
- h) Realizar monitoramento, análises e intervenções no ambiente de Storage;
- i) Definição e criação de arrays, logical drives e mapeamentos nos disk storages;
- j) Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- k) Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações.
- l) Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação.
- m) Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas.
- n) Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação.
- o) Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
- p) Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- q) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
- r) Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações/processos atualizados.
- s) Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas.

- t) Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises do ambiente da CONTRATANTE.
- u) Implantar, gerenciar, monitorar e garantir o funcionamento do serviço de mensageria.
- v) Realizar a remoção e instalação física de equipamentos (servidores e appliances) nos racks.

### **3.9. SERVIÇO DE SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS**

#### **3.9.1 Principais atividades a serem executadas:**

- a) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
- b) Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua atualização, estabilidade, confiabilidade, segurança e desempenho.
- c) Instalar, configurar e manter novos sistemas operacionais inclusive em ambientes virtualizados em plataformas x86.
- d) Realizar migrações de sistemas operacionais e serviços entre sistemas operacionais.
- e) Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando:
  - I. Diretórios de usuários.
  - II. Instalação de servidores para bancos de dados, servidores web, analisadores de protocolos, servidores de aplicação, proxies, etc., customizados para tal finalidade.
  - III. Instalação e gerenciamento de Serviços de Virtualização de Servidores.
  - IV. Serviços de SSH, FTP, Telnet, DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, SELINUX, entre outros.
  - V. Serviços de gerenciamento de atualizações/patches de sistemas operacionais e aplicações.
- f) Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas operacionais administrados.
- g) Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- h) Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE.
- i) Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- j) Gerar relatórios sobre a disponibilidade dos servidores e serviços e possíveis pontos de falha.
- k) Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de rede.
- l) Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
- m) Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- n) Aplicar, de forma pró-ativa, arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais e servidores de rede.

- o) Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pelo CONTRATANTE; Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE.
- p) Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- q) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- r) Supervisionar a qualidade de serviços providos aos usuários da CONTRATANTE.
- s) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
- t) Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- u) Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais e Servidores de Redes.
- v) Sugerir aquisição de subscrições/licenças de software, incluindo nas sugestões os tipos, durações de suporte e demais informações pertinentes, de forma a manter o parque de servidores e sistemas do SAEMA dentro da legalidade.

### **3.10. SERVIÇO DE SUPORTE A AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO**

#### **3.10.1 Principais atividades a serem executadas:**

- a) Planejar, propor melhorias, administrar e implantar ambiente de contingência (ex.: Site Recovery Manager – SRM).
- b) Criação, configuração e monitoramento de máquinas virtuais.
- c) Executar instalações, configurações e updates nos sistemas de virtualização mediante projeto prévio.
- d) Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas de virtualização administrados.
- e) Implantar e gerenciar plataforma de VDI (Virtual Desktop Infrastructure).
- f) Implantar e gerenciar plataforma de Cloud.
- g) Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- h) Administrar e configurar os sistemas de virtualização seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE.
- i) Administrar solução de gerenciamento de ambiente de virtualização.
- j) Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de virtualização, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- k) Gerar relatórios sobre a disponibilidade dos servidores e serviços e possíveis pontos de falha.
- l) Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de virtualização.
- m) Customizar e utilizar software de gerenciamento de virtualização.
- n) Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância à falhas para os serviços críticos.

- o) Aplicar, de forma pró-ativa, arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas de virtualização.
- p) Configurar perfis de acesso e segurança para usuários conforme definido pelo CONTRATANTE; Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE.
- q) Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- r) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- s) Supervisionar a qualidade de serviços providos aos usuários da CONTRATANTE. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
- t) Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- u) Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da CONTRATANTE.
- v) Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de virtualização.
- w) Sugerir aquisição de subscrições/licenças de software, incluindo nas sugestões os tipos, durações de suporte e demais informações pertinentes, de forma a manter o parque de servidores e sistemas do SAEMA dentro da legalidade.

### **3.11. SERVIÇO DE SUPORTE A AMBIENTE DE BACKUP CORPORATIVO**

#### **3.11.1 Principais atividades a serem executadas:**

- a) Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema de backup e seus recursos.
- b) Instalação e configuração dos módulos cliente e servidor.
- c) Atualização das versões dos componentes.
- d) Aplicação de patches para correção de bugs e melhorias na versão.
- e) Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas.
- f) Análise e acompanhamento do ambiente identificando gargalos.
- g) Análise, definição, configuração e ajustes nas políticas de backup.
- h) Ajustes nas configurações do servidor para otimizar a utilização das mídias.
- i) Executar testes periódicos de recovery;
- j) Análise e identificação de problemas de hardware e software.
- k) Análise e ajustes de performance.
- l) Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias.
- m) Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente.
- n) Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido.
- o) Aplicar, de forma pró-ativa, arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas de backup.

- p) Configurar perfis de acesso e segurança para usuários conforme definido pelo CONTRATANTE; Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE,
- q) Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas,
- r) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- s) Supervisionar a qualidade de serviços providos aos usuários da CONTRATANTE.
- t) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
- u) Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de backup.
- v) Sugerir aquisição de subscrições/licenças de software, incluindo nas sugestões os tipos, durações de suporte e demais informações pertinentes, de forma a manter o parque de servidores e sistemas do SAEMA dentro da legalidade.

### **3.12. SERVIÇO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

#### **3.12.1. Principais atividades a serem executadas:**

- a) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos equipamentos e serviços de segurança da informação.
- b) Manter os sistemas de segurança da informação em produção, garantindo a sua atualização, estabilidade, confiabilidade, segurança e desempenho.
- c) Auxiliar e realizar migrações de sistemas de segurança da informação.
- d) Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de segurança da informação, destacando:
  - I. Correlacionador de eventos.
  - II. Proxy Web.
  - III. Antispam.
  - IV. Network Access Control (NAC).
  - V. Firewall.
  - VI. Intrusion Prevention System (IPS).
  - VII. Antivírus corporativo.
- e) Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- f) Administrar e configurar os sistemas seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE.
- g) Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de segurança da informação, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- h) Investigar, com auxílio do SAEMA, incidentes de segurança da informação;
- i) Gerar relatórios sobre a disponibilidade dos serviços de segurança da informação e possíveis pontos de falha.
- j) Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços de segurança da informação.

- k) Sugerir a implantação de sistemas de segurança da informação.
- l) Aplicar, de forma pró-ativa, arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas de segurança da informação.
  
- m) Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- n) Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- o) Supervisionar a qualidade de serviços providos aos usuários da CONTRATANTE.
- p) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
- q) Gerar e consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos, sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, NAC, etc. – para apresentação ao CONTRATANTE, constando as medidas tomadas e sugestões.
- r) Implantar, configurar e dar suporte aos túneis de VPN para intercomunicação com outros órgãos e parceiros via rede Wan e Internet e acessos remotos de usuários.
- s) Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- t) Coordenar e executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da CONTRATANTE.
- u) Executar, sob orientação da CONTRATANTE, testes de segurança (pen tests);
- v) Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de segurança da informação.
- w) Sugerir aquisição de subscrições/licenças de software, incluindo nas sugestões os tipos, durações de suporte e demais informações pertinentes, de forma a manter o parque de servidores e sistemas do SAEMA dentro da legalidade.

### **3.13. SERVIÇO DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA**

**3.13.1.** Indicado para chamados cujo objetivo é a execução de projetos no ambiente de TI da CONTRATANTE;

**3.13.2.** Os projetos são caracterizados por demandas de média e alta complexidade que necessitam de maior dedicação de planejamento e acompanhamento, por exemplo, migração de antivírus, configuração de ambiente completo de monitoramento, migração de domínio, migração de sistema de correio eletrônico, etc.

**3.13.3.** Cada projeto deverá ser acompanhado e gerenciado por profissional indicado;

**3.13.4.** A CONTRATANTE solicitará reunião para discussão dos objetivos do PROJETO que deverá acontecer no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após esta solicitação;

**3.13.5.** Todos os serviços demandados deverão ser executados somente após a emissão de Ordens de Serviços (OS), com a obrigatória autorização pelo CONTRATANTE;



**3.13.6.** A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante e pelo gestor da CONTRATANTE;

**3.13.7.** Antes do fechamento de cada suporte a CONTRATADA consultará o representante indicado pelo CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado;

**3.13.8.** Um suporte encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;

**3.13.9.** O cronograma estimado no plano de projeto deverá ser utilizado como base e, caso seja descumprido, observando-se causas supervenientes, a CONTRATADA poderá sofrer com as devidas penalidades de não cumprimento de Níveis de Serviço;

**3.13.10.** A CONTRATADA deverá considerar que os projetos (ex.: migrações de domínio, servidores de firewall, servidores de arquivos, etc.) poderão ser executados durante o horário de expediente, sem que acarrete prejuízos tanto para o projeto quanto dos chamados de suporte a usuários e infraestrutura. As fases que necessitem de parada ou migração de serviços deverão ser executadas fora do horário normal de expediente.

#### **4. PERFIS PROFISSIONAIS**

A seguir estão relacionadas exigências de perfis dos profissionais que executarão os subitens dos serviços objeto dessa contratação. A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de documentação das certificações exigidas, juntamente aos documentos de habilitação.

O SAEMA se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

O SAEMA poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

Em caso de necessidade de substituição de profissional (devido a gozo de férias e licenças, por exemplo), o novo profissional alocado deverá, obrigatoriamente, cumprir todos os requisitos exigidos para o perfil do profissional substituído.

Importante que haja na equipe profissionais que possuam nível intermediário (conversação técnica) em língua inglesa pelas eventuais necessidades de contato com suporte técnico de fabricantes que atendem apenas no idioma inglês.



A CONTRATADA deverá apresentar declaração de Engenheiro Elétrico responsável por projetos especializados em dimensionamento de Nobreaks e estabilizadores de média e alta escalabilidade referentes ao serviço de T.I., quando solicitado pelo SAEMA.

**4.1. Atestado de Capacidade Técnica:** Possuir experiência mínima comprovada e obrigatória de no mínimo 02 (dois) anos em administração de sistema de backup, firewall UTM, proxy, Linux Server, Samba4, Active Directory, Microsoft Windows Server.

**4.1.1. Apresentação dos Certificados abaixo**, os quais deverão ser emitidos em nome do profissional da empresa que irá prestar o serviço:

- a) Certificado Samba4 – LDAP;
- b) Certificado Monitoramento Zabbix ou Similar;
- c) Certificado Administração Linux e Squid Proxy;
- d) Certificado Backup Server Bacula;
- e) Certificado Servidores de Banco de Dados;
- f) Certificado Cloud Computing;
- g) Certificado Firewall Pfsense;
- h) Certificado Segurança de servidores Linux.

Todos os certificados deverão apresentar documentação de autenticidade, ter no mínimo 2 anos de conclusão e estar dentro do prazo de validade, quando constar. Devem também ser mantidos válidos durante todo período de prestação dos serviços contratados.

## 5. ASSESSORIA E CONSULTORIA

Prestação de serviços de Assessoria e Consultoria em Informática ao SAEMA e prédios anexos descritos neste edital desenvolvendo com zelo as atividades ao seu encargo, incluindo os seguintes serviços:

### 5.1. Servidores

- a) Manutenção das políticas de segurança;
- b) Criação ou inativação de usuários;
- c) Para a solução de problemas relacionados à informática a Assessoria deverá:
  - I. manter um canal de comunicação através de help desk, com o intuito de solucionar o problema via telefone;
  - II. resolução de problemas através de acesso remoto, e caso não seja solucionado;
  - III. abertura de chamado para solicitar a presença de um técnico da Assessoria no SAEMA para solução do problema.

- d) Instalação de softwares quando solicitado pelo SAEMA, incluindo sistema operacional, aplicativos de uso diário, antivírus, obedecendo à necessidade de cada Departamento da SAEMA e mantendo os atualizados constantemente;
- e) Update e Upgrade dos sistemas não incluirá o sistema de gestão do SAEMA;
- f) Inclusão de novas máquinas na rede quando solicitado pelo SAEMA;
- g) Criação de grupos de usuários conforme seus departamentos e necessidades.

## **5.2. Estações de Trabalho**

- a) Manter o Windows sempre atualizado;
- b) Compartilhamento de pastas e arquivos quando solicitado pelo SAEMA;
- c) Acesso remoto quando necessário para resolução de problemas devendo ser solicitado pelo SAEMA;
- d) Visitas as Instalações da SAEMA para solucionar problemas;
- e) Instalação e reinstalação de softwares quando solicitado pelo SAEMA incluindo sistema operacional, aplicativos de uso diário, antivírus e impressoras obedecendo à necessidade de cada Departamento da CONTRATANTE e mantendo os atualizados constantemente;
- f) Solicitar a compra/pedido de compra e troca de peças dos equipamentos de informática quando necessário, desde que seja previamente autorizado pelo SAEMA.

## **5.3. Softwares e Hardwares**

- a) Consultoria em relação aos softwares e hardwares que compõem a informática do SAEMA compreendendo a especificação de procedimentos, materiais, peças e serviços corretivos necessários à sua conservação e aprimoramento.
- b) Elaborar projeto para legalização de softwares de toda a Autarquia;
- c) Consultoria no sentido de orientar a CONTRATANTE nos assuntos relacionados à web e a segurança/integridade de dados, tais como backup's, integração de sistemas e armazenamento de dados, indicando sempre que necessário, um profissional da pessoa física ou jurídica, especializada para atender às demandas do SAEMA;
- d) Verificação e orientação dos funcionários e conselheiros sobre o uso correto das máquinas e dos programas e apoio nas tratativas com a empresa fornecedora do software de gestão do SAEMA e demais sistemas envolvidos;
- e) Emissão de pareceres por escrito e apoio quando solicitado, sobre assuntos relacionados à informatização do SAEMA;
- f) Anualmente emitir um parecer informando o estado de todos os equipamentos de informática do SAEMA e um relatório de inventário juntamente com proposta de melhorias, especificações e custos dos produtos a serem adquiridos.
- g) Zelar pelos equipamentos de informática do SAEMA;
- h) Auxiliar e acompanhar todos os processos de licitação referentes a área de T.I, analisar os Termos de Referência e orientar possíveis alterações, quando solicitado pelo SAEMA.



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

### 5.4. Regra Geral da Consultoria

Orientação e execução de melhorias sempre que possível com aval da CONTRATANTE.

É dever da CONTRATADA alertar sobre quaisquer eventualidades ocorridas com os equipamentos envolvidos no T.I para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Deverá ser feito o remanejamento de equipamentos para que haja um melhor aproveitamento de insumos visando economia e vida útil dos equipamentos.

### 6. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O Contrato a ser firmado com a CONTRATADA terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado, se necessário, nos casos permitidos na Lei Federal nº 8.666/93.

### 7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão realizados mensalmente, sendo pago à CONTRATADA um **valor fixo mensal** pela execução de todos os serviços descritos no Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá apresentar (protocolar) o relatório dos serviços executados sempre no último dia de cada mês, devendo informar os serviços prestados no período e os departamentos que solicitaram e/ou foram atendidos.

Apresentar juntamente com o relatório de serviços as Certidões de regularidade junto ao INSS (Fazenda Federal) e FGTS.

Aprovada a execução dos serviços pelo Gestor do Contrato, a Divisão de Compras irá autorizar a emissão da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica, sendo o pagamento realizado no 15º dia, contados da data do protocolo.

Araras – Fevereiro/2018.

Maxwell Medeiros  
Técnico de Manutenção de Computadores

Elizabeth C. B. Colombari  
Coordenadoria Administrativa



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321*

**ANEXO II - Declaração de cumprimento aos requisitos de habilitação**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 002/2018**

**MODELO**

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_.\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), DECLARA, sob as penas da Lei, que está em situação regular perante a Fazenda Nacional, a Seguridade Social - INSS e o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço FGTS, bem como, atende às exigências do edital quanto à habilitação jurídica para os fins previstos no PREGÃO PRESENCIAL Nº 002/2018.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321*

**ANEXO III - Declaração de enquadramento para micro-empresa**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 002/2018**

**MODELO**

**DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), constituída na Junta Comercial em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, sob NIRE nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_- e do CPF nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_- , declara para os devidos fins, sob pena das sanções administrativas e penais cabíveis, que o valor da receita bruta anual da empresa não excedeu, no ano anterior ao limite fixado no inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e que está apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei e que não se enquadra em qualquer das hipóteses de exclusão relacionadas 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

**ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA**

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

Razão Social: .....

CNPJ: ..... Inscrição Estadual: .....

E-mail: ..... Tel. (...) .....

Apresentamos a PROPOSTA COMERCIAL para os serviços, objeto do Pregão Presencial nº 002/2018, conforme abaixo:

**OBJETO RESUMIDO: Contratação de serviços de administração, assessoria, consultoria e supervisão em Tecnologia da Informação - T.I., de acordo com as especificações do Anexo I - Termo de Referência do Edital.**

Item	Valor unitário fixo/mensal (R\$)	Valor total 12 meses (R\$)
01	6.687,50	80.250,00

Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

Prazo de execução: 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do Contrato.

Condições de Pagamento: 15º dia do protocolo da medição (mensal).

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal

Nome legível / CPF / RG



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

**ANEXO V - Declaração de Ciência**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 002/2018**

**Data de Abertura: \_\_/\_\_/2018.**

**Horário: \_\_ h \_\_ min.**

**Local: Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – Araras – SP**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_. \_\_. \_\_/ \_\_- \_\_, Inscrição Estadual nº \_\_\_\_\_ sediada na \_\_\_\_\_ nº \_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_ (estado), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_. \_\_. \_\_- \_\_ e do CPF nº \_\_. \_\_. \_\_- \_\_, DECLARA, declara para os devidos fins e sob as penas da lei que:

1. Estamos de pleno acordo e concordamos expressamente com todas as condições especificadas no EDITAL E SEUS ANEXOS DO PREGÃO PRESENCIAL nº 002/2018, relativo ao Serviço de Água e Esgoto e Meio Ambiente do município de Araras.
2. Tomamos conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações, objeto desta licitação, bem como aceitamos na íntegra todas as condições deste edital, ressalvado o nosso direito recursal.
3. Garantimos a entrega do objeto no prazo e condições estabelecidos no Edital.

Por ser a expressão da verdade, firmamos o presente.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

Atenciosamente, \_\_\_\_\_

(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

**ANEXO VI - Declaração de atendimento ao disposto no inciso XXXIII**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 002/2018**

**MODELO DE DECLARAÇÃO**

**NOS TERMOS DO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), constituída na Junta Comercial em \_\_/\_\_/\_\_\_\_, sob NIRE nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_-\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_-\_\_, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei n.º 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

SIM ( ) OU NÃO ( ).

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

Atenciosamente, \_\_\_\_\_

(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo

**(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)**





**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321*

**ANEXO VII - Declaração de inexistência de fato superveniente**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº002/2018**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), constituída na Junta Comercial em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, sob NIRE nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_-\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_-\_\_, **DECLARA**, para fins do disposto no § 2º do artigo 32 da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei n.º 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não está impedida de participar de licitações ou contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta e que não é declarada inidônea pelo Poder Público, de quaisquer esferas da Federação. Não se encontra, nos termos da legislação em vigor ou do Pregão, sujeito a qualquer outro fato ou circunstância que possa impedir a sua regular participação na presente licitação, ou a eventual contratação que deste procedimento possa decorrer.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

### ANEXO VIII

**MINUTA DO CONTRATO N.º .... /2018.**

**CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O SERVIÇO DE  
ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO  
DE ARARAS E .....  
PARA O FIM QUE NELE DECLARA.**

O SAEMA – SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS, com sede a Rua Ciro Lagazzi, nº 155, Jardim Cândida, Araras-SP, CEP 13.603-027, inscrito no CNPJ sob nº 44.699.908/0001-00, Inscrição Estadual nº 182.157.503.118 neste ato representado pelo seu Presidente Executivo, ....., portador do RG ..... e do CPF ....., adiante designada de Contratante, e de outro lado ....., com sede na ....., inscrita no CNPJ nº ....., Inscrição Estadual nº ..... neste ato representada pelo ....., portador do RG ....., e do CPF ....., adiante designada de Contratada, avençam e assinam o presente Contrato, conforme o Pregão Presencial nº 002/2018.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

**01.01.** Contratação de empresa especializada em serviços de administração, assessoria, consultoria e supervisão em Tecnologia da Informação - T.I., serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, redes de computadores, serviços de rede e segurança da informação para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, a usuários de soluções de tecnologia da informação - T.I., abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes e resolução de problemas, implementação de serviços, migrações de tecnologias, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação e monitoramento do ambiente de redes de acordo com as especificações detalhadas neste documento, sendo preferencialmente adotados softwares livres para todos os sistemas.



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

**01.02.** Para a perfeita execução dos serviços a licitante deverá cumprir as exigências e especificações descritas no Anexo I - Termo de Referência do Pregão Presencial nº 002/2018.

**01.03.** A prestação dos serviços acontecerá de forma presencial ou via remoto, em horário integral, com suporte aos finais de semana e feriados, caso necessário.

**01.04.** Este Contrato está vinculado ao Edital da licitação realizada sob a modalidade Pregão Presencial nº 002/2018.

**01.05.** Todos os documentos contidos no Pregão Presencial nº. 002/2018 ficam fazendo parte integrante e inseparável do presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME**

**02.01.** A execução dos serviços será realizada pelo licitante vencedor, pelo regime de preço unitário, ou seja, **valor fixo mensal**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PREÇOS**

**03.01.** A Contratante pagará a Contratada, pelos serviços executados do presente instrumento:

- Valor unitário (fixo mensal) de R\$ .....(.....).

**03.02.** No preço pactuado deverão estar incluídos todos os custos, tais como: salários, encargos trabalhistas e benefícios, seguros diversos, impostos, combustível, lubrificantes, locomoção até o local da prestação dos serviços, bem como despesas de hospedagem, refeição e locomoção dos empregados da CONTRATADA.

### **CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO**

**04.01.** As partes atribuem a este Contrato para fins de direito, o valor de total de R\$.... (.....).

### **CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE**



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

**05.01.** Os preços estabelecidos nas Cláusulas Terceira e Quarta poderão ser reajustados pelo IPCA-E após 12 (doze) meses, observadas as condições estabelecidas na Lei nº 8.666/93.

### **CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO**

**06.01.** Os pagamentos serão realizados mensalmente, sendo pago à CONTRATADA um **valor fixo mensal** pela execução de todos os serviços descritos no Edital e seus anexos.

**06.02.** A CONTRATADA deverá apresentar (protocolar) o relatório dos serviços executados sempre no último dia de cada mês, devendo informar os serviços prestados no período e os departamentos que solicitaram e/ou foram atendidos.

**06.03.** Apresentar juntamente com o relatório de serviços as Certidões de regularidade junto ao INSS (Fazenda Federal) e FGTS.

**06.04.** Aprovada a execução dos serviços pelo Gestor do Contrato, a Divisão de Compras irá autorizar a emissão da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica, sendo o pagamento realizado no 15º dia, contados da data do protocolo.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

**07.01.** O prazo de vigência do presente instrumento será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do Contrato, podendo ser aditado se necessário, nos casos permitidos na Lei 8.666/93.

### **CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES**

**08.01.** O atraso injustificado na execução dos serviços objeto desta licitação ensejará multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato que será deduzida dos pagamentos que lhe forem devidos, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**08.02.** Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá aplicar:

a) advertência;



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321

b) multa de 1,0% do valor do contrato, por dia de atraso, até o limite de 10%, a qual será deduzida do pagamento.

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Órgãos Públicos, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93.

### **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

09.01. São obrigações da Contratada, além daquelas previstas neste Contrato:

- a) Fornecimento dos serviços no prazo determinado;
- b) Arcar com as despesas diretas e indiretas para a perfeita execução do contrato;
- c) Atender as determinações da Contratante;
- d) Responder por acidentes e prejuízos que venham a causar a terceiros, por sua culpa.
- e) Manter durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação e no termo de referência.

09.02. São obrigações da Contratante:

- a) Promover os pagamentos nas datas exigíveis.
- b) Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela Contratada;
- c) Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto.

09.03. Os Contratantes estão sujeitos às Leis Federais 8.666/93, 10.520/02 e Lei Federal Complementar 123/06, bem como, as cláusulas do presente Contrato.

09.04. Os casos omissos neste contrato serão regidos pela legislação vigente, também contida no Código Civil Brasileiro - Da Compra e Venda, Da Prestação de Serviços e Da Empreitada.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO**

10.01. A Contratante, sem prejuízo da multa prevista na Cláusula Oitava, poderá dar como rescindido este Contrato, se a Contratada infringir ou recuar-se a cumprir quaisquer de suas Cláusulas e condições, bem como se ocorrer uma das hipóteses previstas no Artigo 78 da lei Federal nº 8666/93 e suas alterações.



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – 0800 014 4321*

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RECURSOS**

11.01. As despesas decorrentes da execução do objeto do presente contrato correrão por conta do recurso oriundo sob o nº **03.01.01.17.122.01602.096.3.3.90.39.05-145** do exercício 2018 e da respectiva conta nos exercícios seguintes.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO**

12.01. Fica eleito o Foro desta Comarca de Araras, Estado de São Paulo, com renúncia e qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solução de eventuais litígios ou ações originárias deste instrumento.

E por estarem assim justos e acordados, firmam o presente em três vias de igual teor, na forma de legislação vigente e na presença de duas testemunhas abaixo, para que se produzam seus jurídicos e legais efeitos.

Araras, .... de ..... de 2018

**CONTRATADA**

**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**TESTEMUNHAS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_