



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O presente certame licitatório para futura e eventual **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DOS SERVIDORES, DO SOFTWARE DE VIRTUALIZAÇÃO E DAS UNIDADES DE ARMAZENAMENTO DE DADOS** com reposição de peças e componentes, utilizados pelo Datacenter da Companhia de Tecnologia da Informação de Belém – CINBESA, entidade da Prefeitura Municipal de Belém – PMB de acordo com as especificações aduzidas neste Termo de Referência.

1.2. O procedimento de contratação, deverá **CONTEMPLAR O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DOS SERVIDORES DO SOFTWARE DE VIRTUALIZAÇÃO E DAS UNIDADES DE ARMAZENAMENTO DE DADOS UTILIZADOS PELO DATACENTER - CINBESA**, tendo com disponibilidade de atendimento as dependências da CONTRATANTE, conforme as especificações descritas neste Termo de Referência.

1.3. A contratação deve prever o **FORNECIMENTO DE TODOS OS MATERIAIS NECESSÁRIOS À ENTREGA E À PERFEITA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, com reposição de peças e componentes** os quais, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

1.4. A contratação reger-se-á pelas cláusulas e condições abaixo dispostas, bem como pelos anexos que serão partes integrantes do contrato.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A licitação será realizada pela modalidade **PREGÃO**, na sua forma **ELETRÔNICA**, consoante Lei 10.520/02 e Decreto Federal nº 10.024/19, pelo **SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**, do tipo **“MENOR PREÇO GLOBAL”**, sob regime de execução indireta **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, conforme o Decreto nº 75.004-PMB, de 21 de março de 2013, o art.42, inciso I da Lei nº 13.303/2016, para atender o disposto no art. 3º, inciso II do Decreto Federal nº 7.892/13, visto a necessidade de contratações frequentes do serviço, pelo período de 12 meses.

2.2. DO AGRUPAMENTO POR LOTE ÚNICO

2.2.1. Importante enfatizar que durante os procedimentos licitatórios a Administração Pública tem que obrigatoriamente zelar pelos princípios da isonomia e da legalidade, com a finalidade de atingir o interesse público e a conformidade dos atos praticados no certame com os ditames legais, buscando a proposta mais vantajosa e a ampliação do universo de participantes do procedimento licitatório.

2.2.2. A adjudicação no procedimento licitatório dos objetos por Item ou por Lote deve estar baseada na Súmula nº 247 do TCU, quando se deseja de fato uma licitação autônoma para cada Item ou Lote, in verbis:

“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.” **(Grifo nosso)**.

2.2.3. Importante frisar, que o agrupamento de vários itens num mesmo lote não compromete a competitividade do certame, desde que várias empresas, que atuam no mercado, apresentem condições e aptidão para cotar todos os itens, principalmente levando-se em consideração a

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

modalidade adotada, em que os recursos de tecnologia de informação têm como principal vantagem, aproximar pessoas, encurtar distâncias, resultando em considerável ampliação da competitividade e de propostas oferecidas, como consequência, aumenta a probabilidade da Administração Pública Municipal obter uma proposta mais favorável e vantajosa.

2.2.4. No caso em epígrafe, destaca-se a licitação por agrupamento em lote único. Durante o procedimento de identificação dos itens que integraram o Lote, tomou-se o cuidado de agir de acordo com os preceitos de proporcionalidade, razoabilidade e cautela, com o desiderato de conservar a compatibilidade funcional e técnica entre os itens e manter as regras de mercado quanto à prestação do serviço, de modo a não prejudicar a disputa entre os licitantes no certame.

2.2.5. No certame em destaque, agrupou-se em lote único em razão da **prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva, serviço de suporte técnico e garantia dos servidores, do software de virtualização e das unidades de armazenamento de dados**, com reposição de peças e componentes nos equipamentos dispostos no **Subitem 3.2.3 do ANEXO A deste Termo de Referência**, sejam executados por único Licitante. Caso contrário, traria risco na disponibilidade de funcionamento dos equipamentos e, outrossim, dificuldade na gestão do contrato pela CONTRATANTE.

2.2.6. Nesta licitação a Administração Pública tomou-se, ainda, a precaução em realizar ampla pesquisa de mercado para definição dos agrupados em lote único, visando alcançar o melhor preço oferecido pelas empresas licitantes devido ao ganho de escala decorrentes da prestação do serviço, assim como, melhorar a gestão do contrato de serviço de garantia e assistência técnica.

2.3. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A SOLUÇÃO COMPLETA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DOS SERVIDORES, DO SOFTWARE DE VIRTUALIZAÇÃO E DAS UNIDADES DE ARMAZENAMENTO DE DADOS

2.3.1. A CINBESA tem a missão em promover com excelência o controle e o gerenciamento dos órgãos e entidades da PMB através de soluções em Tecnologia da Informação que garantam a eficiência, a eficácia e a economicidade da utilização dos recursos públicos, com isso, maior otimização e controle dos processos no âmbito da Administração Pública Municipal e, conseqüentemente, maior cobertura, melhor distribuição e qualidade na prestação e assistência dos serviços de responsabilidade da PMB à população.

2.3.2. Nesta esteira, em 2014 a CINBESA iniciou o processo de estruturação de seu DATACENTER, através da aquisição de uma solução de gerência e armazenamento de dados, por meio dos contratos 015/2014 e 27/2014 que gerou resultados extremamente satisfatórios a entidade, garantindo o funcionamento contínuo e ininterrupto dos Sistemas e das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela CINBESA.

2.3.3. Portanto, para que o DATACENTER tenha pleno utilização para o processamento e hospedagem dos dados da PMB faz-se necessário que haja o funcionamento contínuo e ininterrupto e suporte técnico e garantia dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados, objeto desta licitação.

2.3.4. O DATACENTER da CINBESA possui equipamentos e utiliza softwares de elevada complexidade, exigindo conhecimentos técnicos especializados. A solução completa, objeto deste Termo de Referência, pelo seu grau de complexidade deve ser periodicamente inspecionada e mantida para garantir o seu perfeito funcionamento. A ausência de uma correta manutenção preventiva e corretiva pode levar ao colapso e interrupção de funcionamento de sistemas vitais da CINBESA e, conseqüentemente, parada das atividades institucionais desenvolvidas pela PMB que dependam desses aplicativos.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

2.3.5. A CINBESA hospeda em seu Datacenter diversos sistemas que atendem toda a Prefeitura de Belém, podendo destacar o Sistema da Rede Bem-Estar (Saúde), o Sistema de Gestão de Documentos Eletrônicos, o Sistema de Gerência de Recursos Humanos da Administração Municipal, o Sistema de Arrecadação Municipal que controla a arrecadação de tributos municipais, os Sistemas de Nota Fiscal Eletrônica, dentre outros.

2.3.6. A Solução Completa de prestação de serviço de suporte técnico e garantia dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados precisa ser realizada **(8x5) horas diárias (segunda a sexta), em regime de plantão**, haja vista, são nesses equipamentos que são processados e armazenados os dados e as informações dos principais sistemas da Prefeitura Municipal de Belém – PMB. Portanto, devem funcionar de forma confiável e ininterrupta sem oferecer qualquer risco de acesso pelos usuários servidores da PMB e, outrossim, da população de modo geral.

2.3.7. Diante da necessidade aduzida anteriormente e, considerando que a CINBESA não possui, em seu quadro funcional, profissionais treinados para a realização da solução completa de prestação de serviço de suporte técnico e garantia, objeto deste instrumento, devido o seu grau de complexidade e o alto risco de interrupção do serviço que pode provocar um colapso na execução das atividades administrativas de toda a PMB, torna-se vital a contratação dos serviços objeto deste Termo para garantir a continuidade dos serviços de suporte técnico e garantia dos equipamentos(hardware) e do aplicativo de virtualização(software) do Datacenter-CINBESA.

2.3.8. Atinentes às competências acima referenciadas para o pleno funcionamento do DATACENTER da CINBESA e a conseqüente disponibilização de todos serviços inerentes aos órgãos e as entidades da PMB, somada as orientações da instrução normativa nº 04/2014-SLTI/MPOG, planejou-se a contratação dos serviços, objeto da licitação, visando condições adequadas para realizar as ações no sentido de melhorar a qualidade dos serviços de TI através de constante monitoramento pela Cinbesa da contratação de empresa especializada para a Solução Completa de prestação de serviço de suporte técnico e garantia dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados, através da identificação de falhas, propondo ajustes e planejando ações de caráter preventivo e corretivo.

2.3.9. Por ser relevante a quantidade dos bens que se pretende adquirir, e imprecisos os momentos para cada contratação, haja vista que se pretende implementar aquisições gradativas, recomenda-se o uso da modalidade de **Registro de preços**.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Lei Federal nº 10.520/2002, art. 3º, incisos I e II;
- Lei Federal nº 13.303/2016;
- Decreto Federal nº 10.024/19;
- Decreto Federal nº 7.174/2010;
- Instrução Normativa nº 4, de 11/09/2014, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), Governo Federal;
- Instrução Normativa nº 5, de 27/06/2014, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), Governo Federal;
- Lei nº 12.305/2010;
- Decretos Municipais nº 74.245 e nº 75.004/2013-PMB.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Os itens objetos desta contratação deverão observar rigorosamente as especificações técnicas constantes nos **ANEXOS** do presente TR.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

5. ESTIMATIVA DE CUSTO/DOTAÇÃO

5.1 A estimativa de custo para a futura contratação do objeto será realizada após a ampla consulta/pesquisa no mercado do valor dos serviços a serem licitados, devendo obrigatoriamente ser elaborada, com base na IN nº 05/2014-SLTI/MPOG e suas alterações, a fim de permitir a posterior indicação dos recursos orçamentários em dotação correta e suficiente para as contratações.

5.2 As despesas decorrentes das contratações oriundas desta licitação, serão arcadas através das dotações orçamentárias próprias, indicadas antes da formalização do(s) contrato(s), conforme previsões/suplementações no Orçamento da CINBESA (2019/2020).

6. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. A natureza do objeto a ser contratado está de acordo com os termos do parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520/02, c/c com o art. 3º do Decreto Federal nº 10.024/19 e do anexo V, item 2.7, da IN 05/2017;

6.2. Trata-se de serviço comum continuado, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

6.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada, e ainda, no art. 1º, § único da Lei nº 10.520/02.

6.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

7. REPACTUAÇÃO

7.1. Será admitida, por solicitação da CONTRATADA, a REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, desde que seja observado o **interregno mínimo de 01 (um) ano**, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada, de acordo com o Art. 12 do Decreto Federal nº 9.507/2018, e com os dispositivos aplicáveis da Instrução Normativa MPOG- SLTI nº 05/2017.

7.2. A REPACTUAÇÃO poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao **princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação**, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão-de-obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

7.3. A REPACTUAÇÃO não poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato. É vedada a inclusão, por ocasião da REPACTUAÇÃO, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo Coletivo ou Convenção Coletiva.

7.4. O **interregno mínimo de 01 (um) ano** será contado, para a primeira REPACTUAÇÃO.

7.5. Para os custos relativos à mão-de-obra, vinculados à categoria profissional: a partir do dia correspondente à data da Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho a que a proposta se referir

7.6. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado: a partir do dia correspondente à data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

7.7. O prazo para a CONTRATADA solicitar a REPACTUAÇÃO encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação. Caso a CONTRATADA não solicite a REPACTUAÇÃO tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

7.8. Se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, **NOVA REPACTUAÇÃO** só poderá ser pleiteada após o decurso de **novo interregno mínimo de 01 (um) ano**.

7.9. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido registrado o novo Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva da categoria, a CONTRATADA deverá solicitar a **inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação** que lhe guarde o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo disponha daquele instrumento devidamente registrado, sob pena de preclusão.

7.10. Ao solicitar a REPACTUAÇÃO, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços contratados da seguinte forma:

7.11. Quando a REPACTUAÇÃO se referir aos custos da mão-de-obra: apresentação do Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho na qual a contratação se baseia, acompanhado da Planilha de Custos e Formação de Preços que é a demonstração analítica da variação dos custos.

7.12. Quando a REPACTUAÇÃO se referir aos demais custos: Planilha de Custos e Formação de Preços que comprove o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se:

7.12.1 Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

7.12.2 As particularidades do contrato em vigência;

7.12.3 A nova planilha com a variação dos custos apresentada;

7.12.4 Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

7.12.5 Índice específico ou setorial, que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da CONTRATADA.

7.13 O CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA. Os novos valores contratuais decorrentes das REPACTUAÇÕES terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

7.13.1 A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à REPACTUAÇÃO;

7.13.2 **Em data futura**, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas REPACTUAÇÕES FUTURAS;

7.13.3 Ou **em data anterior** à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a REPACTUAÇÃO envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em REPACTUAÇÕES.

7.14 Os efeitos financeiros da REPACTUAÇÃO ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

7.15 A decisão sobre o pedido de REPACTUAÇÃO deve ser feita no **prazo máximo de 60 (sessenta) dias** contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos. O prazo referido ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

7.16 E as REPACTUAÇÕES, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, **exceto quando** coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento. (Art. 57, Parágrafo 4º da IN MPOG-SLTI nº 05/2017).

8. CRITÉRIOS PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

8.1 Descrição para a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DOS SERVIDORES, DO SOFTWARE DE VIRTUALIZAÇÃO E DAS UNIDADES DE ARMAZENAMENTO DE DADOS** tem sua definição e suas especificações técnicas dispostas no **ANEXO A** deste Termo de Referência.

8.2 Prestação de serviços de **suporte técnico e garantia - assistência tecnológica de manutenção (preventiva e corretiva) dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados**, com fornecimento de todo os materiais e componentes necessários para execução do trabalho a ser realizado na dependência da CONTRATANTE.

8.3 A CONTRATADA somente realizará atendimento aos serviços solicitados por demanda após autorização da CONTRATANTE que, a seu critério e considerando o grau de prioridade do problema, poderá reunir várias solicitações de forma a serem atendidas numa única chamada.

8.4 As manutenções consistem em:

8.4.1 Preventiva: tem por objetivo evitar a ocorrência de defeitos em todos os componentes dos sistemas, conservando-os dentro dos padrões de segurança e em perfeito estado de funcionamento.

8.4.2 Corretiva: tem por objetivo o restabelecimento dos componentes dos sistemas às condições ideais de funcionamento, eliminando defeitos mediante a execução de limpeza, testes/ajustes mecânicos e eletrônicos, bem como substituição de peças, componentes e/ou acessórios que se apresentarem danificados, gastos ou defeituosos, o que deverá ser atestado por meio de laudo técnico específico, assinado pelo engenheiro responsável da CONTRATADA, o qual deverá conter a discriminação do defeito.

8.5 A empresa deverá prestar serviços de manutenção corretiva independentemente das manutenções preventivas, consistindo em atendimento em **Regime de (8x5) – oito horas de segunda a sexta, em regime de plantão**, ou quando de constatação de danos e/ou defeitos durante as inspeções e manutenção de rotina que impeçam o funcionamento correto e seguro dos equipamentos essenciais ao perfeito funcionamento operacional e serviços prestados pela CONTRATANTE.

8.6 Diferentemente de obra, que se caracteriza pela modificação esporádica, predeterminada e completa de um sistema ou subsistema, a manutenção visa à regularização ou substituição majoritária de componentes com o objetivo de obter-se condição de uso ou de operação diversa daquela existente.

8.7 Caberá à CONTRATADA o ônus da reconstituição das partes desnecessariamente danificadas, caracterizando má execução dos serviços.

8.8 Nos equipamentos que se encontram em período de garantia, os serviços de manutenção corretiva somente poderão ser executados após a constatação de que o problema não decorre de defeito coberto pela garantia.

8.9 Ficando constatado que o problema do equipamento decorre de defeito de fabricação, a CONTRATADA comunicará o fato a CONTRATANTE no **prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, não ultrapassando a data de término da garantia, mediante emissão de laudo técnico, a fim de que sejam tomadas as providências necessárias.

8.10 Caso a CONTRATADA execute, sem a autorização da CONTRATANTE, os serviços de manutenção corretiva no equipamento e disto resulte a perda da garantia oferecida, a CONTRATADA assumirá durante o período remanescente da garantia todos os ônus a que atualmente está sujeito o fabricante do equipamento.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

8.11 Caso a CONTRATADA execute, sem a autorização da CONTRATANTE, os serviços de manutenção corretiva, a CONTRATANTE estará desobrigada a remunerar pelos serviços de manutenção corretiva não autorizados

8.12 A CONTRATADA deverá observar os seguintes itens:

8.12.1 Considerar-se-á a CONTRATADA como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global da sua proposta, também, as complementações e acessórios implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento de todas as instalações e equipamentos, não cabendo, portanto, pretensão de futura cobrança de “serviços extras” ou de alterações nas composições de preços unitários, salvo os previstos neste documento;

8.12.2 Nenhum pagamento adicional será efetuado em remuneração aos serviços aqui descritos. Os respectivos custos deverão estar incluídos nos preços unitários constantes da proposta da CONTRATADA;

8.12.3 A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à Fiscalização do Contrato, relatório técnico inicial detalhado de inspeção das instalações, dos equipamentos e dos sistemas objeto de manutenção deste Termo de Referência, devidamente assinado pelo responsável técnico, em papel timbrado da empresa, e, também, por meio eletrônico, cuja manutenção esteja sob sua responsabilidade, no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** da data de início da vigência do Contrato.

8.12.4 A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de **30 (trinta) dias** após a assinatura do contrato, um cronograma anual de manutenção preventiva, contemplando os equipamentos e sistemas citados neste Termo e seus Anexos.

8.13 PROPOSTA DE PREÇO:

8.13.1 A licitação será julgada pelo critério de **menor preço global**, na forma prevista no art. 54, inciso I da Lei nº 13.303/2016.

8.13.2 O preço proposto deverá levar em consideração o valor unitário por **ITEM** referente ao **LOTE ÚNICO**, no qual deverá estar incluído todos os custos relacionados com a remuneração, encargos sociais incidentes sobre os serviços, além das despesas com o fornecimento de transporte, equipamentos e todos os demais custos diretos e indiretos porventura incidentes na prestação dos serviços.

8.13.3 A CONTRATANTE não pagará custos de instalação e retirada do(s) equipamento(s) que venham a incidir na prestação de serviços de manutenção em garantia pela CONTRATADA.

8.13.4A apresentação da proposta implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nela contida, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os equipamentos, utensílios e pessoal necessários em quantidade e qualidade adequadas à perfeita execução contratual.

8.13.5 Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações contidas nas propostas não poderão, em nenhuma hipótese, constituir pretexto para a Empresa CONTRATADA cobrar serviços extras e/ou alterar a composição de seus preços unitários.

8.13.6 A Empresa CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

8.13.7 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Termo.

8.13.8 Na proposta deverá estar incluída a estimativa de valor correspondente ao ressarcimento da prestação de serviço de **suporte técnico e garantia dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados**, utilizados pelo Datacenter da Companhia de Tecnologia da Informação de Belém – CINBESA, conforme valores constantes no **Anexo B – CUSTO GLOBAL ANUAL DA PROPOSTA** deste Termo de Referência.

8.13.9A validade da proposta será de **120 (cento e vinte) dias**.

8.14 DO LOCAL E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.14.1A prestação de serviço de **suporte técnico e garantia dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados**, utilizados pelo Datacenter da Companhia de Tecnologia da Informação de Belém – CINBESA, localizada à **Avenida Nazaré, 708, bairro Nazaré, cidade de Belém do Pará, CEP 66.035-170**.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. A LICITANTE deverá apresentar:

9.1.1. Atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa licitante desempenhou ou desempenha atividade pertinente e compatível em características ao objeto da licitação, deverá estar emitido em nome e com o CNPJ/MF da matriz e/ou da(s) filial(ais) da licitante;

9.1.1.1. A qualquer tempo, caso haja dúvida quanto à autenticidade dos **ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA**, apresentados ou sobre a observância dos padrões acima descritos na execução dos serviços, a Companhia de Tecnologia da Informação de Belém – **CINBESA**, poderá, com vistas a sanar estas ou outras dúvidas, nos termos do **art. 56, §2º, da Lei nº 13.303/2016**, efetuar diligências para confirmar as informações prestadas nos atestados encaminhados, sendo que a não concordância da **LICITANTE** em permitir a diligência acarretará sua desclassificação imediata.

9.1.2. As informações constantes no(s) Atestado (s) de Capacidade Técnica deve permitir que se estabeleça, por proximidade de características funcionais, técnicas, dimensionais e qualitativas, comparação entre os serviços objeto deste Termo de Referência e os realizados em estabelecimentos com a prestação de serviço de **suporte técnico e garantia dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados** com capacidades similares ou superiores, observados o objeto a ser contratado neste termo.

9.1.3. Os atestados referir-se-ão aos contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

9.1.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.1.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

10. DECLARAÇÕES

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

10.1 O participante deverá realizar Visita Técnica Monitorada até o 3º (terceiro) dia útil antes da abertura da licitação, devendo ser entregue pela licitante a devida declaração de visita no momento da habilitação. Caso opte por não visitar os locais de aplicação dos serviços, deverá emitir **Declaração de Ciência** das Condições e locais aos quais serão realizados os serviços.

10.2 Para agendar a visita, o representante da empresa deverá entrar em contato com o setor responsável pelo gerenciamento das visitas monitoradas na **Avenida Nazaré, 708, bairro Nazaré, cidade de Belém do Pará, CEP 66.035-170**, em dia útil, em uma única data, a ser agendada, com **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência através do CONTRATANTE, no horário de **08h às 14h**, por meio dos telefones **(091) 99363-4945, 3184-1751 e 3184-1778**.

10.3 Declaração de que possui disponibilidade de RECURSOS HUMANOS, EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA, todos em perfeito estado de conservação e funcionamento, para prestação dos serviços. Caberá a equipe técnica avaliar a necessidade ou não de vistoria dos equipamentos, ferramentas e da infraestrutura, para fins de comprovação do cumprimento deste requisito.

10.4 Declaração Expressa de que a empresa licitante POSSUI sede ou filial ou representação na Região Metropolitana de Belém-PA, informando o responsável, endereço e telefone fixo ou celular para atender a quaisquer necessidades da **CINBESA**, inclusive finais de semana e feriados, para casos excepcionais que porventura venham a ocorrer no contrato de prestação de serviços, comprometendo-se em mantê-la durante toda a sua vigência contratual, a fim de realizar a eficaz supervisão e execução do Contrato.

10.5 Caso a empresa vencedora **NÃO POSSUA representante na Região Metropolitana de Belém**, esta deverá apresentar Declaração expressa de que providenciará a instalação de uma sede ou filial ou representação na Região Metropolitana de Belém-PA, informando o responsável, endereço e telefone fixo ou celular para atender a quaisquer necessidades da **CINBESA**, inclusive finais de semana e feriados, para casos excepcionais que porventura venham a ocorrer no contrato de prestação de serviços, no prazo máximo de **até 30 (trinta) dias** a contar da assinatura do Contrato, comprometendo-se em mantê-la durante toda a sua vigência contratual, a fim de realizar a eficaz supervisão e execução dos serviços, sob pena de revogação do Contrato e aplicação das penalidades estabelecidas em lei

10.6 Toda documentação apresentada deverá ser correspondente a um único CNPJ, salvo no caso de tributos e contribuições das filiais, quando a empresa estiver autorizada a centralizá-los em sua Matriz ou Sede. Os documentos comprovando tal centralização deverão ser fornecidos pelo(s) órgão(s) competente(s), constando da documentação.

10.7 Declaração indicando o nome, CPF e número do registro, na entidade profissional competente do Responsável Técnico Habilitado que acompanhará a execução dos serviços, assinados conjuntamente com o profissional.

11. VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 A vigência da(s) contratação(ões) firmada(s) poderá ser estabelecida por até **36 (trinta e seis) meses**, conforme a especificidades e necessidades de atendimento da garantia dos serviços contratados.

12. ENTREGA E DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. O prazo de entrega dos serviços deste instrumento deverá ser definido na(s) O.S.(s), devendo obedecer às condições e os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, bem como cronograma a ser definido pela CINBESA.

12.2. A CONTRATADA deverá entregar os serviços, no quantitativo solicitado e em conformidade com as especificações constantes do edital e da proposta ofertada, nos locais a serem definidos pela Companhia de Tecnologia da Informação de Belém – CINBESA, localizada à **Avenida Nazaré, 708, bairro Nazaré, cidade de Belém do Pará, CEP 66.035-170**, conforme opção da Administração e cronograma a ser informado para o agendamento da entrega dos serviços.

12.3. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, agendar a entrega dos serviços, por meio dos telefones **(091) 3184-1751 e 3184-1778**, com antecedência mínima de **48h (quarenta e oito horas)**.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

12.4. Poderão não ser recebidos os serviços entregues pela CONTRATADA sem o prévio agendamento, ficando a cargo da mesma os eventuais custos que venha a ter com a nova entrega.

12.5. A entrega dos serviços ocorrerá de **segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.**

12.6. A empresa prestadora dos serviços deverá fornecer pessoal e/ou equipamentos para carga e descarga dos materiais utilizados no(s) serviço(s) contratados.

12.7. Se a CONTRATADA não substituir ou complementar o(s) serviço(s) entregue(s) em desconformidade com as especificações editalícias, o fiscal do contrato encaminhará a nota fiscal para pagamento, acompanhada de relatório circunstanciado, com vista à glosa do valor do serviço recusado ou não entregue, informando, ainda, o valor a ser retido cautelarmente, para fazer face à eventual aplicação de multa.

12.8. Glosada a nota fiscal, deverá o fiscal do contrato, providenciar junto à Secretaria da Fazenda, a emissão de nota fiscal para acompanhamento dos materiais utilizados no(s) serviço(s) a ser(em) devolvido(s), notificando a CONTRATADA para que proceda à retirada deste(s), às suas expensas, no prazo de **15 (quinze) dias corridos**, contados do recebimento da notificação.

12.9. Os materiais recusados no(s) serviço(s) que não forem retirados pela CONTRATADA no prazo estabelecido será enviado às entidades filantrópicas sem fins lucrativos, reconhecidas como de utilidade pública municipal, ou para Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público.

12.10. A CONTRATADA garantirá a qualidade de cada serviço entregue, obrigando-se a substituir aqueles que estiverem inoperantes e/ou danificados, por razões diversas que não possa ser imputada à Administração.

12.11. A CONTRATADA fará constar da nota fiscal os valores unitários e respectivos valores totais em conformidade com o constante da correspondente nota de empenho, atentando-se para as inexatidões que poderão decorrer de eventuais arredondamentos.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 Fornecer a CONTRATANTE relação atualizada dos funcionários credenciados a efetuarem os serviços, contendo, nome e número da carteira de identidade dos mesmos. Qualquer alteração posterior, encaminhar imediatamente à nova relação com as devidas atualizações.

13.2 Apresentar os funcionários responsáveis pelos serviços, devidamente identificados, portando crachá de identificação, com foto recente e demais dados pessoais.

13.3 Prestar os serviços objeto do contrato, sempre por intermédio de técnicos treinados e habilitados com todo o ferramental, aparelhos de medição, peças, materiais e equipamentos necessários.

13.4 Designar Preposto, por meio de Carta de Preposição, com amplos poderes para representá-la formalmente durante a prestação dos serviços, em todos os assuntos operacionais e administrativos relativos ao objeto do contrato.

13.5 A partir da data de assinatura do contrato o Responsável Técnico indicado pela CONTRATADA terá o **prazo de 30 (trinta) dias** corridos para elaboração de cronograma para implementação das rotinas de manutenção preventiva.

13.6 Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços descritos neste documento, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ou demissão, que não terá, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços, conforme art. 77 da lei nº 13.303 de 2016.

13.7 Substituir qualquer empregado, no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, sempre que seus serviços sejam julgados insatisfatórios pelo Fiscal do Contrato ou sua conduta seja prejudicial ou inconveniente

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

à disciplina ou ao interesse do serviço público, vedado o retorno do mesmo às dependências da CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou férias de outros empregados.

13.8 Manter os equipamentos e sistemas constantes do objeto deste documento em bom estado de funcionamento, eficiência e limpeza, mediante manutenções preventiva e corretiva, suporte técnico e garantia, utilizando, quando necessário, sinalização adequada para cada tipo de serviço, como placas com os dizeres “**EM MANUTENÇÃO**”, no caso de execução dos serviços em áreas de circulação de pessoas.

13.9 Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços objeto do contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes do funcionamento do(s) equipamento(s) em garantia após solicitado o chamado de visita.

13.10 Executar os serviços objeto do contrato com zelo, efetividade e de acordo com os padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE, utilizando-se materiais novos e de primeira linha com qualidade igual ou superior aos existentes nas instalações, reservando-se à CONTRATANTE o direito de recusar qualquer material ou produto que apresentarem indícios de serem reciclados, reconicionados ou reaproveitados.

13.11 Cumprir os prazos estipulados pelo Fiscal do Contrato. Caso haja necessidade de maior prazo, a CONTRATADA deverá formalizar imediata comunicação à CONTRATANTE, justificando as causas e propondo novos prazos, que poderão ser aceitos ou não pelo Fiscal do Contrato;

13.12 Conhecer as especificações técnicas de todos equipamentos e sistemas que serão mantidos e reparados durante a vigência do contrato, uma vez que a CONTRATADA procedeu à minuciosa vistoria executando cada levantamento necessário ao desenvolvimento de seu trabalho, de modo a não ter incorrido em omissões as quais jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços;

13.13 Não modificar as especificações dos serviços sem autorização por escrito do Fiscal do Contrato. Os casos não abordados serão definidos pela CONTRATANTE, de maneira a manter o padrão de qualidade previsto para os serviços em questão.

13.14 A CONTRATADA obriga-se a enviar mensalmente ao Fiscal do Contrato a escala dos responsáveis técnicos pelos atendimentos das chamadas de manutenção corretiva, constando o nome e número de telefone. A escala dos responsáveis técnicos pelos atendimentos das chamadas de emergência deverá ser entregue, ao Fiscal do Contrato, até o primeiro dia de cada mês, podendo ser enviada através de meio eletrônico.

13.15 Encaminhar ao Fiscal do Contrato, em **30 (trinta) dias corridos** a partir do início do prazo de vigência do contrato, cronograma para execução da manutenção preventiva e demais serviços previstos neste documento, onde serão apresentadas as datas em que serão executados os serviços, conforme a periodicidade estabelecida.

13.16 De posse do cronograma de execução dos serviços, a CONTRATANTE efetuará a análise. Caso julgue necessária modificação neste cronograma, oficiará a CONTRATADA para que proceda as devidas alterações no prazo de **05 (cinco) dias corridos**, contados da data do recebimento das modificações, não implicando na descontinuidade dos serviços.

13.17 Encaminhar ao Fiscal do Contrato, até **05 (cinco) dias úteis** antes de qualquer serviço de manutenção programado, a relação dos empregados que executarão os serviços, bem como a comprovação da formação exigida neste documento, podendo o Fiscal do Contrato impugnar aqueles que não preencherem as condições técnicas necessárias.

13.18 Encaminhar junto com a fatura ao Fiscal do Contrato, sob pena de não atesto dos serviços, relatório técnico mensal de todos os serviços executados, devidamente assinado pelos profissionais envolvidos, contendo:

13.18.1 Nome e função dos profissionais alocados para execução dos serviços no mês de referência do relatório;

13.18.2 Descrição dos serviços preventivos e corretivos executados no mês, bem como falhas de testes, incluindo a data, o horário e o local dos mesmos;

13.18.3 Relação de materiais e/ou peças de reposição, utilizados em substituição por defeito;

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

- 13.18.4** Relação de serviços em andamento com estimativa de prazo de conclusão, e a executar com estimativa de prazo de início;
- 13.18.5** Resumo das anormalidades e dos fatos ocorridos no período;
- 13.18.6** Relação de pendências, razões de sua existência e quais destas dependem de solução da CONTRATANTE;
- 13.18.7** Acidentes de trabalho porventura ocorridos;
- 13.18.8** Estudos e levantamentos realizados;
- 13.18.9** Informações sobre a situação dos equipamentos e sistema, indicando as deficiências;
- 13.18.10** Sugestões sobre reparos preventivos ou modernizações cuja necessidade tenha sido constatada;
- 13.18.11** Dados relevantes registrados no Livro de Ocorrências;
- 13.18.12** Manter arquivadas cópias dos relatórios técnicos mensais de que trata este documento.
- 13.19** Testar os equipamentos e os sistemas na presença do Fiscal do Contrato sempre que for solicitado que sofreram manutenção corretiva.
- 13.20** Comunicar imediatamente ao Fiscal do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para a adoção de medidas cabíveis, bem como, comunicar, por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que eventualmente venha a ocorrer.
- 13.21** Compatibilizar dentro do horário de expediente os serviços de manutenção preventiva com as solicitações e necessidades de manutenção corretiva.
- 13.22** Alterar os horários em que os serviços deverão ser executados, sempre que a CONTRATANTE julgar necessário, respeitada a natureza diurna e a jornada de trabalho diária, bastando um comunicado por escrito.
- 13.23** Realizar, por meio do fabricante ou empresa devidamente autorizada pelo fabricante, serviços que a CONTRATANTE julgar necessário, com as devidas correções dos problemas identificados nos equipamentos e sistemas constantes deste documento, em conformidade com o manual dos equipamentos, no prazo estipulado pela CONTRATANTE.
- 13.24** Seguir criteriosamente as manutenções preventivas periódicas de acordo com os manuais técnicos do fabricante dos equipamentos e observações recomendadas pela CONTRATANTE de modo a manter a padronização, originalidade e operacionalidade dos equipamentos.
- 13.25** Manter nas dependências da CONTRATANTE sistema de registro de ocorrências por escrito, que pode ser através de Livro de Ocorrências, com folhas triplas devidamente numeradas onde serão feitas anotações sobre os trabalhos, tais como: indicações técnicas, início e término das etapas de serviços, causa e datas de início e término de eventuais interrupções dos serviços, anormalidades, fatos relevantes, assuntos que requeiram providências das partes, etc., devendo, necessariamente, ser apresentado ao Fiscal do Contrato ao final de cada dia para conhecimento e visto, sob pena do não atesto da fatura mensal.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

13.26 Além do Livro de Ocorrências, cada tipo de manutenção, seja ela corretiva ou preventiva deverá ser acompanhada de sua respectiva Ordem de Serviço. As Ordens de Serviço devem permanecer nas dependências da CONTRATANTE, devem ser cadastradas e controladas pela CONTRATADA, e devem ser digitalizadas e encaminhadas ao Fiscal do Contrato.

13.27 Cuidar para que todas as áreas relacionadas aos serviços de manutenção prestados permaneçam sempre limpas e arrumadas.

13.28 Cumprir as normas de segurança constantes de disposições legais federais, estaduais e municipais pertinentes, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inaceitáveis na execução dos serviços. Dar especial atenção às Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego.

13.29 Atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da CONTRATANTE.

13.30 Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo Fiscal do Contrato, atendendo prontamente a todas as reclamações ou solicitações.

13.31 Atender com a máxima presteza as solicitações para correção de falhas, mau funcionamento e defeitos nos sistemas e equipamentos objeto do presente documento.

13.32 Responsabilizar-se por danos causados aos equipamentos e aos sistemas descritos neste documento, decorrentes de falha, negligência, imprudência, imperícia ou dolo dos empregados da CONTRATADA na manutenção ou operação, arcando com todas as despesas necessárias, inclusive a substituição de peças, que se verificarem necessárias ao restabelecimento das condições originais dos equipamentos e sistemas.

13.33 Nesta situação, todas as peças deverão ser originais e substituídas pela fornecedora dos equipamentos e, se necessário, para não perder a garantia, substituídas por técnicos especializados credenciados pelo fabricante.

13.34 Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, ocasionados por seus profissionais por dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado, arcando com todas as despesas necessárias ao restabelecimento das condições originais.

13.35 Responsabilizar-se por todas as questões, reclamações, demandas judiciais (civis, penais, trabalhistas), ações por perdas ou danos e indenizações oriundas da prestação dos serviços.

13.36 Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fato a si imputável e relacionado aos serviços contratados.

13.37 Manter sigilo, não reproduzindo, divulgando ou utilizando em benefício próprio, ou de terceiros, sob pena de responsabilidade e civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual.

13.38 Não permitir que seus funcionários executem quaisquer outras atividades que não as atinentes ao Contrato objeto deste Termo de Referência durante o horário em que estiver prestando o serviço, não sendo permitido que o pessoal da CONTRATADA permaneça em área que não seja relacionada ao trabalho.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

- 13.39** Permitir livre acesso ao Fiscal do Contrato e toda pessoa autorizada por ele aos locais onde estejam sendo realizados trabalhos referentes ao contrato.
- 13.40** Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, com o fim de constatar no local a efetiva execução do serviço e verificar as condições em que está sendo prestado.
- 13.41** Empregados da CONTRATADA durante a prestação do serviço portar crachá de identificação com fotografia.
- 13.42** A CONTRATADA deve possuir todas as ferramentas e equipamentos necessários à execução dos serviços contratados.
- 13.43** Exigir que seus empregados cumpram com pontualidade o horário de prestação dos serviços, observando as disposições que forem baixadas pela CONTRATANTE sobre o assunto.
- 13.44** Atualizar as diversas programações operacionais e horários de execução dos serviços de acordo com as necessidades ou eventos previstos pela CONTRATANTE.
- 13.45** Todas as despesas decorrentes da realização dos serviços aqui descritos correrão por conta da CONTRATADA.
- 13.46** Após o início do prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA é obrigada a iniciar a prestação dos serviços após **10 (dez) dias corridos**.
- 13.47** Manter atualizado o número de telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação disponível para a solicitação de suporte.
- 13.48** Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitados pela CONTRATANTE ou pelo Fiscal ou Comissão Fiscalizadora do contrato.
- 13.49** Comunicar imediatamente ao setor competente da CONTRATANTE, por escrito, a ocorrência de quaisquer situações anormais relacionadas com a rotina de trabalho que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações preventivas, preditivas e /ou corretivas necessárias. Caso, isso não ocorra e passados o prazo para início do atendimento a CONTRATADA ficará passível de aplicação de penalidades.
- 13.50** Contratar todos os seguros a que estiver obrigada pelas leis brasileiras, em qualquer tempo, sem ônus para a CINBESA - Companhia de Tecnologia da Informação de Belém.
- 13.51** Responder pelo cumprimento dos postulados legais, cíveis, trabalhistas e tributários vigentes no âmbito federal, estadual ou do Distrito Federal.
- 13.52** Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os custos, diretos e indiretos: mão-de-obra, encargos sociais e trabalhistas, impostos, taxas, seguros, fretes e outros que venham a incidir sobre o objeto desta contratação., bem como por quaisquer custos relativos à viagem, como passagens aéreas, estadia, alimentação e deslocamento.
- 13.53** A CONTRATADA deverá interagir com a CONTRATANTE no intuito de obter o acesso aos locais nos quais serão realizados os serviços, devendo agir sob os seguintes preceitos:
- 13.53.1** Zelar pela preservação do Patrimônio/Meio Ambiente;
- 13.53.2** Zelar pelo atendimento às Normas Técnicas, inclusive de segurança;

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

13.53.3 Atuar na prevenção de problemas.

13.54 Em caso de decisão, fusão ou incorporação da CONTRATADA deverá ser garantida a continuidade do serviço objeto da presente licitação.

14 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1 Permitir ao pessoal técnico credenciado e identificado da CONTRATADA, o acesso aos equipamentos e às instalações relativas ao objeto do presente Termo de Referência, para efeito de execução dos serviços, durante o expediente normal.

14.2 Não permitir a execução de serviços objeto deste Termo de Referência por parte de pessoas não credenciadas pela CONTRATADA.

14.3 Acatar e por em prática as recomendações feitas pela CONTRATADA, no que diz respeito a condições de uso e funcionamento dos equipamentos e instalações.

14.4 Fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no contrato. A fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato por parte da CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA em relação ao mesmo.

14.5 Comunicar a CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços para a imediata adoção das providências para sanar os problemas eventualmente ocorridos.

14.6 Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelecem o Termo de Referência e os seus anexos.

14.7 Designar equipe ou técnico para aferir as especificações técnicas estabelecidas no Edital e seus anexos, dos serviços contratados.

14.8 Prestar informações referentes à execução do Contrato, por meio de pessoa especialmente credenciada, sempre que solicitada pela CONTRATADA.

14.9 Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues como determina a Ata, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento no prazo determinado.

14.10 Efetuar o pagamento mensal à CONTRATADA mediante a entrega da Nota Fiscal devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

14.11 Manter arquivado, junto ao processo administrativo, o contrato a ser firmado e toda a correspondência trocada pelas partes contratantes.

14.12 Providenciar a publicação resumida do contrato e de seus aditamentos, por extrato, no Diário Oficial do Município.

14.13 Comunicar a CONTRATADA para que seja efetuada a substituição de empregado que não comprove possuir a qualificação técnica necessária à prestação do serviço, ou que não mantenha padrão de comportamento e disciplinar compatível com as normas e práticas da CONTRATANTE.

14.14 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre as imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento e demais irregularidades constatadas nos serviços objeto da contratação a fim de serem

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado.

14.15 Permitir a entrada dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, garantindo o pleno acesso aos equipamentos, bem como fornecendo todos os meios necessários à execução dos serviços de instalação.

14.16 Dirimir, por intermédio do fiscal do contrato, as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.

9. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

9.1 A gestão e a fiscalização do contrato serão realizadas pela Prefeitura Municipal de Belém, através da Companhia de Tecnologia da Informação De Belém – CINBESA em conformidade com art. 20 da Instrução Normativa Nº 4, de 11 de setembro de 2014.

9.2 A CONTRATADA junto com a CONTRATANTE deverá promover reuniões periódicas, na sede da CINBESA, de acordo com as demandas em andamento no intuito de avaliar e zelar pela qualidade de atendimento e serviços.

9.3 Caberá à CINBESA, através da DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DTI, a fiscalização e certificação do serviço; bem como fornecer todas as informações necessárias para fiel cumprimento do objeto desta contratação.

9.4 Para fiscalização e implementação do objeto deste Termo de Referência, a comissão de recebimento dos serviços entregues verificará o cumprimento de normas e especificações técnicas definidas, cumprimento de prazos e verificação / fiscalização dos planos de testes e operação dos produtos contratados.

9.5 A CONTRATANTE deverá fiscalizar, através do Gestor do Contrato, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições contratadas, registrando as deficiências porventura existentes e comunicar, por escrito diretamente à CONTRATADA, todas e quaisquer irregularidades ocorridas com os empregados desta, afim de que sejam tomadas as devidas providências.

9.6 Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

9.7 A ausência ou omissão da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no Contrato.

9.8 O(s) Fiscal(is) do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à sua execução, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhados para as providências cabíveis.

9.9 Caberá ao Fiscal do Contrato atestar a realização dos serviços realizados, mediante a conferência da Nota Fiscal, dos Relatórios apresentados pela CONTRATADA e de suas próprias anotações e controles, encaminhando em seguida à Contabilidade para pagamento.

10. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

10.1 Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas na especificação técnica.

11. SUBCONTRATAÇÃO

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

11.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

12.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

13. PAGAMENTO

13.1 As despesas decorrentes das contratações oriundas desta licitação, serão arcadas através das dotações orçamentárias próprias, indicadas antes da formalização do(s) contrato(s), conforme previsões/suplementações no Orçamento da CINBESA (2019/2020).

13.2 O preço ajustado será total, fixo e definitivo, expresso em moeda corrente do país.

13.3 O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias** após o recebimento da nota de empenho e de acordo com a solicitação formal dos **CONTRATANTES**.

13.4 O pagamento será creditado em favor da **CONTRATADA**, por meio de ordem bancária junto à agência bancária indicada na declaração fornecida pelo licitante, contados do recebimento definitivo dos materiais e mediante a apresentação dos documentos fiscais legalmente exigíveis e devidamente atestados pelo servidor/Comissão de Recebimento.

13.5 Será procedida consulta “**On-Line**” junto ao **SICAF** antes de cada pagamento a ser efetuado a **CONTRATADA**, para verificação das condições exigidas na contratação, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio. Caso fique constatado o vencimento das guias de recolhimento do FGTS e da Previdência Social, a **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo constado na solicitação feita pela Administração, a sua regularização.

13.6 No caso de atraso de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela **CONTRATANTE**, encargos moratórios à taxa nominal de 6% (seis por cento) ao ano, capitalizados diariamente em regime de juros simples.

13.7 No caso de eventual atraso de pagamento por culpa comprovada da **CONTRATANTE**, o valor devido deverá ser acrescido de multa de atualização monetária financeira, apurados entre a data de vencimento da Nota Fiscal e a do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados a taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX / 100) / 365$$

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de Atualização Financeira

TX = Percentual da Taxa de Juros de Mora Anual – 6% / Ano

VP = Valor da Parcela em atraso

EM = Encargos Moratórios

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento

13.8 Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

13.9 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal/fatura, por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de **30 (trinta)** dias reiniciar-se-á a contar da respectiva reapresentação.

14. NOTIFICAÇÕES, PENALIDADES E DEDUÇÕES SOBRE O VALOR CONTRATADO

14.1 O Licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou ata de registro de preços, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará sujeitas às sanções previstas nas Leis nº 13.303/2016, 10.520/2002 e Decreto Federal nº 10.024/19.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 O custo de mão de obra para instalação e manutenção em garantia do(s) serviço(s) deve fazer parte da proposta de preços.

15.2 Ficará por conta da **CONTRATADA** o fornecimento de todos os materiais e componentes necessários a entrega dos serviços, objeto, deste termo de referência.

15.3 A licitante vencedora assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios causados ao patrimônio da **CONTRATANTE** e de terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, na área de prestação de serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato.

15.4 Caso a **CONTRATADA** não entregue os serviços objeto deste Termo de Referência até a data limite definida em cronograma com a **CONTRATANTE**, será aplicada multa equivalente ao valor da parcela mensal da contratação até que a entrega esteja plenamente realizada.

José de Ribamar Grangeiro de França
Responsável pela Elaboração
Analista de Sistemas – DSI– CINBESA

Anders Willy Andersen Trindade
Diretor de Tecnologia da Informação – DTI -
CINBESA

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

ANEXO A

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

1. DEFINIÇÃO DA CONTRATAÇÃO EM LOTE ÚNICO

DESCRIÇÃO
Suporte técnico e Garantia: - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DOS SERVIDORES, DO SOFTWARE DE VIRTUALIZAÇÃO E DAS UNIDADES DE ARMAZENAMENTO DE DADOS, com reposição de peças e componentes.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

- 2.1. Servidores HP DL380p Gen8
- 2.2. Storage de Armazenamento NetAppFAS8020;
- 2.3. FlashCache 512GB;
- 2.4. Cluster Switch;
- 2.5. Management Switch;
- 2.6. VMware vSphere 6.0;
- 2.7. VMware vCenter 6.0;
- 2.8. Switches Brocade.

Todos os equipamentos listados são no mercado tecnológico, produtos de primeira linha e líderes de sua categoria, avaliados e classificados por instituições como GartnerGroup, portanto possuem um grande poder computacional comprovado, capaz de suportar diversas cargas de trabalho, atendendo a todos os requisitos internos de processamento e armazenamento de dados que atualmente, compreende cerca de 417 TB Brutos (quatrocentos e dezessete terabytes) em capacidade de discos rígidos.

3. PLANO DE MANUTENÇÃO

Os procedimentos de manutenção deverão assegurar uma inspeção completa dos Servidores, do Software de Virtualização e das Unidades de Armazenamento de Dados, permitindo uma total reavaliação do seu funcionamento a cada visita. Além da promoção de eventuais configurações, atualizações, ajustes e correções que deverão ser feitas para prevenir falhas de funcionamento e danos a partir de uma ação preventiva de acordo com uma rotina de escopos definido junto à CONTRATANTE, sem prejuízo de serem readequadas, conforme as necessidades do objeto licitado.

3.1. DA MANUTENÇÃO

3.1.1. Os serviços deverão ser prestados na sede da CINBESA, em Belém, no local onde o dispositivo está instalado.

3.1.2. Toda atualização, relatórios ou qualquer outra atividade de suporte deverão ser entregues/instaladas nas dependências da CONTRATANTE por um técnico certificado pelo fabricante para este fim.

3.1.3. O serviço de suporte técnico deverá ser efetuado segundo as melhores práticas do fabricante, visando sempre o máximo desempenho, disponibilidade e segurança, por técnico certificado por este, de modo a garantir total interoperabilidade no ambiente computacional.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

3.1.4. Ao final de cada atendimento, é obrigatória a apresentação de relatório contendo as informações de data e hora da realização das atividades, nome do responsável pela demanda, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo) e descrição sucinta do serviço.

3.1.5. As atividades deverão ser apresentadas e detalhadas por meio do sistema de atendimento, previamente ao início das atividades.

3.1.6. A CONTRATADA deverá prover repasse de conhecimento na solução, sempre que solicitada.

3.2. DO SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA

3.2.1. O prazo de Suporte Técnico e Garantia será de **36 (trinta e seis) meses**, contados a partir do dia útil subsequente à data de assinatura do contrato.

3.2.2. O Suporte Técnico e a Garantia serão acionados caso se constate avaria, defeito ou qualquer vício que impeça o objeto contratado de produzir a utilidade a que se destina.

3.2.3. Todos os componentes atuais devem possuir o Suporte Técnico e a Garantia de **36 (trinta e seis) meses**.

Equipamento	Descrição	Qtde	Serial
DL380p Gen8	Computador Servidor	03	BRC4505T8K, BRC4505T8J, BRC4505TBL
StorageNetApp FAS8020	Controladoras e gavetas de discos instaladas	02	Controladora 1 (701435003074) Controladora 2 (701435003073)
		10	Gavetas: SHJMS1442000471 SHJMS1442000488 SHJMS1442000421 SHJMS1442000476 SHFMS1428000263 SHFMS1419000145 SHFMS1419000146 SHFMS1419000160 SHFMS1428000262 SHFMS1428000264
Flash Cache	Placa de extensão de memória cache (512GB)	02	9467257785, 9458197790
Cluster Switch	Switch para interconexão do cluster	02	40811200272, 40811200263
Management Switch	Switches para gerenciamento do cluster	02	40510200011, 40510200019
VMware vSphere	Solução de virtualização	06	Subscrição e suporte Production
VMware vCenter	Aplicação de Gerência	01	Subscrição e suporte Production
Brocade ICX6650	Switch Core	02	CLQ2546K03N, CLQ2550K00N

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

Brocade VDX 6740	Switch topo de Rack	02	CPL2541K03D, CPL2541K03G
---------------------	---------------------	----	-----------------------------

3.2.4. A Garantia deverá ser adquirida pela CONTRATADA junto ao fabricante da solução. Deverá ser comprovada a aquisição da garantia no *website* do fabricante.

3.2.5. O Suporte Técnico será dado na modalidade “OnSite”.

3.2.6. O Suporte técnico e Garantia compreendem o conjunto de serviços técnicos e peças necessárias para manter o equipamento em perfeito funcionamento, com as versões de software plenamente atualizadas, de acordo com as especificações do fabricante, sem qualquer ônus para a CINBESA.

3.2.7. Os Serviços de Manutenção contemplam a substituição de peças e equipamentos em caso de falhas, atualizações de software, acesso ao suporte do fabricante. A CINBESA, poderá acionar o suporte técnico da CONTRATADA para contar com o apoio para realização de planejamento e configurações de novos serviços que envolvam a solução, aplicação de *update* das versões de software nos equipamentos, acompanhamento de janelas de manutenção programadas em qualquer horário e *troubleshooting* de redes.

3.2.8. Os serviços de Manutenção deverão ser prestados pela CONTRATADA ou pelo fabricante do equipamento;

3.2.9. Os serviços de Manutenção serão solicitados mediante a abertura de chamados junto à CONTRATADA, onde será informada a severidade (Alta, Média, Baixa);

3.2.10. Os serviços de Manutenção serão solicitados mediante a abertura via chamada telefônica local, a cobrar ou gratuita ou atendimento online disponibilizado pela CONTRATADA, devendo o serviço estar disponível em período comercial **(8x5) – oito horas de segunda a sexta, em regime de plantão.**

3.2.11. Os chamados serão classificados de acordo com a severidade do problema, como segue:

3.2.11.1. ALTA: Aplicado quando há indisponibilidade do uso dos equipamentos (paralisação de pelo menos **01 (uma) das funcionalidades elencadas no Item 3.2.3**);

3.2.11.2. MÉDIA: Aplicado quando há falhas no uso dos equipamentos, estando ainda disponíveis, porém apresentando problemas ou instabilidade como degradação na performance, funcionamento ou serviço da solução entre outros;

3.2.11.3. BAIXA: Aplicado para instalação, configuração, manutenção preventivas, aplicações de firmwares e esclarecimentos técnico relativo ao uso dos equipamentos;

3.2.12. Os prazos máximos para atendimento dos chamados obedecerão ao disposto na tabela a seguir, contados a partir da data e hora da abertura do chamado:

Severidade	Atendimento	Solução Definitiva
Alta	2 horas	4 horas
Média	4 horas	12 horas
Baixa	12 horas	24 horas

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

3.2.13. Para os chamados de **severidade ALTA**, o início do atendimento deverá ocorrer **no máximo em 02 (duas) horas corridas**, a contar da abertura do chamado e a solução deverá ocorrer **em até 4 (quatro) horas corridas** a contar do início do atendimento.

3.2.14. Para os chamados de **severidade MÉDIA**, o início do atendimento deverá ocorrer **no máximo em 04 (quatro) horas corridas**, a contar da abertura do chamado e a solução deverá ocorrer **em até 12 (doze) horas corridas** a contar do início do atendimento.

3.2.15. Para os chamados de **severidade BAIXA**, o início do atendimento deverá ocorrer **no máximo em 12 (doze) horas corridas**, a contar da abertura do chamado e a solução deverá ocorrer **em até 24 (vinte e quatro) horas corridas** a contar do início do atendimento.

3.2.16. Para os chamados de qualquer severidade, a critério da Companhia de Tecnologia da Informação de Belém, poderá ser agendado o melhor horário para atendimento.

3.2.17. Caso o problema não possa ser resolvido por meio de manutenção corretiva, componentes defeituosos deverão ser substituídos por outros com as mesmas funcionalidades dentro **do prazo de 48 (quarenta e oito) horas corridas**, contadas a partir do registro da solicitação.

3.2.18. É inadmissível a substituição de peças ou componentes mecânicos ou eletrônicos de marcas ou modelos diferentes daqueles constantes da proposta vencedora.

3.2.19. O fechamento de qualquer chamado só poderá ocorrer mediante consulta prévia a CINBESA quanto à efetiva solução do problema.

3.2.20. Qualquer chamado fechado, sem anuência da CINBESA ou sem que o problema tenha sido resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3.2.21. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CINBESA que poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados.

3.2.22. Ao término de atendimentos relacionados à assistência técnica da garantia, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Atendimento contendo data e hora da abertura do chamado, data e hora do início e do término do atendimento, identificação do defeito, nome do técnico responsável pela execução da garantia, providências adotadas e outras informações pertinentes. O Relatório deverá ser validado por técnico da Companhia de Tecnologia da Informação de Belém.

3.2.23. A CONTRATADA deverá substituir, **em até 24 (vinte e quatro) horas corridas**, o equipamento/componente já instalado por um novo, sem ônus para a CINBESA, quando comprovados defeitos de fabricação, do próprio ou de seus componentes, que comprometam o seu desempenho, nas seguintes hipóteses:

3.2.23.1. Caso ocorram **04 (quatro) ou mais defeitos** que comprometam seu uso normal, dentro de qualquer intervalo de **30 (trinta) dias**;

3.2.23.2. Caso a soma dos tempos de paralisação do equipamento/componente ultrapasse **40 (quarenta) horas**, dentro de qualquer intervalo de **30 (trinta) dias**.

3.2.24. O atendimento deve ser efetuado em língua portuguesa.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

3.2.25. A CONTRATADA deverá fornecer relatório de atendimento técnico, referente a cada chamado, contendo no mínimo as seguintes informações:

- 3.2.25.1.** Data e hora da abertura do chamado;
- 3.2.25.2.** Data e hora do início do atendimento;
- 3.2.25.3.** Responsável pelo atendimento da solicitação;
- 3.2.25.4.** Motivo da ocorrência (indicação do defeito);
- 3.2.25.5.** Status do chamado (aberto, em tratamento, fechado, etc.);
- 3.2.25.6.** Data e hora do fechamento do chamado;
- 3.2.25.7.** Solução adotada (resolução);

3.2.26. A CONTRATADA deve indicar na Proposta apresentada o número de telefone, e-mail e endereço de site na internet da central de atendimento para abertura de chamados.

3.2.27. A Companhia de Tecnologia da Informação de Belém deve ter o direito de continuar a acessar o site do fabricante NetApp e realizar a abertura de chamados no site do próprio fabricante.

3.2.28. A CONTRATADA deve manter em arquivo próprio os relatórios de visitas e os chamados gerados durante a execução do contrato e, disponibilizá-los, quando solicitado pela CONTRATANTE para procedimentos internos de controle e de desempenho da execução contrato.

3.2.29. O serviço de garantia será prestado com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus adicional para a CINBESA.

3.2.30. A garantia, não restringindo, deve englobar:

3.2.30.1. Remoção dos vícios apresentados pelos equipamentos, materiais, drivers e outros componentes;

3.2.30.2. Solução de problemas e esclarecimento de dúvidas de configuração e de utilização dos equipamentos.

3.2.31. As peças que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia devem ser substituídas por outras novas, de primeiro uso e apresentar padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

3.2.32. Os serviços deverão ocorrer de acordo com as instruções a serem dadas por um servidor da Diretoria de TI designado para esse fim.

3.2.33. A realização dos serviços previstos será acompanhada por profissional designado pela Diretoria de TI.

3.2.34. Todos os custos de mão de obra, peças, componentes, transporte, hospedagem ou quaisquer outros necessários ao atendimento da garantia serão de inteira e total responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.35. Todos os drivers para os sistemas operacionais suportados devem estar disponíveis no website do fabricante do equipamento e devem ser facilmente localizados e identificados pelo modelo do equipamento ou código do produto.

3.2.36. Caso durante o período de vigência do contrato de manutenção de suporte, algum equipamento não possa mais ser suportado pelo fabricante ou pela CONTRATADA, ela deverá

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEGEP

realizar a troca por um equipamento de porte similar ou superior de modo que não gere nenhum ônus à CINBESA.

4. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Recursos materiais

4.1.1. Todos os insumos, equipamentos, ferramentas, acessórios, material de consumo, material de reposição e demais itens necessários à perfeita execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2. Recursos humanos

4.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos variados que atendam as necessidades da execução do objeto contratado.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. A execução dos serviços descritos neste Termo de Referência deve obedecer a todas as normas técnicas vigentes e exigíveis no que couber aos trabalhos, editadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e outras normas pertinentes regulamentadas por Órgãos Oficiais, Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), além dos respectivos manuais dos fabricantes, visando sempre à perfeita segurança, desempenho e operacionalidade dos aparelhos, equipamentos, máquinas e sistemas.

Coordenadoria Geral de Licitação/PMB

Av. Governador José Malcher, nº 2.110, Bairro: São Brás, CEP: 66060-230 – Belém/PA

Fone: (91) 3202-9919, e-mail: cgl.pregoeiro1@gmail.com