



EDITAL

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 029/2022

(AUTORIZAÇÃO PARA PROCESSO LICITATÓRIO Nº 033/2022-LIC)

A Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina – ALESC – CNPJ nº 83.599.191/0001-87, com sede na Rua Doutor Jorge da Luz Fontes, nº 310 – Centro – Florianópolis/SC, CEP 88020-900, por meio de sua Coordenadoria de Licitações e Contratos, torna público que realizará, na forma da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 10.024/2019, da Lei Complementar nº 123/2006, da Resolução nº 967, de 2002, e, subsidiariamente, da Lei Federal nº 8.666/1993 e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO/MENOR LANCE PELO LOT ÚNICO**, mediante as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

DIA: 13/09/2022

ABERTURA DA SESSÃO: 08:45 horas **DISPUTA DE LANCES:** 09:00 horas

ENDEREÇO ELETRÔNICO: <<http://www.licitacoes-e.com.br/aop/index.jsp>>

Nº DA LICITAÇÃO NO SISTEMA LICITAÇÕES-e: 958658

TIPO: menor preço por lote único

MODO DE DISPUTA: ABERTO

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato impeditivo que impossibilite a realização da sessão pública na data marcada, esta fica transferida para o primeiro dia útil imediato, no mesmo local e hora acima citados.

FUNDAMENTO LEGAL:

- Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, que regulamentam o art. 37, XXI, da CF de 1988;
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e Decreto federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Resolução nº 967, de 11 de dezembro de 2002 (art. 4º do Anexo I);
- Atos da Mesa nº 149, de 30 de abril de 2020 e nº 195, de 16 de junho de 2020; e
- Autorização para Processo Licitatório nº 0033/2022-LIC.

1 — DO OBJETO

- 1.1 — A presente licitação tem como objeto a contratação de empresa especializada na área de Tecnologia da Informação para prestar serviços de apoio à administração de redes, à administração de bancos de dados e em segurança da informação no ambiente computacional da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC), incluindo migrações, atualizações de sistemas, atendimento a usuários e adequação às normas legais vigentes e futuras, de acordo com as especificações constantes neste Edital e seus Anexos.
- 1.2 — Os serviços serão prestados por demanda, através de ordem de serviço e ticket, utilizando o modelo de remuneração baseado em Unidade de Serviço Técnico (UST), sendo cada UST equivalente a 30 minutos de trabalho realizado.

2 — DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1 — As despesas pertinentes ao objeto do presente Edital correrão à conta da AÇÃO 001369 (Manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elemento 3.3.90.40.00 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica), Subelemento 3.3.90.40.08 (Manutenção de Softwares) do Orçamento da ALESC.

2.2 — O valor máximo aceitável para a contratação do objeto desta licitação é de **R\$ 4.428.648,00** (quatro milhões quatrocentos e vinte e oito mil seiscentos e quarenta e oito reais) para o Lote Único, pelo período de um ano, conforme Planilha de Valores Máximos Aceitáveis (Anexo II).

3 — DOS ANEXOS QUE INTEGRAM O EDITAL

Anexo	I	Descrição do Objeto (Termo de Referência);
Anexo	I - A	Catálogo de Serviços
Anexo	I - B	SLA (Acordo de Nível de Serviços)
Anexo	I - C	Modelo de Relatório Mensal de Serviços
Anexo	I - D	Modelo de Ordem de Serviços
Anexo	I - E	Termo de Confidencialidade
Anexo	I - F	Termo de Vistoria
Anexo	I - G	Tabelas de Serviços
Anexo	I - H	Modelo Planilha de Custo e Formação de Preços
Anexo	II	Planilha de Valores Máximos Aceitáveis;
Anexo	III	Modelo de Proposta Comercial;
Anexo	IV	Modelo de Termo de Credenciamento;
Anexo	V	Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo de Habilitação;
Anexo	VI	Modelo de Declaração de que atende ao inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/1993;
Anexo	VII	Modelo de Declaração de Regularidade Fiscal;
Anexo	VIII	Modelo de Declaração para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;
Anexo	IX	Modelo de Declaração de que atende às Leis estaduais nº 10.732/98 e nº 16.003/13; e
Anexo	X	Minuta do Contrato

4 — DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 — Poderá participar da presente licitação qualquer empresa que satisfaça as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação exigida para habilitação, constante do Item 12, que estiver devidamente credenciada no Banco do Brasil, por meio do site, e que desempenhe atividade compatível com o objeto desta Licitação.

4.2 — Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao Banco do Brasil, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento para a correta utilização;

4.3 — Os licitantes deverão responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à ALESC a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.4 — Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, o Licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, bem como que atende à descrição do objeto

constante nos Anexos I e II do presente Edital.

4.5 — O Banco do Brasil atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

4.6 — O Licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta de preços, independentemente do resultado do procedimento licitatório.

4.7 — Não será admitida a participação de:

4.7.1 — empresas em consórcio;

4.7.2 — empresas concordatárias ou cuja falência tenha sido declarada, que se encontram sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

4.7.3 — quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações elencadas no artigo 9º da Lei nº 8.666/93.

4.7.4 — empresas que incorrerem em outros impedimentos previstos em Lei;

4.7.5 — empresas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com o poder público;

4.7.6 — licitantes que estejam sob aplicação de sanções estabelecidas na Lei nº 12.846/13.

4.7.6.1 — A verificação de eventual enquadramento na situação de que trata o item anterior será realizada conforme o disposto no item 12.2 deste Edital.

4.8 — A participação neste Pregão importa para o Licitante a aceitação das condições estabelecidas no presente Edital, bem como a observância dos regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis, inclusive quanto aos recursos.

5 — DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

5.1 — O Licitante deverá encaminhar proposta, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, mediante digitação da senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, a partir da data da liberação do Edital no site <<http://www.licitacoes-e.com.br/aop/index.jsp>>, até a data e horário marcados para abertura da sessão pública, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas e dos documentos de habilitação.

5.1.1 — **O Licitante deverá consignar**, de forma expressa no sistema eletrônico, **o valor total ofertado pelo Lote Único**, em reais (R\$), com até duas casas decimais, já considerados e inclusos todos os tributos, descontos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

5.1.2 — O Licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.

5.1.3 — O Licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

5.1.4 — O Licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, no ato de envio de sua proposta, em campo próprio do sistema, para fazer jus aos benefícios previstos nesta Lei Complementar.

5.1.5 — A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará o Licitante às sanções previstas neste Edital.

5.2 — As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

5.2.1 — Qualquer elemento que possa identificar o Licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

5.2.2 — Até a abertura da sessão pública, o Licitante poderá retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente encaminhados.

5.2.3 — A proposta de preços enviada implicará plena aceitação, por parte do Licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

5.2.4 — O Pregoeiro deverá suspender a sessão pública do Pregão quando constatar que a avaliação da conformidade das propostas, de que trata o art. 28 do Decreto nº 10.024/2019, irá perdurar por mais de um dia.

5.2.4.1 — Após a suspensão da sessão pública, o Pregoeiro enviará, via chat, mensagens aos licitantes informando a data e o horário previstos para o início da oferta de lances.

5.3 — Notas quanto à proposta:

5.3.1 — Juntamente com a proposta, as licitantes deverão apresentar planilha demonstrando a composição do preço ofertado, cuja elaboração contemplará pelo menos as seguintes informações:

5.3.1.1 — Regime de tributação a que a empresa está sujeita e o CNAE;

5.3.1.2 — número da convenção coletiva de trabalho que rege a contratação de seus funcionários e as entidades que a firmaram;

5.3.1.3 — número de profissionais que pretende alocar, separando-os com observância à qualificação técnica e os requisitos quantitativos e de eficiência estabelecidos no edital;

5.3.1.4 — Indicação da remuneração bruta unitária dos profissionais alocados, separados por qualificação técnica exigida no edital, compatível com a convenção coletiva de trabalho informada;

5.3.1.5 — Indicação dos percentuais (%) e correspondentes valores (R\$) das obrigações sociais e trabalhistas incidentes sobre a remuneração bruta unitária dos profissionais alocados, bem como de benefícios trabalhistas que eventualmente a empresa pague a seus funcionários;

5.3.1.6 — Apuração do custo total unitário com remuneração bruta e obrigações/benefícios sociais e trabalhistas, por qualificação técnica exigida no edital ($d + e$);

5.3.1.7 — Apuração do custo total global com remuneração bruta e obrigações/benefícios sociais e trabalhistas para o número total de profissionais que pretende alocar ($f * c$);

5.3.1.8 — Indicação do custo de insumos (uniforme, EPI, ferramentas etc.), qualificação continuada (cursos de capacitação, seminários, congressos etc.) e certificações exigidas, quando o edital assim o determinar ou, quando não, se a empresa espontaneamente o propiciar a seus funcionários;

5.3.1.9 — Indicação do percentual (%) de rateio de custos indiretos e/ou despesas administrativas e correspondente valor (R\$) alocado

5.3.1.10 — Indicação do percentual (%) de lucro desejado na contratação e correspondente valor (R\$);

5.3.1.11 — Indicação das alíquotas (%) de cada tributo incidente sobre o faturamento dos serviços e o respectivo valor (R\$);

5.3.1.12 — Apuração do custo total (R\$) ($g+h+i+j+k$);

5.3.1.13 — Indicação da quantidade total de UST considerada para serviços rotineiros, compatível com o edital;

5.3.1.14 — Apuração final do valor (R\$) por UST (m/n).

5.3.2 — A proposta de preços deverá ser apresentada com base nas especificações abaixo:

5.3.2.1 — Única cotação mensal, em real, inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos

sociais incidentes sobre a prestação dos serviços, bem como taxas, impostos (com base na legislação tributária vigente), treinamento e demais despesas diretas e indiretas pertinentes, incluindo o vale alimentação e o vale transporte nos casos que couber;

5.3.2.2 — Planilha de custos e formação de preços, com duas casas decimais e com detalhamento de todos os elementos que influenciem nos preços propostos para a contratação, devidamente discriminados, correspondendo aos três montantes; e

5.3.2.3 — Indicar o nome do banco, número da agência bancária e número da conta corrente através da qual será processado o pagamento mensal.

6 — ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1 — A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio <<http://www.licitacoes-e.com.br/aop/index.jsp>>.

6.2 — Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3 — Cabe ao Licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

7 — DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1 — O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

7.2 — Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

7.3 — A desclassificação poderá ocorrer também após a fase de lances, quando for analisada a proposta readequada e for constatado que a proposta apresentada não atende ao Edital.

8 — FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1 — Aberta a etapa competitiva, os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.

8.2 — O Licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

8.3 — Durante o transcurso da sessão, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

8.4 — Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

8.5 — Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do Licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

8.6 — Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

8.7 — Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

- 8.8 — No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do Pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação expressa do fato aos participantes no sítio <<http://www.licitacoes-e.com.br/aop/index.jsp>>.
- 8.9 — Neste Pregão, o modo de disputa adotado é o aberto, assim definido no inciso I do art. 31 do Decreto nº 10.024/2019.
- 8.10 — A etapa de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico, quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública (art. 32 do Decreto nº 10.024/2019).
- 8.11 — Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida no item 8.10, a sessão pública será encerrada automaticamente.
- 8.12 — Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no item 8.10, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço mediante justificativa.
- 8.13 — O intervalo de diferença entre os lances deverá ser de, no mínimo, R\$ 100,00 (cem reais), tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

9 — DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 9.1 — Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:
- 9.1.1 — A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;
- 9.1.2 — Não sendo vencedora a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma da subcondição anterior, o sistema, de forma automática, convocará os licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita nesta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- 9.1.3 — No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido nesta condição, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate;
- 9.1.4 — A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo sistema, decairá do direito previsto nos Arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006;
- 9.1.5 — Na hipótese de não contratação nos termos previstos nesta Seção, o procedimento licitatório prosseguirá com os demais licitantes.

10 — DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

- 10.1 — Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao Licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 10.1.1 — A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

10.2 — O Licitante melhor classificado deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance, em arquivo único, conforme Anexo III - Modelo de Proposta Comercial, no prazo de 2h (duas horas), a contar do horário da contraproposta registrada no sistema pelo Pregoeiro, por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema.

10.2.1 — O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor máximo estipulado **pelo Lote Único** e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto, conforme disposições contidas no presente Edital.

10.2.2 — Se a proposta não for aceitável, ou se o Licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital, sendo o respectivo Licitante declarado vencedor pelo Pregoeiro.

10.2.3 — A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

10.2.4 — A proposta de preços original, devidamente atualizada com o último lance e assinada pelo representante do Licitante, deverá ser encaminhada ou entregue para o Pregoeiro do Pregão Eletrônico nº 029/2022, no seguinte endereço: Avenida Mauro Ramos 300, Centro, Cep. 88020-300, Florianópolis/SC - Unidade Administrativa Presidente Aldo Schneider, 8º andar, sala 802, para fins de assinatura do Contrato.

11 — DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

11.1 — O julgamento da proposta de preços dar-se-á pelo critério de **menor preço pelo lote único**, observadas as especificações técnicas e os parâmetros definidos no Edital.

11.2 — O empate entre dois ou mais licitantes somente ocorrerá quando houver igualdade de preços entre as propostas e quando não houver lances para definir o desempate. Neste caso, o desempate ocorrerá por meio de sorteio.

11.3 — Será admitido apenas 01 (um) licitante vencedor **pelo lote único**.

11.4 — Não será motivo de desclassificação simples omissões que sejam irrelevantes para o entendimento da Proposta de Preços, que não venham causar prejuízo para a ALESC ou firam os direitos dos demais licitantes.

11.5 — O resultado desta licitação será publicado no Diário Oficial Eletrônico da ALESC, disponível na internet, no endereço <<http://www.alesc.sc.gov.br/diario-da-assembly>>.

11.6 — Caso todas as Propostas de Preços sejam desclassificadas, o Pregoeiro poderá convocar todas as licitantes para que, no prazo de 08 (oito) dias úteis, apresentem novas propostas escoimadas das causas que motivaram a desclassificação.

12 — DA HABILITAÇÃO

12.1 — Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados, concomitantemente com a proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para a abertura da sessão pública.

12.2 — Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do Licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a sua participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União

(<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis?ordenarPor=nome&direcao=asc>);

b) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (<https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:INIDONEOS>);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

12.3 — A consulta aos Cadastros acima mencionados será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o poder público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

12.4 — Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o Licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

12.5 — Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a habilitação dos licitantes será realizada mediante a verificação dos seguintes documentos:

12.5.1 — Habilitação Jurídica:

12.5.1.1 — registro comercial, no caso de empresa individual;

12.5.1.2 — ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas alterações em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

12.5.1.3 — inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de mandato da diretoria em exercício;

12.5.1.4 — decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e prova de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

12.5.1.5 — certidão expedida pela Junta Comercial ou pela Receita Federal, comprovando a sua condição de ME ou de EPP, se for o caso (art. 3º da Lei Complementar nº 123/06).

12.5.2 — Regularidade Fiscal e Trabalhista:

12.5.2.1 — prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

12.5.2.2 — Certificado de Regularidade relativo ao FGTS (CRF) expedido pela Caixa Econômica Federal;

12.5.2.3 — caso o Licitante seja de outro Estado da Federação, deverá apresentar, também, a regularidade para com a Fazenda do Estado de Santa Catarina, nos termos dos Decretos estaduais nºs 3.650/93 e 3.884/93 (www.sef.sc.gov.br);

12.5.2.4 — certidão conjunta fornecida pela Receita Federal, para satisfazer exigências referentes à:

a) Negativa de Débito (CND) junto à Previdência Social;

- b) Quitação de Tributos e Contribuições Federais; e
- c) Dívida Ativa da União.

- 12.5.2.5 — certidão negativa de débito estadual do domicílio ou sede do Licitante proponente;
- 12.5.2.6 — certidão negativa de débito para com a Fazenda Municipal emitida pelo órgão municipal da sede/filial do Licitante proponente;
- 12.5.2.7 — declaração de que o Licitante não está cumprindo penalidade administrativa que o impeça de participar da licitação e que se compromete a informar a existência de fato impeditivo, conforme modelo Anexo V;
- 12.5.2.8 — certidão negativa de débitos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943 (art. 29, V, da Lei nº 8.666/93);
- 12.5.2.9 — declaração (Anexo VI) de que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme item 5.1.3 deste Edital;
- 12.5.2.10 — declaração de que atende às exigências das Leis estaduais nºs 10.732/98 e 16.003/13, regulamentada pelo Decreto estadual nº 1.694, de 23/08/13, de que mantém programas de capacitação de seus trabalhadores no que se refere à saúde e segurança do trabalho, conforme Anexo IX;
- 12.5.2.11 — certidão expedida pela Junta Comercial ou pela Receita Federal, comprovando a sua condição de ME ou de EPP, se for o caso;
- 12.5.2.12 — atestados expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem que o Licitante prestou ou vem prestando serviços pertinentes e compatíveis com o objeto deste pregão, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes (art. 30, § 1º, da Lei nº 8.666/93);
- 12.5.2.13 — declaração de que seu representante legal se encontra em situação regular perante as Fazendas Nacional, Estadual e Municipal, a Seguridade Social (FGTS e INSS e débitos trabalhistas), bem como atende a todas as exigências de habilitação constantes do edital próprio, conforme Anexo VII.
- 12.5.2.14 — Caso a documentação de habilitação não esteja em conformidade com o presente Edital, o Licitante será inabilitado e o pregoeiro examinará a proposta subsequente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta cuja documentação seja considerada válida.

12.5.3 — **Qualificação técnica:**

- 12.5.3.1 — A licitante deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnicas (aptidão) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que prestou ou vem prestando serviços pertinentes e compatíveis em característica, quantidades e prazos com o objeto da licitação (art. 30, II, da Lei 8.666/93).
- 12.5.3.2 — Entende-se por pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação os atestados que contemplem as atividades (funções) abaixo:
 - 12.5.3.2.1 — De manutenção e suporte em virtualização de Data-Centers com utilização dos softwares VMware ou Citrix ou Hyper-V, em no mínimo 100 máquinas virtuais ou por equivalência, de gerenciamento em sistema Blade Center com no mínimo 1 (um) chassi e 5 (cinco) lâminas. A comprovação da manutenção mínima das 150 máquinas representa apenas 37,5% das 400 máquinas existentes na ALESC;
 - 12.5.3.2.2 — De gerenciamento de switches Core e Borda, possibilitando que os mesmos permaneçam em funcionamento 24 horas/dia durante os 365 dias do ano;

- 12.5.3.2.3 — De gerenciamento de rede com suporte e manutenção permanente, durante 24 horas por dia em 365 dias do ano, com regime de sobreaviso em pelo menos 1.000 pontos lógicos de rede corporativa ou, por equivalência, de gerenciamento de atividades relacionadas ao Data Center, em regime de 24 x 7 x 365, com disponibilidade anual de 98%, com monitoramento. A comprovação da manutenção mínima das 1.000 pontos lógicos de rede corporativa representa apenas 41% dos 2.400 pontos existentes atualmente na ALESC;
- 12.5.3.2.4 — De gerenciamento de Firewall com DMZ com no mínimo 500 usuários, que representa uma comprovação de apenas 26% da capacidade gerencial dos 1.900 usuários existentes;
- 12.5.3.2.5 — De Administração de Banco de Dados com no mínimo 500 usuários, que representa apenas 26% dos 1.900 dos usuários existentes em duas das quatro das seguintes versões;
- 12.5.3.2.5.1 — Intersystems Caché 2018;
- 12.5.3.2.5.2 — MySQL 5 ou posterior;
- 12.5.3.2.5.3 — Oracle 11g ou posterior; e.
- 12.5.3.2.6 — SQL Server 2008 ou posterior.
- 12.5.3.3 — Relacionadas à Storage com tecnologia Fibre-Channel, com no mínimo 24 Portas SAN e 30 (trinta) terabytes de dados, que representa apenas 25% do total das portas existentes;
- 12.5.4 — De desenvolvimento e implantação de rede e infraestrutura com no mínimo 500 usuários, ou por equivalência, de segurança da informação e comutação de dados com no mínimo 500 usuários, que representa apenas 26% do total de 1.900 usuários existentes;
- 12.5.5 — O(S) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA DEVERÁ(ÃO) DISCRIMINAR OS SERVIÇOS ACIMA DE MANEIRA INDIVIDUAL E ESPECÍFICA NÃO SENDO PERMITIDA A SOMATÓRIA DE ATESTADOS PARA OS QUANTITATIVOS ESPECIFICADOS. ADICIONALMENTE SERÃO ACEITOS ATESTADOS DE CONTRATOS EM ANDAMENTO.
- 12.5.6 — Considerando que o objetivo da exigência dos atestados é fazer com que a licitante demonstre capacidade e aptidão operacional para prestar serviços de grande monta, portanto, diferente de comprovar a capacidade de executar vários serviços de portes diversos e, considerando supremacia e proteção do interesse público, NÃO será aceito o somatório de dois ou mais atestados de prestação do serviço para atingir os quantitativos exigidos em cada item.
- 12.5.7 — Poderá ser exigida da licitante vencedora, ainda, após a assinatura do contrato, documentação acessória com vistas a comprovar a veracidade dos serviços citados nos atestados, sem prejuízo da apresentação de relatórios e do termo de confiabilidade. Na eventualidade da constatação de informações inverídicas nos atestados de capacidade técnica, o contrato poderá ser resilido, com a convocação da segunda colocada.
- 12.5.8 — Na eventualidade da constatação de informações inverídicas nos atestados de capacidade técnica, o contrato poderá ser resilido, com a convocação da segunda colocada.
- 12.5.9 — Esclarece-se que os quantitativos mínimos exigidos nos atestados de capacidade técnica são justificáveis em razão de que representam menos de 50% do dimensionamento do ambiente atual da CONTRATANTE, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/93.

12.6 — Notas quanto à documentação:

- 12.6.1 — Para fins de assinatura do Contrato, a documentação original deverá ser encaminhada para a Coordenadoria de Licitações e Contratos, localizada na Unidade Administrativa Presidente Aldo Schneider, 8º andar, sala 802 – Avenida Mauro Ramos 300, Centro, Florianópolis/SC.
- 12.6.2 — Juntamente com os documentos de habilitação, deverá ser encaminhada a Declaração de Cumprimento dos Requisitos de Habilitação, nos termos do art. 4º, VII, da Lei nº 10.520/2002, conforme modelo Anexo V.

- 12.6.3 — Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, juntamente com os documentos de habilitação, deverá ser encaminhada a Declaração de que atende aos pré-requisitos da legislação vigente e não possui nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06, conforme Anexo VIII.
- 12.6.4 — Quando o certificado (ou certidão) for emitido por sistema eletrônico, aceitar-se-á tanto em “original” quanto em “fotocópia”, condicionada, contudo, a aceitação à conferência da sua autenticidade via internet ou junto ao órgão emissor.
- 12.6.5 — Os documentos de habilitação relacionados acima deverão estar válidos e em vigor, tendo-se como referência a data da abertura da Sessão Eletrônica, informada no preâmbulo deste Edital.
- 12.6.6 — Para o documento no qual não conste prazo de validade será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da sua emissão.
- 12.6.7 — Serão aceitos documentos em fotocópias desde que autenticados em tabelionato de notas ou autenticados na Coordenadoria de Licitações e Contratos da ALESC, mediante a apresentação do documento original (art. 32 da Lei nº 8.666/93).
- 12.6.8 — Os documentos cuja autenticidade pode ser verificada por meio da internet estão dispensados da autenticação a que se refere o item anterior.
- 12.6.9 — Documento matriz/filial: os documentos apresentados deverão estar em nome do Licitante responsável pelo Contrato e faturamento, com o número do CNPJ e endereço respectivos.
- 12.6.10 — O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.
- 12.6.11 — No caso de impossibilidade de acesso aos sistemas mencionados no subitem anterior, a Sessão será suspensa e os licitantes serão intimados da data e horário do seu prosseguimento.
- 12.6.12 — É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.
- 12.6.13 — O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do Licitante.
- 12.6.14 — Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 12.6.14.1 — O prazo para regularização fiscal e trabalhista será contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação.
- 12.6.14.2 — A prorrogação do prazo previsto poderá ser concedida, a critério da administração pública, quando requerida pelo Licitante, mediante apresentação de justificativa.
- 12.6.14.3 — A não regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito ao registro de preços e à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

13 — DO RECURSO

13.1 — Declarado o Licitante vencedor, o Pregoeiro abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

13.1.1 — A falta de manifestação de intenção de recurso no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto ao Licitante vencedor.

13.1.2 — O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

13.1.3 — O Licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo do recorrente.

13.1.4 — As razões e contrarrazões dos recursos deverão ser dirigidas ao Pregoeiro do Pregão Eletrônico nº 029/2022 e protocoladas na Gerência de Protocolo-Geral da ALESC, localizada no piso térreo do Palácio Barriga-Verde, Rua Doutor Jorge da Luz Fontes, 310, Florianópolis, SC.

13.1.5 — Recebido o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar sua decisão ou remeter o processo devidamente informado à autoridade superior para deliberação.

13.1.6 — O acolhimento do recurso implicará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.1.7 — Caso o Licitante não apresente as razões do recurso no prazo legal (item 13.1.3), entender-se-á como desistência da interposição do recurso.

13.1.8 — É assegurada vista dos autos aos licitantes interessados na Coordenadoria de Licitações e Contratos da Assembleia Legislativa de Santa Catarina, localizada na Unidade Administrativa Presidente Aldo Schneider, 8º andar, sala 802 – Avenida Mauro Ramos 300, Centro, Florianópolis/SC, mediante agendamento prévio, por intermédio dos telefones: (48) 3221-2766, 3221-2772, ou correio eletrônico (e-mail): licitacoes@alesc.sc.gov.br.

14 — DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1 — O objeto deste Pregão será adjudicado ao licitante que, satisfeitas as condições do Edital, apresentar o **MENOR PREÇO PELO LOTE ÚNICO**.

14.2 — O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

15 — DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

15.1 — Depois de homologado o resultado deste Pregão, o licitante vencedor será convocado para assinatura do contrato, dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis contados da data da convocação, sob pena de decair o direito à contratação.

15.1.1 — O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela ALESC.

15.1.2 — A convocação do licitante vencedor será procedida por meio de notificação, via fone/fax ou correio com aviso de recebimento.

15.2 — Na hipótese de a empresa adjudicatária se recusar a retirar ou assinar o contrato dentro do prazo estabelecido

no item anterior ou o fizer fora das especificações e/ou condições pré-determinadas, a ALESC poderá adjudicar o objeto às licitantes remanescentes, na forma da lei, sem prejuízo de aplicação de penalidades à desistente.

15.3 — Como condição para celebração do Contrato, a empresa adjudicatária deverá manter as mesmas condições de habilitação exigidas na licitação.

15.4 — O Licitante contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que, a critério da Assembleia Legislativa de Santa Catarina, se façam necessários ao objeto contratado, até o limite estabelecido no §1º, da Lei nº 8.666/93.

15.5 — O contrato que se originar deste Edital poderá ser alterado unilateralmente pela ALESC, para melhor adequação às finalidades de interesse público (inciso I do art. 58 da Lei nº 8.666/93).

16 — DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES; ENTREGA E RECEBIMENTO; VALOR, PAGAMENTO E REAJUSTAMENTO

16.1 — As obrigações da licitante contratada e da ALESC, as normas relativas às obrigações, entrega e recebimento, bem como os valores e as condições para o pagamento e reajustamento, estão previstas nos Anexos I (Termo de Referência) e X (Minuta do Contrato), encartados neste Edital.

17 — DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 — Ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciada do SICAF e de outros sistemas de cadastramento de fornecedores pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais aplicáveis (art. 7º da Lei 10.520/02), se o Licitante for convocado e, dentro do prazo de validade da sua proposta:

- a. não celebrar o Contrato;
- b. deixar de entregar a documentação ou apresentar documentação falsa;
- c. ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d. não mantiver a proposta;
- e. falhar ou fraudar a execução do Contrato ou instrumento decorrente do Registro de Preços;
- f. comportar-se de modo inidôneo; ou
- g. cometer fraude fiscal.

17.2 — A ALESC poderá aplicar o LICITANTE, mediante envio de notificação e assegurada a defesa prévia pelo prazo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento desta, as seguintes penalidades:

17.2.1 — **Advertência**, aplicada quando ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas, desde que sua gravidade, mediante justificativa do gestor, não recomende a aplicação de outra penalidade mais grave;

17.2.2 — **Multa moratória** de acordo com o abaixo especificado, podendo ensejar a rescisão indireta, no percentual:

17.2.2.1 — 1% (um por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item estabelecido em Especificações Técnicas; 0,5% (meio por cento) do valor total mensal do contrato, por dia de atraso no prazo de atendimento a qualquer prazo estabelecido, pelo descumprimento ou inobservância a qualquer item estabelecido em Prazo para Execução e Implantação;

17.2.2.2 — 0,5% (meio por cento) do valor total mensal do contrato por indicador ou meta de nível de serviço, não cumprido;

17.2.2.3 — 5% (cinco por cento) do valor total mensal do contrato, por indicador ou meta de nível de serviço, que tenha sido objeto de tentativa de burla, fraude, manipulação ou descaracterização pelo LICITANTE;

17.2.2.4 — 2% (dois por cento) do valor total mensal do contrato, por ocorrência que permaneça sem solução por mais de um período de faturamento consecutivo;

17.2.2.5 — 15% (quinze por cento) do valor total mensal do contrato no caso de entrega de serviços fora das especificações técnicas exigidas;

17.2.3 — Item de serviço de natureza continuada com valor zerado no mês em função de não cumprimento da Meta de Disponibilidade Mensal estabelecida.

17.2.4 — **Multa compensatória** de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução parcial do objeto contratual;

17.2.5 — **Multa compensatória** de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total do objeto contratual, ou alguma obrigação assumida sem prejuízo da rescisão indireta.

17.3 — As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

17.4 — As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá o LICITANTE de ser acionado judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à ALESC.

17.5 — As penalidades estabelecidas neste instrumento serão aplicadas, administrativamente, independentemente de interpelação judicial, inclusive apuração de prejuízos e perdas e danos causados à ALESC.

18 — DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

18.1 — Até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico licitacoes@alesc.sc.gov.br, até às 18 horas.

18.2 — O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, responderá sobre a impugnação no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

18.3 — Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

18.4 — Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico licitacoes@alesc.sc.gov.br.

18.5 — O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, responderá os pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

18.6 — As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas, no sistema eletrônico, para os interessados.

19 — DA ANULAÇÃO E DA REVOGAÇÃO

19.1 — A autoridade competente poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal decisão.

19.2 — Dar-se-á a anulação por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado da autoridade competente, ficando assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

19.3 — Os licitantes não terão direito a indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado

o direito do contratado de boa-fé ao ressarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

20 — DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 20.1 — O Licitante adjudicado obriga-se a manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital.
- 20.2 — No interesse da ALESC e sem que caibam aos participantes qualquer reclamação ou indenização, poderão ser alteradas as condições deste Edital, com base no que dispõe o § 4º do art. 21 da Lei nº 8.666/93 e, especialmente, adiada a abertura da licitação.
- 20.3 — Para fins de cumprimento do art. 37 da Constituição Federal de 1988 e dos artigos 3º, 16, 21 e 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93, que se referem ao princípio da publicidade, disponibilizar-se-á este Edital aos interessados no sítio eletrônico da ALESC (www.alesc.sc.gov.br), no link – “Diário da Assembleia”, todas as informações sobre este Edital.
- 20.4 — As exigências e especificações constantes deste Edital e seus Anexos são complementares entre si.
- 20.5 — Integra o presente Edital a minuta do Contrato objetivada.
- 20.6 — Os casos omissos no presente Edital serão resolvidos de acordo com as disposições da Lei nº 8.666/93 e da Lei nº 10.520/02 e demais diplomas legais aplicáveis, desde que não colidentes com as referidas Leis.
- 20.7 — A ALESC reserva-se o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público ou anulá-la por ilegalidade.
- 20.8 — Cópia deste ato convocatório poderá ser obtida no site <www.licitacoes-e.com.br/aop/index.jsp>, número da Licitação 958658, no site da ALESC (www.alesc.sc.gov.br), no link ‘Consultas – Licitações – Aviso de Licitação’, Pregão Eletrônico nº 029/2022, ou na Coordenadoria de Recursos Materiais da ALESC, de segunda a sexta-feira, no horário das 8:00 às 18:00 horas, na Avenida Mauro Ramos 300, Centro, Florianópolis/SC - Unidade Administrativa Presidente Aldo Schneider, 8º andar, sala 804.
- 20.9 — A ALESC poderá emitir Nota de Esclarecimento para dirimir eventuais dúvidas sobre este Edital, a qual será publicada nos sítos <<http://www.licitacoes-e.com.br/aop/index.jsp>> e www.alesc.sc.gov.br, no link ‘Consultas – Licitações – Aviso de Licitação’, Pregão Eletrônico nº 029/2022.

Florianópolis, datado e assinado digitalmente.

André Luiz Bernardi
Diretor-Geral

Rafael Batista dos Santos
Coordenador de Licitações e Contratos

Leonardo Ulisses Moraes
Presidente da Comissão de Elaboração de Editais,
Contratos e Cadastros

ANEXO I

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 029/2022

Termo de Referência Administração de redes

1. Unidade requisitante

1.1. Diretoria de Tecnologia e Informações – Coordenadoria de Redes

2. Objeto

2.1. O presente objeto visa à contratação de empresa especializada na área de Tecnologia da Informação para prestar serviços de apoio à administração de redes, à administração de bancos de dados e em segurança da informação no ambiente computacional da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC), incluindo migrações, atualizações de sistemas, atendimento a usuários e adequação às normas legais vigentes e futuras.

2.2. Os serviços serão prestados por demanda, através de ordem de serviço e ticket, utilizando o modelo de remuneração baseado em Unidade de Serviço Técnico (UST), sendo cada UST equivalente a 30 minutos de trabalho realizado.

2.3. As tabelas de serviços, abaixo, contêm a estimativa anual da demanda, bem como os serviços efetivamente executados durante o período de 06/2021 – 05/2022 para cada tipo de serviço. Ratifica-se que a estimativa foi realizada levando em conta 8 (oito) colaboradores, e os serviços executados foram realizados com 7 (sete) colaboradores.

Estimativa de serviços

Tipo de Serviço	Estimativa Mensal (UST)	Estimativa Anual (UST)
Rotineiros	3728	44736
2º Nível	502	6024
3º Nível	120	1440
TOTAL:	4350	52200

Serviços efetivamente realizados

(06/21 – 05/22)

Tipo de Serviço	Mensal Realizado (UST)	Anual Realizado (UST)
Rotineiros	3006	36072
2º Nível	334	4008
3º Nível	54	648
TOTAL:	3394	40728

- 2.4. As quantidades de UST a serem contratadas foram estipuladas com base no controle de atendimento de chamadas em um sistema de gestão de serviços que pode ser usado para gerenciar automação de fluxos de trabalho (OTRS) e em inferência estatística dos serviços de rede.
- 2.5. A estimativa apresentada na tabela acima poderá ser alterada, preservado o total, em razão de necessidades da ALESC e de eventuais alterações do plano estratégico ou do plano diretor da área.
- 2.6. Por meio de ordem de serviços emitidos pela Coordenadoria de Redes (CR) e tickets emitidos pelos usuários, de acordo com as necessidades da ALESC, serão apurados os valores a serem pagos, devendo ser computados apenas os serviços que forem devidamente concluídos pela empresa LICITANTE CONTRATADA.

3. Justificativa

- 3.1. A contratação de empresa especializada na área da tecnologia da informação para prestar os serviços constantes no objeto, com a supervisão da CR/ALESC, justifica-se pelo fato de que o atual quadro do corpo funcional especializado na área, sendo 02 (dois) servidores efetivos, atualmente é insuficiente para suprir toda a demanda de serviços sob responsabilidade da CR/ALESC.
- 3.2. O modelo escolhido para remuneração com base em UST é bastante utilizado para esse tipo de contratação, pois confere eficiência na medição e controle dos serviços executados e propicia uma avaliação da forma, da qualidade, do custo e dos prazos de execução de serviços, conforme acordo de nível de serviços indicado nesse Termo de Referência (TR).

4. Este projeto foi concebido com base no que segue:

- 4.1. Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 4.2. Lei nº 10.520/2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 4.3. Decreto Federal nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- 4.4. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação";
- 4.5. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 12 de novembro de 2010.

5. Relação dos serviços

5.1. Apoio na Administração da Rede da ALESC:

- 5.1.1. Storage IBM DS5100, IBM V7000 e/ou superior;
- 5.1.2. Software de Backup IBM Tivoli Storage Manager;
- 5.1.3. Unidade de Backup IBM TS3200 e Unidade de Backup SL150 ORACLE;
- 5.1.4. Sistema Wireless;
- 5.1.5. Sistema Operacional Windows Server e LINUX;
- 5.1.6. Switches de acesso, distribuição, CORE e SAN;
- 5.1.7. BladeCenter HPC7000;
- 5.1.8. Firewall Checkpoint;

- 5.1.9. Monitoramento de serviços Data Center;
- 5.1.10. Serviços de rede;
- 5.1.11. Serviços extraordinários de atendimento à rede; e
- 5.1.12. Serviços de Streaming da ALESC.

5.2. Apoio na Administração de Banco de Dados

- 5.2.1. Oracle MySQL;
- 5.2.2. Intersystems Caché;
- 5.2.3. Oracle Database; e
- 5.2.4. Microsoft SQL Server.

5.3. Apoio na Segurança da Informação e Comutação de Dados através de produtos e sistemas:

- 5.3.1. Access Control Alcatel-Lucent OmniAccess 4604 ou superior;
- 5.3.2. Firewall ASA - Cisco Systems e/ou Firewall Check Point;
- 5.3.3. Estudo de Impacto, cronograma e implantação de novos produtos e serviços na Rede da ALESC;
- 5.3.4. Implementação e sincronização de servidor de espelhamento do TSM Server;
- 5.3.5. Elaboração de estudos/projetos para viabilização da adequação a LGPD e demais itens legais que possam vir a existir, em relação ao inventário de tecnologia gerenciado pelo CR;
- 5.3.6. Estudo para criação do site de desastre recovery (DR); e
- 5.3.7. Implementação e sincronização de servidor de espelhamento do TSM Server.

6. Detalhamento dos serviços

6.1. Apoio na Administração da Rede ALESC

6.1.1. Storage IBM DS5100 e V7000

- 6.1.1.1. Operar, a nível avançado, o equipamento de storage;
- 6.1.1.2. Operar, a nível avançado, rede SAN (Storage Área Network);
- 6.1.1.3. Operar e configurar os switches SAN e seus respectivos zoneamentos;
- 6.1.1.4. Usar ferramenta de gerenciamento Storage Manager a fim de manter as estruturas de discos já criadas e aquelas que serão criadas;
- 6.1.1.5. Selecionar volumes lógicos que serão apresentados aos diversos servidores de forma redundante (MultiPatch);
- 6.1.1.6. Criar diversos níveis de RAID permitidos pelos equipamentos tais como 0/1/5/6ADG;
- 6.1.1.7. Acompanhar os chamados referentes a garantia e/ou manutenção que possam ser abertos junto aos fabricantes;
- 6.1.1.8. Gerenciar e operar os recursos da Storage de forma a manter os serviços funcionando e comunicar a Coordenadoria de Redes de eventual necessidade de expansão; e
- 6.1.1.9. Configurar e operar o equipamento no modo ativo/ativo, mantendo o tempo de downtime do storage em 0,1% ao ano, conforme padrão atual (são excluídos do cálculo os problemas ocasionados por força maior tais como energia elétrica, refrigeração etc.).

6.1.2. Unidade de discos IBM DS5100 e V7000:

- 6.1.2.1. Abrir chamado para a manutenção preventiva e/ou corretiva dos equipamentos;

- 6.1.2.2. Checar erros via software;
- 6.1.2.3. Acompanhar indicações luminosas no painel para seu pleno funcionamento;
- 6.1.2.4. Adicionar/retirar discos hot-swap;
- 6.1.2.5. Identificar discos via software; e
- 6.1.2.6. Abrir chamado junto à fabricante em eventual anormalidade do serviço.

6.1.3. Software de Backup IBM Spectrum Protect:

- 6.1.3.1. Operar a ferramenta de Backup Spectrum Protect;
- 6.1.3.2. Criar e acompanhar novos agendamentos de backup;
- 6.1.3.3. Acompanhar a console de eventos para a realização de eventuais incidentes e alertas;
- 6.1.3.4. Restaurações de backup constantes para validação do backup;
- 6.1.3.5. Conhecimento avançado para resolução de incidentes;
- 6.1.3.6. Configuração e gerencia da replicação de dados;
- 6.1.3.7. Atualização do Server de acordo com a necessidade;
- 6.1.3.8. Realizar a instalação e configuração dos clientes de todos os servidores da ALESC; e
- 6.1.3.9. Controlar a coleta de fitas e gerenciar o seu reaproveitamento na biblioteca.

6.1.4. Unidade de Backup IBM TS3200 e Unidade de Backup SL150 ORACLE:

- 6.1.4.1. Operar, a nível avançado, a biblioteca de fitas de backup;
- 6.1.4.2. Conhecer fitas LTO-V, LTO-VI;
- 6.1.4.3. Interpretar o dashboard do equipamento;
- 6.1.4.4. Gerenciar (monitoramento) através de SNMP da biblioteca;
- 6.1.4.5. Controlar acesso lógico, através de autenticação de usuários locais ao equipamento;
- 6.1.4.6. Configurar os drivers de fita (6 unidades instaladas no robô);
- 6.1.4.7. Interpretar o sistema de Logs, identificando erros passados e possíveis novos problemas que poderão ocorrer;
- 6.1.4.8. Movimentar as fitas de um slot para outro, ou então para o MailSlot, a fim de retirá-las da biblioteca evitando um novo scan em todas as fitas da biblioteca;
- 6.1.4.9. Realizar coletas diárias das fitas LTO de backup e se responsabilizar pela armazenagem delas de maneira segura e adequada conforme norma;
- 6.1.4.10. Disponibilizar sistema para controle de fitas LTO e armazenagem;
- 6.1.4.11. Permitir solicitação de fita LTO remotamente; e
- 6.1.4.12. Emitir relatório mensal com histórico das fitas LTO.

6.1.5. Sistemas Operacionais Windows Server e Linux:

- 6.1.5.1. Operar domínios Active Directory;
- 6.1.5.2. Manter domínios higienizados
- 6.1.5.3. Criar, manipular e administrar GPO's;
- 6.1.5.4. Incluir/remover usuários;
- 6.1.5.5. Criar e administrar grupos;

- 6.1.5.6. Inserir/remover usuários em seus determinados grupos;
- 6.1.5.7. Operar sistema de arquivos NTFS, XFS, EXT4 e ReFS;
- 6.1.5.8. Operar o sistema em nível de comando de linha, sem necessidade de interface gráfica;
- 6.1.5.9. Manipular scripts, utilizando VBScript, Power Shell, Shell Script ou quaisquer outros padrões utilizados pela Microsoft;
- 6.1.5.10. Operar Fileserver, gerenciar permissões e pastas;
- 6.1.5.11. Operar servidor Exchange 2007/2019;
- 6.1.5.12. Operar com proficiência a plataforma Microsoft 365;
- 6.1.5.13. Estabelecer uma linha-base de performance;
- 6.1.5.14. Executar monitoria em tempo real;
- 6.1.5.15. Configurar e gerenciar logs de contadores;
- 6.1.5.16. Configurar alertas;
- 6.1.5.17. Monitorar Serviços;
- 6.1.5.18. Monitorar a memória do servidor;
- 6.1.5.19. Monitorar o uso do processador;
- 6.1.5.20. Monitorar discos;
- 6.1.5.21. Monitorar uso da rede;
- 6.1.5.22. Identificar os guidelines para usar contadores e pontos iniciais;
- 6.1.5.23. Executar as melhores práticas para monitorar a performance do servidor;
- 6.1.5.24. Gerenciar drivers montados;
- 6.1.5.25. Criar volumes em discos;
- 6.1.5.26. Converter um disco de básico para dinâmico e de dinâmico para básico;
- 6.1.5.27. Importar discos;
- 6.1.5.28. Gerenciar compressão de arquivos;
- 6.1.5.29. Configurar encriptação de arquivos (Encrypting File System);
- 6.1.5.30. Implementar cotas em disco;
- 6.1.5.31. Operar DHCP;
- 6.1.5.32. Otimizar o DHCP;
- 6.1.5.33. Resolver problemas do DHCP;
- 6.1.5.34. Operar servidor DNS;
- 6.1.5.35. Manter DNS higienizado;
- 6.1.5.36. Planejar zonas; e
- 6.1.5.37. Planejar a replicação e deleção de zonas.

6.1.6. Switches SAN:

- 6.1.6.1. Operar o hardware e software como um todo;
- 6.1.6.2. Manter estrutura higienizada;
- 6.1.6.3. Criar e gerenciar ALIAS;

- 6.1.6.4. Criar e gerenciar ZONES;
- 6.1.6.5. Administrar NPVID e Hosts Virtuais;
- 6.1.6.6. Update de Firmware;
- 6.1.6.7. Monitorar dispositivo via SNMP;
- 6.1.6.8. Monitorar redundância entre hosts; e
- 6.1.6.9. Gerenciar FullFabric.

6.1.7. Servidores para rack família Power Edge DELL e HPC7000 Blade Center:

- 6.1.7.1. Operar a configuração da interface de monitoramento;
- 6.1.7.2. Operar os utilitários para instalação do servidor de forma unitária ou em grupos pré-definidos, configuração dos diversos níveis de RAID e demais configurações de pré-instalação do sistema operacional;
- 6.1.7.3. Atender, em caso de necessidade, as solicitações por parte do suporte, mudanças de hardware com defeito, tais como, troca de pentes de memória RAM, troca de ventiladores, troca de placas diversas como vídeo, HBA, entre outras;
- 6.1.7.4. Operar o software gerenciamento, possibilitando diversos tipos de monitoramento do sistema como um todo, bem como seu desligamento em caso de falha;
- 6.1.7.5. Promover o religamento do Data Center em caso de falhas de energia elétrica, com intervenção humana remota;
- 6.1.7.6. Configurar os servidores de forma a realizarem virtualização; e
- 6.1.7.7. Administrar o sistema de Blade Center como todo.

6.1.8. Monitoramento Serviços Data Center:

- 6.1.8.1. O Data Center no Palácio Barriga Verde, bem como, no prédio Administrativo, deverá operar 24 horas por dia durante os 365 dias do ano com uma disponibilidade anual de 98%, sob inteira responsabilidade da licitante contratada (salvo em condições de força maior como falta de energia elétrica, queima de equipamentos etc.);
- 6.1.8.2. Em caso de problemas ocorridos fora do horário de expediente da ALESC deverá ser feita uma intervenção presencial a fim de solucionar os problemas, observando os seguintes critérios:
 - 6.1.8.2.1. Parada crítica: solução em até 4 horas;
 - 6.1.8.2.2. Parada de sistemas não críticos: solução em até 8 horas;
 - 6.1.8.2.3. Quaisquer quedas de sistema ocasionadas por falha de software;
 - 6.1.8.2.4. Paradas de sistemas de banco de dados por estouro de processos ou falha de gerenciamento do DBA;
 - 6.1.8.2.5. Sistema operacional de servidor em estado congelado/travado; e
 - 6.1.8.2.6. Preenchimento de relatório das atividades exercidas tanto em horário de expediente quanto nos chamados de sobreaviso.

6.1.9. Serviços de Rede:

6.1.9.1. A licitante contratada deverá operar os seguintes serviços, atuais e futuros, deste subitem:

- 6.1.9.1.1. Equipamentos de Rede (switches, roteadores, firewall);

- 6.1.9.1.2. Cabeamento de Redes;
- 6.1.9.1.3. Estrutura de Redes (estrela, estrela estendida);
- 6.1.9.1.4. Gateway e Roteador;
- 6.1.9.1.5. Cabeamento UTP / STP;
- 6.1.9.1.6. Fibra Óptica;
- 6.1.9.1.7. Planejamento de Redes Cabeadas;
- 6.1.9.1.8. Topologia de Redes Cabeadas;
- 6.1.9.1.9. Tecnologias Wireless, Wireless VOIP, Access Control, AAA;
- 6.1.9.1.10. Access Point;
- 6.1.9.1.11. Clientes Wireless;
- 6.1.9.1.12. Configurações de Segurança;
- 6.1.9.1.13. Topologia de Redes Wireless;
- 6.1.9.1.14. Protocolo TCP/IP;
- 6.1.9.1.15. Configuração de IP/CIDR e Máscara;
- 6.1.9.1.16. Configuração de DNS e Gateway;
- 6.1.9.1.17. Configuração de Redes no Windows;
- 6.1.9.1.18. Configuração de Redes no Linux;
- 6.1.9.1.19. Teste de conexão;
- 6.1.9.1.20. Compartilhamento de arquivos e impressoras no Windows
- 6.1.9.1.21. HTTP e FTP;
- 6.1.9.1.22. E-mail;
- 6.1.9.1.23. QoS;
- 6.1.9.1.24. Acesso remoto;
- 6.1.9.1.25. VoIP;
- 6.1.9.1.26. NAT e Proxy;
- 6.1.9.1.27. Firewall;
- 6.1.9.1.28. Antivírus e Antispyware;
- 6.1.9.1.29. Ambiente de rede seguro;
- 6.1.9.1.30. Configuração e Redirecionamento de Portas;
- 6.1.9.1.31. Configuração VPN;
- 6.1.9.1.32. Teste de DNS;
- 6.1.9.1.33. Teste de Serviços Específicos;
- 6.1.9.1.34. Cálculo de Banda;
- 6.1.9.1.35. Terminologia;
- 6.1.9.1.36. Relatórios gerenciais dos serviços; e
- 6.1.9.1.37. Servidor de Impressão e arquivos.

6.1.10. Segurança da Informação e Comutação de Dados através de produtos e sistemas:

6.1.10.1. Access Control Alcatel-Lucent OmniAccess 4604:

- 6.1.10.1.1. Gerenciar a solução, atualizar, DHCP, AP;
- 6.1.10.1.2. Operar serviço de autenticação centralizada AAA;
- 6.1.10.1.3. Adicionar e/ou remover AP;
- 6.1.10.1.4. Controlar redes ALESC-CORP, VISITANTES, IMPRENSA e VOIP; e
- 6.1.10.1.5. Manter o sistema funcional.

6.1.11. Firewall ASA (Cisco Systems) e Check Point

- 6.1.11.1. Efetuar tarefas tais como: criação de regras (ACL), manutenção em ambiente via command line interface (CLI), gráfico ASDM, Gaia e Smartconsole;
- 6.1.11.2. Configurar e manter funcionais os links redundantes disponíveis na ALESC;
- 6.1.11.3. Gerar relatórios para a gerência em relação de consumo de banda, processamento, memória e demais recursos do firewall;
- 6.1.11.4. Análise de Logs em tempo real com intuito de corrigir falhas e/ou possibilitar a criação de regras para atender dinamicamente situações específicas;
- 6.1.11.5. Criar rotas utilizando protocolo estático, RIP e/ou OSPF;
- 6.1.11.6. Criação de túneis VPN/WebVPN com autenticação local via servidor LDAP (OpenLDAP ou Active Directory), criação de grupos para acesso a VPN's com permissões e ACL's diferenciadas;
- 6.1.11.7. Criar regras de NAT;
- 6.1.11.8. Manter as regras de NAT existentes;
- 6.1.11.9. Aplicar o padrão AAA para autenticação de forma segura;
- 6.1.11.10. Configurar e manter regras, imagens e vacinas do módulo IPS instalado no equipamento;
- 6.1.11.11. Manter configurado o sistema de redundância (Failover).
- 6.1.11.12. Realizar upgrade dos firmwares quando necessário; e
- 6.1.11.13. Realizar e gerenciar os backups de configuração semanalmente.

6.1.12. Switch Layer 3 Core:

- 6.1.12.1. Criar VLAN's, roteamento, uso de DHCP Snooping;
- 6.1.12.2. Operar anéis de empilhamento Cisco (empilhamento de até 9 unidades com uplink de 30gbps entre si);
- 6.1.12.3. Propiciar protocolos de roteamento RIP e OSPF utilizando inclusive Ipv6;
- 6.1.12.4. Configuração de rotas estáticas;
- 6.1.12.5. Criar mirror link entre as portas do anel de switches;
- 6.1.12.6. Configurar portas utilizando trunk (8002.1q) entre VLAN's;
- 6.1.12.7. Configurar protocolo IEEE 802.1x com assinalamento de VLAN por usuários e, ainda, criação de Guest VLAN;
- 6.1.12.8. Configuração de VTP;
- 6.1.12.9. Configurações de Errdisable;
- 6.1.12.10. Configurações de Spanning Tree;

- 6.1.12.11. Operar as regras de controle de acesso à rede ALESC, conforme vacinas/patches aplicados ou não, de acordo com o antivírus empregado;
- 6.1.12.12. Realizar upgrade de firmware quando necessário;
- 6.1.12.13. Realizar e gerenciar os backups de configuração semanalmente;
- 6.1.12.14. Realizar e gerenciar Port-Channel já configurados;
- 6.1.12.15. Criação e gerenciamento dos VDC já configurados (Outside, Core, DMZ e Admin);e
- 6.1.12.16. Configuração de interfaces híbridas.

6.1.13. Switch Layer 2 Borda:

- 6.1.13.1. Operar os diversos equipamentos instalados no parque da ALESC;
- 6.1.13.2. Criar e manter as VLAN's;
- 6.1.13.3. Configurar DHCP snooping, a fim de evitar que entrem na rede outras máquinas com DHCP server;
- 6.1.13.4. Monitorar através do protocolo SNMP;
- 6.1.13.5. Propiciar Upgrade de versão de firmware;
- 6.1.13.6. Configurações de Spanning Tree;
- 6.1.13.7. Controle de Acessos para dispositivos PoE;
- 6.1.13.8. Configuração de VTP;
- 6.1.13.9. Realizar upgrade de firmware quando necessário;
- 6.1.13.10. Realizar e gerenciar os backups de configuração semanalmente;
- 6.1.13.11. Realizar configuração de Storm Control em todas as interfaces;
- 6.1.13.12. Realizar configuração de Port-Security em todas as interfaces; e
- 6.1.13.13. Gerenciar e realizar verificação do protocolo Port-Security Stick.

6.2. Apoio na Administração de Banco de Dados:

- 6.2.1. Sugerir e documentar regras e procedimentos para criação de novas bases de dados e seus objetos;
- 6.2.2. Criar, alocar e realocar objetos de banco de dados, como também criar agendamentos, tarefas, índices, visões, gatilhos e procedimentos armazenados para os bancos de dados, criando e mantendo atualizada a documentação referente a tais procedimentos;
- 6.2.3. Atuar durante o ciclo de desenvolvimento e manutenção dos sistemas, apoiando as equipes de desenvolvimento na concepção do modelo de dados, projeto e criação do banco de dados referente a este ciclo;
- 6.2.4. Instalar, configurar e preparar ambientes de desenvolvimento, testes, homologação e produção;
- 6.2.5. Sugerir e documentar políticas de uso dos ambientes de banco de dados para as mesmas fases, analisando e propondo ajustes nas permissões de acesso de usuários aos objetos de banco de dados, sistemas de arquivos, e aos demais componentes da solução, com o objetivo de mantê-los em conformidade com os padrões de segurança da informação adotados pela ALESC;
- 6.2.6. Sugerir e documentar regras para o ciclo de vida dos dados armazenados, tendo como objetivo evitar o crescimento exagerado do banco de dados, e consequentemente a degradação do seu desempenho e ocupação desnecessária de espaço em disco;

- 6.2.7. Apoiar as equipes de desenvolvimento na implantação e/ou manutenção de sistemas, aplicando as devidas soluções ou atuar em consultoria no sentido de solucioná-las quando estas estiverem no escopo de solução da equipe de desenvolvimento;
- 6.2.8. Sugerir critérios e parâmetros para a instalação de programas clientes dos bancos de dados, fornecendo à equipe de suporte todo o conjunto de procedimentos a serem realizados;
- 6.2.9. Sugerir políticas de segurança e disponibilidade dos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBDs), estabelecendo normas e procedimentos de back-up, restore e paradas para manutenções;
- 6.2.10. Identificar e sugerir o veto de práticas que possam pôr em risco a consistência, segurança, boa performance ou provocar o crescimento excessivo dos bancos de dados;
- 6.2.11. Desenvolver rotinas em linguagem nativa do SGBDs, com o objetivo de solucionar problemas específicos, ou melhorar a configuração do ambiente;
- 6.2.12. Apoiar as equipes de desenvolvimento na implantação ou manutenção de sistemas aplicando soluções que visem o aprimoramento do acesso aos bancos de dados;
- 6.2.13. Implementar e documentar políticas de replicação de dados e alta disponibilidade, definindo os parâmetros dos SGBDs e a forma como serão operacionalizadas;
- 6.2.14. Monitorar permanentemente os SGBDs, observando as necessidades cabíveis para a manutenção da boa performance, prezando sempre pela redução da necessidade de troca ou evolução do ambiente computacional e dos hospedeiros dos SGBDs;
- 6.2.15. Avaliar vulnerabilidades dos softwares servidores de banco de dados e eventuais falhas de segurança, com o objetivo de indicar as atualizações ou procedimentos necessários para eliminá-las ou mitigá-las, como também aplicar as atualizações ou realizar os procedimentos, conforme autorização da CR/ALESC ou representante autorizado;
- 6.2.16. Dimensionar o hardware e software do servidor que acomodará o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, sendo da responsabilidade da administração dos SGBDs o acompanhamento do crescimento e demanda destes serviços, como também prever o próximo esgotamento dos recursos do sistema, planejando a evolução de tais equipamentos;
- 6.2.17. Avaliar e indicar upgrades de versões e aquisições de novos SGBDs, devendo também estar atento para a defasagem tecnológica e observar o impacto decorrente de uma migração evolutiva no ambiente de desenvolvimento e aplicações existentes;
- 6.2.18. Instalar e configurar novas versões dos produtos, incluindo migração de dados, quando necessário;
- 6.2.19. Além dos serviços e atividades acima listados, é do escopo deste serviço qualquer outra atividade que se enquadre dentro do papel do Administrador de Banco de Dados e que não tenha sido citada.
- 6.2.20. Verificação diária do bom funcionamento dos servidores de banco de dados, a fim de corrigir alguma anomalia não reportada que eventualmente possa ocorrer;
- 6.2.21. Verificação semanal dos backups que são coletados pelos servidores de backup, para teste de integridade visando garantir a aplicabilidade em caso de necessidade;
- 6.2.22. Sempre que possível automatizar atividades rotineiras ou que dependam de solicitações aos DBAs em ambientes não críticos (Homologação e Desenvolvimento);
- 6.2.23. Elaboração de estudos/projetos para viabilização da adequação a LGPD e demais itens legais que possam vir a existir;

6.2.24. Os Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados a serem utilizados pela ALESC, bem como suas versões:

Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados

Produto	Versão
Caché Intersystems	2018 ou superior
MS SQL Server	2008 ou superior
Oracle MySQL	5.x ou superior
ORACLE	11g ou superior

6.2.25. Caché Intersystems

6.2.25.1. Proficiência nas versões Caché 2018 e/ou superior em ambiente x86 (Linux e Windows);

6.2.25.2. Backup:

6.2.25.2.1. Full;

6.2.25.2.2. Full All System Databases.

6.2.25.3. Tasks;

6.2.25.4. Alta disponibilidade e Recuperação de desastres:

6.2.25.4.1. Shadow;

6.2.25.4.2. Mirror.

6.2.26. Microsoft SQL Server

6.2.26.1. Proficiência nas versões SQL Server 2008 e/ou superior;

6.2.26.2. Backup / Restore;

6.2.26.3. Tuning e Diagnostics;

6.2.26.4. Planos de manutenção;

6.2.26.5. Alta disponibilidade e Recuperação de desastres:

6.2.26.5.1. Mirroring;

6.2.26.5.2. Always On;

6.2.26.5.3. Log Shipping.

6.2.27. MySQL

6.2.27.1. Proficiência nas versões MySQL 5.7 Community e Enterprise e/ou superior em ambiente x86 (Linux);

6.2.27.2. Ferramentas de backup MySql:

6.2.27.2.1. Mysqldump;

6.2.27.2.2. MySql Backup Enterprise.

6.2.27.3. Alta disponibilidade e Recuperação de desastres:

6.2.27.3.1. Replicação Master – Slave;

6.2.27.3.2. InnoDB Cluster;

6.2.27.3.3. Explain;

6.2.28. Oracle Database

6.2.28.1. Proficiência nas versões Oracle 11g e/ou superior a 12c em ambiente x86 (Linux);

6.2.28.2. Backup Logical:

6.2.28.2.1. Datapump;

6.2.28.2.2. Impdp;

6.2.28.2.3. Expdp;

6.2.28.3. Backup Physical;

6.2.28.3.1. RMAN;

6.2.28.3.2. TSPITR (Tablespace Point-in-Time Recovery);

6.2.28.3.3. TTS - (Transportable Tablespaces);

6.2.28.3.4. Flashback Database;

6.2.28.3.5. DUPLICATE - Disaster e Recover;

6.2.28.4. Alta disponibilidade e Recuperação de desastres:

6.2.28.4.1. Oracle Clusterware Standalone e RAC (instalação/administração);

6.2.28.4.2. Dataguard;

6.2.28.4.2.1. Physical;

6.2.28.4.2.2. Logical standby;

6.2.28.4.2.3. Snapshot standby;

6.2.28.4.2.4. Failover;

6.2.28.4.2.5. Active dataguard;

6.2.28.4.3. GoldenGate;

6.2.28.5. Tuning:

6.2.28.5.1. Oracle events;

6.2.28.5.2. SQL Tuning Advisor;

6.2.28.5.3. SQL Baseline Plans;

6.2.28.5.4. SQL Profiles;

6.2.28.5.5. SQL traces;

6.2.28.5.6. Análise de planos de execução;

6.2.28.6. ASM:

6.2.28.6.1. Disk Groups;

6.2.28.6.2. Rebalance operation;

6.2.28.7. Oracle Enterprise Manager.

7. Aspectos gerais

7.1. Qualidade dos Serviços

7.1.1. A qualidade e a disponibilidade dos serviços serão aferidas por meio dos registros dos serviços realizados nos seguintes sistemas disponibilizados pela ALESC:

- 7.1.1.1. Open-source Ticket Request System (OTRS), para controlar as ações corretivas e preventivas, gerando relatórios técnicos e gerenciais utilizados para remunerar o prestador dos serviços e para aplicar eventuais penalidades; e
- 7.1.1.2. WhatsUp, ferramenta que garante acompanhamento constante da disponibilidade dos serviços, aplicativos em operação, dos recursos de rede e dos ativos de TI, permitindo a detecção rápida de problemas; Zabbix, ferramenta de monitoramento, que emite alerta de acordo com layouts pré-definidos de trackeamento.
- 7.1.2. Na impossibilidade de registrar a ocorrência em função da indisponibilidade do OTRS, será admitida a comunicação para registro por outro meio, tal como correio eletrônico ou smartphone, devendo o registro no sistema próprio ocorrer tão logo seja possível. Em casos excepcionais, a CR/ALESC poderá definir outras regras para o encaminhamento de solicitações e para o fluxo de comunicação entre as partes;
- 7.1.3. A qualidade dos serviços deverá ser mantida em tempo integral (24x7x365) e supervisionada pelos servidores da CR/ALESC;
- 7.1.4. As paradas programadas para manutenção técnica, desde que previamente comunicadas e acordadas com a CR/ALESC com antecedência que permita a devida preparação dos usuários, não serão computadas como período de indisponibilidade;
- 7.1.5. Em caso de indisponibilidade provocada por deficiência em software, a contratada deverá efetuar o competente registro no OTRS, apontando a deficiência do software em questão, momento em que cessa a sua responsabilidade pela indisponibilidade observada;
- 7.1.6. O registro indevido ou efetuado sem observância dos requisitos exigidos será passível de aplicação de penalidade. A fim de evitar as penalidades decorrentes da indisponibilidade, a falha na construção do sistema deverá ser verificada e comprovada pelos funcionários da licitante contratada e da CR/ALESC responsáveis pela fiscalização do contrato;
- 7.1.7. A indisponibilidade de hardware, tais como servidores ou ativos de rede, provocada por força maior, como por exemplo, falta de energia, fenômenos da natureza, interrompem o prazo estabelecido para execução do serviço associado, até o restabelecimento do equipamento, não gerando qualquer tipo de obrigação para a ALESC;
- 7.1.8. Os eventos para os quais deveria haver ações preventivas, mas que não foram tomadas (como, por exemplo, um hardware que deveria ser trocado e não foi informada a necessidade; a falta de alocação de espaço em disco rígido cuja necessidade era previamente conhecida), tornam indisponíveis para faturamento os serviços e sistemas afetados;
- 7.1.9. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõe o Acordo de Nível de Serviços (SLA).

8. Prazos

- 8.1. Os serviços de monitoramento deverão ser prestados 24(vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana e 365(trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. Os demais, inclusive os rotineiros, variáveis conforme o horário de expediente da ALESC.

8.2. Os prazos para execução dos serviços estão definidos na tabela Equivalência de Complexidade de Atividades em UST, observado o SLA, conforme Anexo A – Catálogo de Serviços,+ constante neste Termo de Referência, garantida a defesa por parte da licitante contratada.

9. Segurança e sigilo das informações

9.1. A licitante contratada é integralmente responsável pelo sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizá-los.

9.2. Deverá ser firmado Termo de Confidencialidade (Anexo E) pelos empregados da licitante contratada, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto ou informação obtido com base na prestação de serviços.

10. Metodologia de trabalho

10.1. Devido ao nível de qualidade e segurança exigidos para execução das atividades, a prestação dos serviços deverá ser realizada por equipe técnica especializada, nas dependências da ALESC.

10.2. Os serviços rotineiros serão demandados pela CR/DTI/ALESC, por meio de ordem de serviço, e os demais, mediante a emissão de tickets no OTRS, validados pela CR/ALESC.

10.3. Os serviços estão pré-definidos no Catálogo de Serviços, disponível no Anexo A do Termo de Referência. Os níveis mínimos de serviço exigidos e os ajustes de pagamento decorrentes estão descritos no ANEXO B (SLA - Acordo de Nível de Serviços).

10.4. Os procedimentos necessários à execução dos serviços serão repassados à licitante contratada.

10.5. Falhas e/ou atrasos na execução dos procedimentos implicarão em ajustes no pagamento (glosas), conforme definidos no SLA.

10.6. O ônus de refazer ou reparar os serviços prestados em desconformidade com os procedimentos padrão será da licitante contratada.

10.7. Dada à natureza evolutiva do ambiente de tecnologia de informação e comunicação (TIC), serviços poderão ser adicionados e/ou removidos do Catálogo durante a vigência do contrato, em virtude de mudanças nos processos de negócio da ALESC e mediante anuência da licitante contratada.

10.8. Da mesma forma, a licitante contratada poderá propor a inclusão e/ou exclusão de serviços no Catálogo, visando à melhoria e à adequação dos serviços prestados, ocasião na qual a CR/ALESC analisará as propostas feitas pela licitante contratada e, caso as julgue pertinentes, aprovará as alterações.

10.9. O serviço incluso passará por um período de amadurecimento, durante o qual a licitante contratada validará seus respectivos procedimentos e se ambientará à sua adequada execução. Durante o período de amadurecimento, o não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não ensejará ajustes de pagamento.

10.10. Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a licitante contratada se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 30 (trinta) dias a contar da comunicação da nova necessidade, feita pela CR/ALESC.

10.11. O período de amadurecimento será definido pela CR/ALESC, no momento da inclusão de novos serviços, e terá duração de 15 a 60 dias corridos, de acordo com a complexidade e o grau de severidade da tarefa.

10.12. O sistema de atendimento já existente na ALESC que gerencia os tickets é denominado Open-source Ticket Request System (OTRS).

10.12.1. Nos tickets irão constar as seguintes informações:

10.12.1.1. Número do ticket (solicitação de atendimento);

10.12.1.2. Data e hora de abertura;

10.12.1.3. Data e hora de início da execução dos serviços;

10.12.1.4. Data e hora da solução do serviço;

10.12.1.5. Estimativa da quantidade de UST a serem utilizadas no ticket atribuído juntamente com o serviço; e

10.12.1.6. Descrição detalhada dos serviços a serem executados, conforme padrão estabelecido pela CR/ALESC, as principais atividades empregadas no atendimento do ticket, de maneira que propicie um amplo entendimento das ações tomadas para a resolução dos problemas e para manter uma base de conhecimento.

10.12.2. As informações contidas no ticket serão corrigidas sempre que for necessário, para que reflitam a real necessidade do solicitante e a integralidade das ações desenvolvidas.

10.12.3. O solicitante do serviço ou o responsável do setor deverá ser comunicado:

10.12.3.1. No início do atendimento, mesmo que remoto;

10.12.3.2. De eventuais situações em que houver dados em risco; e

10.12.3.3. Após a solução do problema e antes do fechamento do ticket.

10.12.4. É facultado a CR/ALESC o direito de solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento da execução de tickets, mesmo já tendo sido iniciados. Neste caso, a ALESC pagará à LICITANTE CONTRATADA as UST efetivamente utilizadas até então.

10.12.5. Os serviços de natureza rotineiros denominados de Serviços Rotineiros serão demandados através de ordem de serviço emitidos mensalmente pela CR/ALESC. Embora os serviços de natureza rotineiros sejam demandados globalmente através da emissão mensal de ordem de serviço, todos os serviços demandados deverão ser registrados no OTRS, para fins de controle, estatística, base de conhecimento e qualidade.

10.12.6. Em razão da natureza dos serviços estão classificados em cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.

10.12.7. Conforme o nível de complexidade do serviço é requerido uma maior especialização do profissional, e por consequência, fixada uma maior quantidade de UST.

10.12.8. O quadro abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST equivalentes.

**Equivalência de complexidade
de atividades em UST**

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST	Prazo
----------------------------------	--------------	---------------------------------	-------------------------	--------------

Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas, controle de acesso, alimentação de sistemas e registro de inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de 2º e 3º níveis.	1 UST	30 min.
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas e atualização de aplicações sistêmicas.	1,5 UST	45 min.
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos e correções de padrões de serviços.	3,0 UST	90 min.

Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção, acompanhamento e automatização de atividades.	6 UST	180 min.
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadre nos itens anteriores, a exemplo de modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas.	10 UST	300 min.

10.12.9. A expectativa de demanda dos serviços tem aspecto global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Rotineiros, 2º nível e 3º nível), de acordo com a necessidade da ALESC, desde que a previsão de consumo, somados os existentes, não superem a quantidade total de UST estimadas.

10.12.10. A CR/ALESC correlacionará às ordens de serviços e aos tickets os serviços constantes do catálogo, seguindo as tipologias abaixo:

10.12.10.1. Rotineiros - atividades que tem periodicidade definida para execução;

10.12.10.2. Serviços de 2º nível - atividades de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do data center ou de interligação de infraestrutura, que exigem atendimento imediato, por solicitação através do sistema de tickets OTRS. Estas tarefas não possuem periodicidade de execução estabelecida; e

10.12.10.3. Serviços de 3º nível – atividades previstas/estimadas para serem realizadas, de acordo com o Anexo A – Catálogo de Serviços, mas que dependem de emissão de tickets específicos. São normalmente tarefas com fim de instalar novos serviços ou recursos para atender os projetos estratégicos da ALESC, incluindo estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas em que seja preciso análises e perícias mais avançadas.

- 10.12.11. A licitante contratada só poderá abrir tickets para outros setores da ALESC para solicitação de serviços auxiliares. A abertura de tickets para serviços a serem realizados pela licitante contratada deve ser através da central de serviços ou servidores da CR/ALESC. Excepcionalmente, os incidentes detectados pelo monitoramento em horários fora do horário de expediente da ALESC deverão ser abertos pela licitante contratada e posteriormente validados pela CR/ALESC.
- 10.12.12. Não serão aceitos nem computados os tickets abertos pela equipe da licitante contratada, mesmo que executados dentro dos padrões de qualidade definidos neste TR, exceto se validados pela CR/ALESC.
- 10.12.13. Os serviços extraordinários executados eventualmente fora do horário estabelecido, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação à ALESC de reestabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, cobrança de horas-extras ou adicionais noturnos.
- 10.12.14. Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a licitante contratada deverá refazê-los no prazo estabelecido pela CR/ALESC, observando as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 10.12.15. A licitante contratada não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma ordem de serviço ou ticket demandado que esteja previsto no Catálogo de Serviços.
- 10.12.16. Caso a licitante contratada não consiga executar a ordem de serviço ou ticket conforme as condições demandas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo a CR/ALESC acatar ou não a justificativa.
- 10.12.17. Os tickets que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executados, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização da CR/ALESC para realização das atividades.
- 10.12.18. Caso não exista documentação de alguma rotina ou tarefa demandada pelo ticket, deverá ser documentada pela licitante contratada, inserindo as rotinas procedimentais no OTRS, dentro dos padrões adotados e submetidos à CR/ALESC para aprovação, passando a fazer parte do acervo da ALESC.
- 10.12.19. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação deles, poderão ser acordados entre a CR/ALESC e a licitante contratada, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes.

11. Prazo de execução do objeto

- 11.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em no máximo 30 (trinta) dias após a expedição da Ordem de Serviço/autorização de fornecimento por parte da ALESC, que vigorará pelo período de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura, podendo ser prorrogado a critério da ALESC.
- 11.2. A licitante contratada deverá apresentar, para aprovação da CR/ALESC, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, plano de implantação dos serviços, contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela licitante contratada.
- 11.3. A CR/ALESC terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o plano de implantação. Caso este não seja aprovado, a licitante contratada terá 3 (três) dias corridos para reformulá-lo de acordo com as exigências da CR/ALESC.

11.4. A CR/ALESC terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o plano de implantação reformulado.

11.5. O plano de implantação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- 11.5.1. Cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos no TR;
- 11.5.2. Ambientação das ferramentas e modelos a serem utilizados;
- 11.5.3. Configurações a serem realizadas; e
- 11.5.4. Impactos e riscos, além do pessoal envolvido na execução dos serviços.

12. Níveis de serviço e avaliação de qualidade

- 12.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a licitante contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CR/ALESC até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, conforme Anexo C – Modelo de relatório mensal de Serviços
- 12.2. Os níveis de serviço relacionados a incidentes e disponibilidade do ambiente tecnológico de TI da ALESC constam no Anexo B – Acordo de Nível de Serviços.
- 12.3. Os primeiros 90 (noventa) dias contados do início da execução dos serviços, assim compreendida a instalação completa com ateste da Coordenadoria de Redes, serão considerados como período de estabilização. Durante este período, a licitante contratada deverá promover todos os ajustes procedimentais que se mostrarem necessários relativos aos aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas abaixo.
- 12.4. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à licitante contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CR/ALESC. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:**
 - 12.4.1. Para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes das especificações técnicas;
 - 12.4.2. Para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes das especificações técnicas;
 - 12.4.3. Para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes das especificações técnicas; e
 - 12.4.4. E a partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes das especificações técnicas.
- 12.5. Havendo glosas em mais de 30% dos serviços prestados, poderá acarretar o rompimento unilateral do contrato por parte da ALESC, excluído o período de estabilização.
- 12.6. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- 12.7. Para o cálculo de níveis de serviços em relação à resolução de chamados solicitados será considerado o período de expediente da ALESC.
- 12.8. Serão desconsiderados os períodos de indisponibilidade que decorrerem de paradas acordadas entre a licitante contratada e a CR/ALESC ou de fatores cuja solução dependa exclusivamente de terceiros.
- 12.9. O atendimento dos tickets será realizado no horário de expediente da ALESC, salvo especificações de serviços do Catálogo.
- 12.10. A apuração dos indicadores será realizada no fechamento de cada ticket, a partir de relatórios baseados

em informações do OTRS.

- 12.11. Os indicadores para os quais não se mostrar possível o acompanhamento através do OTRS, será utilizada uma planilha eletrônica de controle.
- 12.12. Caso o OTRS esteja indisponível, o controle dos tickets será realizado através de planilha eletrônica fornecida pela CR/ALESC, para utilização provisória pela licitante contratada.
- 12.13. O prazo de resolução será contado a partir da data e hora de registro do incidente no OTRS. No caso dos serviços agendados, os prazos serão contados a partir do início da janela de tempo disponibilizada para o referido serviço.
- 12.14. Os tempos de atendimento de cada ticket serão atribuídos pelo OTRS, assim que o ticket for criado ou movido para a fila apropriada.
- 12.15. Os serviços de retrabalho não serão remunerados. O ônus de refazer ou reparar os serviços prestados em não conformidade com os procedimentos será da licitante contratada.
- 12.16. Havendo situações excepcionais que excedam a quantidade máxima mensal de UST prevista na Tabela de Estimativa de Serviços, não serão aplicadas as glosas nos níveis 2 e 3 contidas no SLA, no que exceder o limite mensal estimado.
- 12.17. Falhas e/ou atrasos na execução dos procedimentos implicarão ajustes de pagamento (glosas), conforme definidos no SLA.
- 12.18. Poderá haver pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários de TIC quanto ao nível de satisfação dos serviços prestados:
- 12.19. O nível de satisfação será calculado com base na divisão do total de avaliações positivas sobre o total de avaliações preenchidas no período de apuração. O resultado da divisão deverá ser multiplicado por 100 para a obtenção do percentual; e
- 12.20. O nível de satisfação inferior a 75% ensejará reavaliação da metodologia de atendimento ao usuário.

13. Das obrigações da empresa licitante contratada

- 13.1. A licitante contratada se compromete a executar os serviços em perfeito acordo com as especificações do Edital e seus anexos, assim como as da proposta, do Contrato que dele se originar e das normas técnicas, durante todo o período de vigência do contrato;
- 13.2. Apresentar e manter atualizada a relação nominal dos funcionários da licitante contratada alocados para prestar os serviços objeto da contratação, constando o respectivo endereço, telefone fixo, celular e e-mail;
- 13.3. Apresentar os comprovantes de escolaridade e de capacitação técnica dos técnicos e do supervisor técnico;
- 13.4. A licitante contratada não poderá alegar incapacidade de execução parcial ou total do objeto contratado, bem como a impossibilidade de promover ajuste e/ou adequação de “performance” técnica, quaisquer que sejam os empecilhos, estando obrigada à execução dos ajustes e adequações necessárias, sem ônus para a ALESC;
- 13.5. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da ALESC;
- 13.6. Cumprir as posturas do Município e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução dos serviços;
- 13.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à ALESC ou a terceiros decorrentes de sua culpa

ou dolo na execução do Contrato;

- 13.8. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e a qualificação exigida;
- 13.9. Responsabilizar-se por eventuais paralisações dos serviços por parte de seus empregados, substituindo-os sem repasse de qualquer ônus à ALESC, impedindo que haja interrupção dos serviços prestados;
- 13.10. Manter a disciplina entre os seus empregados, aos quais será expressamente vedado o uso de qualquer bebida alcoólica, bem como, durante a jornada de trabalho, desviar atenção do serviço;
- 13.11. Caso seja necessário a substituição/adição de qualquer um dos profissionais apresentados para compor a equipe técnica, a Contratada deverá providenciar/adicionar sua substituição/adição nos termos do § 10 do art. 30 da Lei Federal nº 8.666/1993, por outro de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela ALESC.
- 13.12. Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os por meio de crachás, fornecendo-lhes os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), quando for o caso;
- 13.13. Instruir seus empregados quanto à prevenção de incêndios nas áreas da ALESC;
- 13.14. Dar ciência imediata e por escrito à CR/ALESC sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 13.15. Designar por escrito no ato do recebimento da autorização de serviço, supervisor técnico, com poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução do Contrato, recebimento e registro de solicitações da Diretoria de Tecnologia e Informações;
- 13.16. Os profissionais prestadores do serviço não poderão executar serviços que não constam no Anexo A - Catálogo de Serviços;
- 13.17. Prestar os esclarecimentos solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços;
- 13.18. Manter os equipamentos necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso e em quantidade necessária à boa execução dos trabalhos;
- 13.19. Exercer controle sobre a qualidade e pontualidade dos serviços prestados;
- 13.20. Assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários acidentados ou que apresentarem mal súbito;
- 13.21. Desempenhar suas obrigações contratuais de forma a não interferir nas atividades da ALESC, respeitando suas normas de conduta;
- 13.22. Reexecutar serviços que justificadamente forem solicitados pela CR/ALESC quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos;
- 13.23. Assumir, em relação a sua equipe operacional, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos atos administrativos, tais como, acompanhamento e orientação técnica, controle de frequência, autorizações de afastamentos, férias, sanções, substituições, admissões e demissões;
- 13.24. Custear os materiais de consumo utilizados por sua equipe operacional; e
- 13.25. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

14. Das obrigações da ALESC

- 14.1. Nomear Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 14.2. Para fins de fiscalização, a ALESC registrará em relatório as deficiências verificadas na execução do contrato, encaminhando cópia à licitante contratada, para a imediata correção das irregularidades

apontadas, sem qualquer ônus à ALESC e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste contrato;

14.3. A ausência ou omissão da fiscalização da ALESC não eximirá a licitante contratada das responsabilidades previstas neste contrato;

14.4. O Fiscal do Contrato deverá acompanhar e controlar todos os chamados técnicos durante o prazo contratado, observando rigidamente o cumprimento do SLA estabelecido;

14.5. Encaminhar formalmente a demanda por meio de ordem de serviço ou ticket, de acordo com os critérios estabelecidos;

14.6. Proporcionar as facilidades necessárias para que a licitante contratada possa desempenhar normalmente os serviços contratados, compreendendo inclusive a prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela licitante contratada;

14.7. Aplicar à licitante contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

14.8. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à licitante contratada, dentro dos prazos pré-estabelecidos; e

14.9. Comunicar à licitante contratada todas e quaisquer anomalias relacionadas com a prestação dos serviços.

15. Local e horário da prestação de serviços

15.1. Os serviços deverão ser executados no horário de expediente da ALESC, ressalvados aqueles que eventualmente necessitarem de agendamento fora do horário estabelecido, os quais deverão previamente ser comunicados e autorizado pela CR/ALESC.

15.2. O serviço de Monitoramento fora do horário praticado pela ALESC poderá ser prestado remotamente.

16. A licitante contratada deverá:

16.1. Disponibilizar um profissional qualificado, excluindo-se o horário normal de expediente da ALESC, ou seja, (24x7x365), com apresentação da escala mensal, devendo apresentar relatório de todas as atividades realizadas;

16.2. Apresentar a escala mensal com no mínimo 3(três) dias úteis antes de seu início; e

16.3. No eventual acionamento fora do expediente normal da ALESC, será lançada UST de acordo com o serviço realizado, respeitando o Anexo A – Catálogo de Serviços.

17. A ALESC disponibilizará para a licitante contratada a seguinte infraestrutura:

17.1. Instalações físicas e mobiliário existente na Coordenadoria de Redes, possibilitando a Contratada realizar vistoria;

17.2. Os equipamentos a serem utilizados pelos profissionais da licitante contratada para acesso ao OTRS, bem como as demais ferramentas utilizadas, computadores, telefones, software de acesso remoto e tantos outros que se faça necessário e que a ALESC possua; e

17.3. Qualquer equipamento ou ferramenta de uso pessoal que a ALESC não possuir e fazer-se necessário ao desempenho das atividades, deverá ser fornecido pela licitante contratada.

17.4. O horário de expediente da ALESC é das 7h às 19h, passível de ser alterado, prévia e excepcionalmente, por período específico e determinado. Usualmente no mês de janeiro, período de férias coletivas, tem sido adotado o expediente das 13h às 19h.

18. Do pagamento

18.1. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

- 18.2. O levantamento de UST para pagamento será realizado mensalmente, de acordo com as ordens de serviço e tickets concluídos e validados pelo fiscal do contrato;
- 18.3. Até o quinto dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a licitante contratada entregará relatório contendo a discriminação dos serviços executados;
- 18.4. Após a conferência do relatório, o fiscal do contrato comunicará à licitante contratada, no prazo de cinco dias úteis contados da data do recebimento do relatório, a sua aprovação, com indicação de eventuais glosas e/ou incorreção de valores, e autorizará a emissão da correspondente fatura para efeito de pagamento;
- 18.5. A licitante contratada deverá mencionar na respectiva Nota Fiscal/Fatura as informações sobre os serviços prestados, tais como: atividade realizada, local, além de mencionar o número do Contrato, o número da Licitação e o número do Processo, bem como anexar o relatório dos serviços realizados no período;
- 18.6. Os referidos pagamentos serão feitos no prazo estabelecido em Lei, obedecendo às condições do Edital e as constantes da proposta vencedora, mediante ainda a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente de acordo com as demais exigências em vigor; e
- 18.7. No caso de o crédito ser efetuado através de DOC/TED, a tarifa sobre serviços ficará a cargo da licitante contratada.

19. Da qualificação técnica

- 19.1. A licitante deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnicas (aptidão) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que prestou ou vem prestando serviços pertinentes e compatíveis em característica, quantidades e prazos com o objeto da licitação (art. 30, II, da Lei 8.666/93).
- 19.2. Entende-se por pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação os atestados que contemplem as atividades (funções) abaixo:
- 19.2.1. De manutenção e suporte em virtualização de Data-Centers com utilização dos softwares VMware ou Citrix ou Hyper-V, em no mínimo 100 máquinas virtuais ou por equivalência, de gerenciamento em sistema Blade Center com no mínimo 1 (um) chassi e 5 (cinco) lâminas. A comprovação da manutenção mínima das 150 máquinas representa apenas 37,5% das 400 máquinas existentes na ALESC;
- 19.2.2. De gerenciamento de switches Core e Borda, possibilitando que os mesmos permaneçam em funcionamento 24 horas/dia durante os 365 dias do ano;
- 19.2.3. De gerenciamento de rede com suporte e manutenção permanente, durante 24 horas por dia em 365 dias do ano, com regime de sobreaviso em pelo menos 1.000 pontos lógicos de rede corporativa ou, por equivalência, de gerenciamento de atividades relacionadas aos Data Centers, em regime de 24 x 7 x 365, com disponibilidade anual de 98%, com monitoramento. A comprovação da manutenção mínima dos 1.000 pontos lógicos de rede corporativa representa apenas 41% dos 2.400 pontos existentes atualmente na ALESC;**
- 19.2.4. De gerenciamento de Firewall com DMZ com no mínimo 500 usuários, que representa uma comprovação de apenas 26% da capacidade gerencial dos 1.900 usuários existentes;
- 19.2.5. De Administração de Banco de Dados com no mínimo 500 usuários, que representa apenas 26% dos 1.900 dos usuários existentes em duas das quatro das seguintes versões;

19.2.5.1. Intersystems Caché 2018;

19.2.5.2. MySQL 5 ou posterior;

19.2.5.3. Oracle 11g ou posterior; e.

19.2.5.4. SQL Server 2008 ou posterior.

19.2.6. Relacionadas à Storage com tecnologia Fibre-Channel, com no mínimo 24 Portas SAN e 30 (trinta) terabytes de dados, que representa apenas 25% do total das portas existentes;

19.3. De desenvolvimento e implantação de rede e infraestrutura com no mínimo 500 usuários, ou por equivalência, de segurança da informação e comutação de dados com no mínimo 500 usuários, que representa apenas 26% do total de 1.900 usuários existentes;

19.4. O(S) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA DEVERÁ(ÃO) DISCRIMINAR OS SERVIÇOS ACIMA DE MANEIRA INDIVIDUAL E ESPECÍFICA NÃO SENDO PERMITIDA A SOMATÓRIA DE ATESTADOS PARA OS QUANTITATIVOS ESPECIFICADOS. ADICIONALMENTE SERÃO ACEITOS ATESTADOS DE CONTRATOS EM ANDAMENTO.

19.5. Considerando que o objetivo da exigência dos atestados é fazer com que a licitante demonstre capacidade e aptidão operacional para prestar serviços de grande monta, portanto, diferente de comprovar a capacidade de executar vários serviços de portes diversos e, considerando supremacia e proteção do interesse público, NÃO será aceito o somatório de dois ou mais atestados de prestação do serviço para atingir os quantitativos exigidos em cada item.

19.6. Poderá ser exigida da licitante vencedora, ainda, após a assinatura do contrato, documentação acessória com vistas a comprovar a veracidade dos serviços citados nos atestados, sem prejuízo da apresentação de relatórios e do termo de confiabilidade. Na eventualidade da constatação de informações inverídicas nos atestados de capacidade técnica, o contrato poderá ser resilido, com a convocação da segunda colocada.

19.7. Na eventualidade da constatação de informações inverídicas nos atestados de capacidade técnica, o contrato poderá ser resilido, com a convocação da segunda colocada.

19.8. Esclarece-se que os quantitativos mínimos exigidos nos atestados de capacidade técnica são justificáveis em razão de que representam menos de 50% do dimensionamento do ambiente atual da CONTRATANTE, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93.

20. Perfil dos profissionais

20.1. Para a perfeita execução dos serviços dentro dos prazos exigidos pela ALESC a licitante contratada deverá ter em seu corpo técnico os profissionais abaixo listados, observadas as quantidades mínimas discriminadas para cada perfil profissional.

20.2. A licitante contratada deverá informar previamente a CR/ALESC com 30 dias de antecedência as previsões de férias dos funcionários alocados na ALESC em conjunto com o plano de substituição das atribuições dos referidos funcionários.

20.3. Por se tratar de equipamentos de alta complexidade (high end), os quais os fabricantes possuem programas de qualificações específicas, exige-se tanto tempo de serviço bem como as certificações, com o intuito de garantir a segurança das operações, bem como o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

20.4. Administração de Redes: deverá atender as demandas de forma presencial nos dias úteis,

podendo ser acionado no período de expediente da ALESC, que compreende o horário das 7h às 19h, disponibilizando um quantitativo de:

20.4.1. 6 (seis) Profissionais Administradores de Redes Sênior, todos com comprovada atuação na área igual ou maior que 5 (cinco) anos e que possuam certificações nas áreas de conhecimentos necessárias para atender às demandas da ALESC. Os profissionais cumprirão o seguinte horário: 3 (três) das 7h às 16h e 3 (três) das 10h às 19h, observados os intervalos de descanso legais.

20.5. Administrador de Banco de Dados (DBA) 40 (quarenta) horas serão exigidos nível Pleno e Sênior, com 02 a 04 anos para o nível Pleno e acima de 04 anos de experiência na área de DBA para o Sênior, com as certificações exigidas neste TR.

20.6. Os profissionais acima elencados deverão, para fins de capacidade técnica e garantia da execução dos serviços, possuírem as qualificações técnicas discriminadas, bem como, nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).

20.7. Os profissionais poderão acumular mais de uma área de conhecimento e não será permitida a alocação de profissionais sem as certificações especificadas. Para atender às demandas da ALESC serão exigidos, 06 (seis) profissionais com as experiências/certificações constantes na tabela a seguir:

Experiências/Certificações exigidas

Infraestrutura /Serviço	Descrição	Quantidade Profissionais
Firewall Cisco – ASA ou CHECKPOINT	Experiência em Administração	02
Servidores LDAP	Experiência em implementação	02
Servidores Tomcat	Experiência em implementação	02
Storage (DS5100) e (V7000) ou equipamento semelhante em porte e complexidade	Experiência e treinamento em Storage	01
IBM Tivoli Storage Manager Deployment Professional 7.1 ou superior	Profissional com certificação em software de backup	01
LPI (Linux Professional Institute) III (LPIC-3)	Profissionais com certificação	02
CCNA (Cisco Network Academy)	Profissional com certificação	01

MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate)	Profissional com certificação	01
AZ (Microsoft Certified Azure Administrator Associate)	Profissional com certificação	01
CCSA (Check Point Certified Security Administrator)	Profissional com certificação	01
VCTA-DCV (VMWare Certified Technical Associate)	Profissional com certificação	01

20.8. Todos os profissionais deverão ter curso da ITIL Foundation v3 ou superior.

20.9. Para execução do serviço de engenharia constante do catálogo de serviços, a licitante contratada deverá possuir em seu quadro de funcionários um engenheiro da computação/eletricista responsável, devidamente habilitado no órgão de classe, ou terceirizar/subcontratar o serviço.

20.10. Para cada serviço de engenharia executado deverá ser gerado uma Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Santa Catarina (CREA-SC), sendo que os encargos da ART ficarão por conta da Contratada.

20.11. Administração de Banco de Dados: deverá atender as demandas de forma presencial nos dias úteis, podendo ser acionado no período de expediente da ALESC, que compreende o horário das 7h às 19h, disponibilizando um quantitativo de:

20.11.1. 2 (dois) Profissionais Administrador de Banco de Dados, sendo 1 (um) das 7h às 16h e 1(um) das 10h às 19h, observados os intervalos de descanso legais.

20.12. Os profissionais poderão acumular mais de uma área de conhecimento e não será permitida a alocação de profissionais sem as certificações especificadas. Para atender às demandas da ALESC serão exigidos, 02 (dois) profissionais com as experiências/certificações constantes na tabela a seguir:

Experiências/Certificações exigidas

Infraestrutura /Serviço	Descrição	Quantidade Profissionais
Banco de Dados Caché Intersystems 2018 ou superior	Administração de Banco de Dados	01

Banco de Dados MySQL 5.x ou superior	Administração de Banco de Dados	01
Banco de Dados SQL Server 2008 ou superior	Administração de Banco de Dados com certificação em Administração do SQL Server 2008 ou superior	01
Banco de Dados Oracle 11g ou superior	Administração de Banco de Dados com certificação em Administração (Oracle Certified Associate)	01

20.13. Os profissionais acima citados deverão possuir certificação oficial de Administrador de Banco de Dados em pelo menos um dos Gerenciadores de Banco de Dados citados (Caché Intersystems 2018 ou superior, MySQL 5.x ou superior, SQL Server 2008 ou superior) e certificação oficial de especialização em Oracle Database;

20.14. Os profissionais acima listados deverão estar atualizados e em constante capacitação nas suas respectivas áreas de conhecimento com a comprovação dos cursos realizados.

20.15. As certificações exigidas acima deverão, necessariamente serem apresentadas antes da assinatura do Contrato com prévia aprovação da CR/ALESC;

20.16. A não apresentação das devidas certificações implicará na desclassificação da Licitada;

20.17. É facultado à licitante contratada entregar uma das Certificações, de sua livre escolha, em até, no máximo, 30 (dias) após o início da execução dos serviços.

21. Das sanções aplicáveis - SLA:

21.1. Não respeitados os prazos definidos pelo SLA, a partir da apuração dos tickets e ordem de serviço, têm-se parâmetros objetivos para apontar a redução da qualidade do serviço, caso em que são aplicáveis as sanções financeiras conforme estabelecidos no Anexo B – Acordo de nível de serviços (SLA).

22. Vistoria

22.1. É recomendável a vistoria nas dependências da ALESC, para proporcionar conhecimento necessário à elaboração da proposta comercial.

22.2. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, o licitante vencedor não poderá alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas. Nesse caso, a licitante interessada em participar da licitação, que não fizer a vistoria, deverá declarar que se abstém de realizá-la, assumindo completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da ALESC, em razão de sua não realização.

22.3. Os interessados poderão realizar vistoria na Coordenadoria de Redes, da Diretoria de Tecnologia e Informações, no seguinte endereço:

22.4. Av. Mauro Ramos, 300, Ed. Aldo Schneider, Centro - 88020-300 – Florianópolis –SC – Sala 702.

22.5. As vistorias deverão ocorrer até o dia imediatamente anterior ao estabelecido para o recebimento de

propostas, objetivando conhecer.

22.6. O agendamento das vistorias, tendo em vista o controle de acesso as instalações, deverá ser previamente efetuado por intermédio do e-mail redes@alesc.sc.gov.br, cujo campo “assunto” da mensagem deverá conter o texto “Vistoria Prévia”.

22.7. Durante esta etapa, a empresa interessada deverá avaliar todos os detalhes técnicos necessários ao cumprimento de suas obrigações.

22.8. As licitantes devem se obrigar a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

23. Transferência de conhecimento e tecnologia

23.1. A licitante contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse da CR/ALESC, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços realizados, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual, da seguinte forma:

23.2. Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação;

23.3. Disponibilização de todas as autenticações de acesso aos equipamentos, programas, suporte técnico, sistemas e documentos sob responsabilidade da empresa licitante contratada;

23.4. Bloqueio de acesso presencial ou remoto de todos os funcionários da empresa contratada; e

23.5. Repasse de conhecimento a cada atualização do ambiente de infraestrutura de TI, quando realizada a implantação de alterações na arquitetura existente.

23.6. Forma de Transferência:

23.6.1. Fornecimento de subsídios tais como a disponibilização de toda documentação gerada a partir de modificação/atualização das soluções e serviços de infraestrutura;

23.6.2. Manuais de instalação, configuração e operação do software em sua última versão; e

23.6.3. Relatórios gerenciais e técnicos, de forma que a equipe técnica da CR/ALESC obtenha todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução.

23.6.4. Direitos de Propriedade Intelectual (Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998).

23.6.5. Os documentos técnicos produzidos pela licitante contratada, a respeito da prestação de serviço prevista neste documento, são de propriedade da ALESC, sendo seu conteúdo divulgado apenas com expressa autorização da ALESC.

24. Valor da proposta e planilha de custos

24.1. Juntamente com a proposta, as LICITANTES deverão apresentar planilha demonstrando a composição do preço ofertado, cuja elaboração contemplará pelo menos as seguintes informações:

a) Regime de tributação a que a empresa está sujeita e o CNAE;

b) número da convenção coletiva de trabalho que rege a contratação de seus funcionários e as entidades que a firmaram;

c) número de profissionais que pretende alocar, separando-os com observância à qualificação técnica e os requisitos quantitativos e de eficiência estabelecidos no edital;

d) Indicação da remuneração bruta unitária dos profissionais alocados, separados por qualificação técnica exigida no edital, compatível com a convenção coletiva de trabalho informada;

- e) Indicação dos percentuais (%) e correspondentes valores (R\$) das obrigações sociais e trabalhistas incidentes sobre a remuneração bruta unitária dos profissionais alocados, bem como de benefícios trabalhistas que eventualmente a empresa pague a seus funcionários;
- f) Apuração do custo total unitário com remuneração bruta e obrigações/benefícios sociais e trabalhistas, por qualificação técnica exigida no edital (d + e);
- g) Apuração do custo total global com remuneração bruta e obrigações/benefícios sociais e trabalhistas para o número total de profissionais que pretende alocar (f * c);
- h) Indicação do custo de insumos (uniforme, EPI, ferramentas etc.), qualificação continuada (cursos de capacitação, seminários, congressos etc.) e certificações exigidas, quando o edital assim o determinar ou, quando não, se a empresa espontaneamente o propiciar a seus funcionários;
- i) Indicação do percentual (%) de rateio de custos indiretos e/ou despesas administrativas e correspondente valor (R\$) alocado
- j) Indicação do percentual (%) de lucro desejado na contratação e correspondente valor (R\$);
- k) Indicação das alíquotas (%) de cada tributo incidente sobre o faturamento dos serviços e o respectivo valor (R\$);
- l) Apuração do custo total (R\$) (g+h+i+j+k);
- m) Indicação da quantidade total de UST considerada para serviços rotineiros, compatível com o edital;
- n) Apuração final do valor (R\$) por UST (m/n)

24.2. A proposta de preços deverá ser apresentada com base nas especificações abaixo:

- 24.2.1. Única cotação mensal, em real, inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos sociais incidentes sobre a prestação dos serviços, bem como taxas, impostos (com base na legislação tributária vigente), treinamento e demais despesas diretas e indiretas pertinentes, incluindo o vale alimentação e o vale transporte nos casos que couber;
- 24.2.2. Planilha de custos e formação de preços, com duas casas decimais e com detalhamento de todos os elementos que influenciem nos preços propostos para a contratação, devidamente discriminados, correspondendo aos três montantes; e
- 24.2.3. Indicar o nome do banco, número da agência bancária e número da conta corrente através da qual será processado o pagamento mensal.

25. Documentos anexos

25.1. Anexo a este Termo de Referência estão os seguintes documentos:

- 25.1.1. Anexo A – Catálogo de Serviços;
- 25.1.2. Anexo B – SLA (Acordo de Nível de Serviços);
- 25.1.3. Anexo C – Modelo de Relatório Mensal de Serviços;
- 25.1.4. Anexo D – Modelo de Ordem de Serviços;
- 25.1.5. Anexo E - Termo de Confidencialidade;
- 25.1.6. Anexo F – Termo de Vistoria;
- 25.1.7. Anexo G – Tabelas de Serviços.
- 25.1.8. Anexo H – Modelo Planilha de Custo e Formação de Preços.

Anexo A - Catálogo de serviços
Apoio na Segurança e Administração de Redes

Globais

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura de TI	Rotineiro		Mensal
Apoio na Administração e funcionamento de Servidores e Sistemas Operacionais	Rotineiro		Mensal
Apoio na Administração e monitoração da Segurança do Ambiente de Infraestrutura de TI	Rotineiro		Mensal
Apoio na Administração e manutenção do backup de servidores, bancos de dados, arquivos e demais informações da organização	Rotineiro		Mensal

Configuração de switch

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Configurar VLAN	Rotineiro		
Configuração/Manutenção em SNMP	2º nível	4	45 min
Configuração/Manutenção em TRUNK	2º nível	4	45 min
Configuração/Manutenção em VLANs	2º nível	6	45 min

Tape library

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Drive com Erro	2º nível	4	180 min
Drive Degradado	2º nível	6	45 min
Atualização Firmware	2º nível	6	180 min

Erro na Library	2º nível	6	180 min
-----------------	----------	---	---------

TSM

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Restore de file	2º nível	6	720 min
Restore de VM	2º nível	6	720 min
Restore Rotineiro	Rotineiro		
Erro na Replicação	2º nível	4	90 min
Atualização de Schedule	2º nível	4	45 min
Procedimento Backup Cofre	2º nível	6	180 min
Atualização de Versão Server	2º nível	6	180 min
Atualização de Versão Client	2º nível	6	180 min
Instalação Client	2º nível	4	180 min
Criação de Política	2º nível	6	180 min
Incidente no Sistema Operacional	2º nível	6	180 min
Extensão de DB	2º nível	6	180 min
Criação de usuário	2º nível	4	45 min
Atualização de Política	Rotineiro		
Criação de copy Group	2º nível	6	45 min
Atualização de Copy Group	2º nível	4	45 min
Criação de Management Class	Rotineiro		
Conferência de log	2º nível	4	90 min
Criação de node	2º nível	4	45 min
Criação de novas Schedules	2º nível	6	180 min
Erro em backup	2º nível	4	180 min
Inserção de fita virgem	Rotineiro		
Problema na retirada de fitas	2º nível	4	45 min
Remoção de Schedule	2º nível	4	45 min
Retirada de fita	Rotineiro		

Verificação de relatório do backup	Rotineiro		
Verificação do activeLog	2º nível	4	90 min

Firewall

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Validar logs, relatórios, proteções e atualizações do firewall	Rotineiro		
Monitorar ataques e acessos não autorizados	Rotineiro		
Monitorar bloqueio de acesso à sites	Rotineiro		
Monitorar de logs de acesso	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de objetos	Rotineiro		
Criação de relatórios Next Generation Firewall	Rotineiro		
Criação de relatórios personalizados Next Generation Firewall	2º nível	4	90 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de Security	2º nível	4	90 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de Application Control	2º nível	4	90 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de NAT	2º nível	4	90 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de DLP	2º nível	4	90 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de IPS	2º nível	4	120 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de Threat Prevention	2º nível	4	120 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de Geo Policy	2º nível	4	90 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de HTTPS Inspection	2º nível	4	120 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras avançadas de firewall	2º nível	6	180 min
Criação / Alteração / Exclusão de regras de VPN	2º nível	4	90 min

Criação / Alteração / Exclusão de usuários de VPN	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de regras de roteamento	2º nível	6	180 min

Diversos

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Reunião	2º nível	6	90 min
Projeto	3º nível	10	300 min
Relatório Anual	3º nível	10	300 min
Troubleshooting de servidor	2º nível	4	45 min
Atualização de Firmware Servidor	2º nível	6	180 min
Atualização de Driver Servidor	2º nível	6	180 min
Apoio a Evento	2º nível	6	
Elaboração ou análise de relatórios	2º nível	4	
Elaboração ou análise de especificações técnicas	2º nível	6	
Colaboração técnica na elaboração/análise de editais	2º nível	6	
Elaboração documentação técnica	2º nível	6	
Access Point com problemas	2º nível	4	90 min
Acompanhamento de limpeza no Data Center	Rotineiro		
Ajudar o usuário com E-mail da casa	Rotineiro		
Ajuste de horário no NTP Server	2º nível	4	90 min
Alteração de senha	Rotineiro		
Alteração de senha de usuário/e-mail	Rotineiro		
Atualizar Softwares	2º nível	4	90 min
Auxiliar usuário a utilizar softwares	Rotineiro		
Configuração do XnConverter(clone)	2º	4	90 min
Criar alias para conta de e-mail	Rotineiro		
Criar catálogo de serviço	2º	4	45 min
Criar conta VPN	Rotineiro		
Criar conta de E-mail	Rotineiro		

Criar VPN para acesso externo de atas (voip)	2º	4	45 min
Criação/Acesso de usuários	Rotineiro		
Desativar conta VPN	Rotineiro		
Efetuar limpeza dos arquivos temporários / sem uso	Rotineiro		
Implantar sistema	2º	6	180 min
Inclusão de usuário no grupo AD	Rotineiro		
Instalação/Configuração de servidor Windows	2º	6	180 min
Instalação / Configuração de switches	2º	6	180 min
Liberar acesso a hosts / Serviços na conta VPN	2º	4	45 min
Liberação de acesso ao grupo ALESC-Corp	Rotineiro		
Clonagem de Máquina Virtual	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de ESX/VMWARE	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de ACL's	2º	6	90 min
Manutenção/Atualização de IPs de gerenciamento	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de servidores Linux	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de servidores Windows	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de serviço Apache/PhP	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço DHCP	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço DNS	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de serviço FTP	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço IIS	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço NTP	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço Tomcat	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço WSUS	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço de Active Directory	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de serviço de E-mail	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de serviço de gerenciamento de arquivos	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de serviço de SCOM	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de sistema WhatsUp	2º	4	45 min

Manutenção/Atualização de sistema de Antivírus	2º	4	45 min
Manutenção/Atualização de sistema de câmeras	2º	4	90 min
Manutenção/Atualização de sistema de gerec. Storage	2º	6	180 min
Manutenção/Atualização de sistema de streaming TVAL	2º	4	90 min
Reinicialização do Apache	Rotineiro		
Reinicialização do Tomcat	Rotineiro		
Remover estação de trabalho do domínio intrallesc	Rotineiro		
Retirada de fita LTO	Rotineiro		
Supervisionar serviços prestados	2º	4	90 min
VPN com problemas	2º	4	45 min
Verificar e-mail da casa	Rotineiro		

SERVIÇOS AVANÇADOS DO DATA CENTER

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Atendimento avançado fora do expediente da ALESC	2º nível	6	180 min
Manutenção avançada de Storage	3º nível	10	300 min
Manutenção avançada de Switch SAN	3º nível	10	300 min
Manutenção avançada de BladeCenter	3º nível	10	300 min
Manutenção avançada de Firewall/Core	3º nível	10	300 min
Manutenção avançada Automação CPD	3º nível	10	300 min
Manutenção avançada de Sistemas	3º nível	10	300 min
Serviço de engenharia da computação/elétrica	3º nível	10	300 min

Apoio na administração de banco de dados

Globais

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Apoio na Administração e funcionamento dos Bancos de Dados	Rotineiro		Mensal

Manutenção/atualização servidor linux

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Alteração de Script	2º nível	4	90 min
Alteração de Senha	Rotineiro		

Diversos

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Manutenção / Atualização Servidor Windows	2º nível	4	90 min
Projetos - Serviços	3º nível	10	300 min
Relatórios – Serviços	2º nível	4	90 min

Banco de dados Caché

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Agendamento de rotina	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Base de Dados	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Colunas	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Tabelas	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Usuários	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Índices	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Backup	Rotineiro		
Instalação	3º nível	10	240 min
Liberação de Acesso	Rotineiro		
Otimização Base de Dados	Rotineiro		
Restauração de Backup	2º nível	4	90 min
Verificação de Base de Dados	2º nível	4	45 min
Verificação de Logs	2º nível	4	45 min
Verificação de SQL	2º nível	4	90 min

Banco de dados MySQL

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Agendamento de Rotina	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Base de Dados	Rotineiro		

Criação / Alteração / Exclusão de Colunas	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Tabelas	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Usuários	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Índices	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Backup	Rotineiro		
Instalação	3º nível	10	240 min
Liberação de Acesso	Rotineiro		
Otimização Base de Dados	Rotineiro		
Restauração de Backup	2º nível	4	90 min
Verificação de Base de Dados	2º nível	4	45 min
Verificação de Logs	2º nível	4	45 min
Verificação de SQL	2º nível	4	90 min

Banco de dados SQL - Server

Serviço	Tipo	UST	Prazo
Agendamento de rotina	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Base de Dados	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Colunas	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Tabelas	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Usuários	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Índices	Rotineiro		
Criação / Alteração / Exclusão de Backup	Rotineiro		
Instalação	3º nível	10	240 min
Liberação de Acesso	Rotineiro		
Otimização Base de Dados	Rotineiro		
Restauração de Backup	2º nível	4	90 min
Verificação de Base de Dados	2º nível	4	45 min
Verificação de Logs	2º nível	4	45 min
Verificação de SQL	2º nível	4	90 min

Anexo B – SLA (Acordo de nível de serviços)

Acordo de Nível de Serviços (SLA) é o ajuste, entre a ALESC e a LICITANTE CONTRATADA, que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento e sanções.

1. Objetivo

- 1.1. Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao monitoramento e manutenção do ambiente de infraestrutura de TI, mantendo os níveis de qualidade previstos pela CR/ALESC.

2. Premissas e Responsabilidades

- 2.1. As partes envolvidas providenciarão em até 60 (sessenta) dias, a partir do início da execução dos serviços, conforme item 11, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de TI gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo;
- 2.2. A licitante contratada deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da ALESC, parada programada do ambiente de produção por determinação da CR/ALESC;
- 2.3. As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexadas ao processo;
- 2.4. Caso a licitante contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas às glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência;
- 2.5. Na hipótese de excepcionalmente exceder as estimativas de UST mensal, não serão aplicadas glosas no mês ocorrido; e
- 2.6. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela licitante contratada e os indicadores apurados pela CR, configuram-se como não cumprimento do SLA. Estas deverão ser avaliadas pelo fiscal do contrato e, mantendo-se as inconsistências, devem ser aplicadas as glosas previstas no SLA.

3. Indicadores de Nível de Serviço

3.1. Serviços Críticos:

- 3.1.1. Administração de servidores de aplicação (Portais Intranet e Internet, SEI, SGD, SIGOR, Controle de Frequência, Proclegis, Voto Eletrônico, ORCA, SOE, RH, Folha de Pagamento, Diárias, Escola do Legislativo, Cadastro de Servidores);
- 3.1.2. Serviço de E-mail;
- 3.1.3. Servidores de arquivos;
- 3.1.4. Ambiente de virtualização (VMware);
- 3.1.5. Administração da rede e Data Center;
- 3.1.6. Administração e execução de rotinas de backup e restore dos dados e sistemas;
- 3.1.7. Execução e controle de rotinas de transferência de arquivos e geração de mídias magnéticas; e

3.1.8. Manutenção de Firewalls.

4. Indicadores de controle de disponibilidade e incidentes

4.1. Disponibilidade

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CR ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a LICITANTE CONTRATADA. Cálculo: $\frac{100 * (HTP - HMP - HIT - HIP)}{(HTP - HMP - HIT)}$
Meta	98% de disponibilidade
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 97,01%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 97,00 até de 96,00%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 95,99%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 95,00.

HTP (Horas Totais no Período) = Dias do Mês x Horas Dias; HMP (Horas de Manutenção Preventiva); HIP (Horas Indisponíveis no Mês); HIT (Horas Indisponíveis causadas por Terceiros).

Incidentes

Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela licitante contratada em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do contrato que registrará a ocorrência via e-mail para a caixa postal Indicadores e Metas, assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências.

	O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da licitante contratada ou os causados por falta de ação proativa comprovada pelos relatórios modelados.
Meta	Número de incidentes <= 1.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
Glosa	2% (dois por cento) para cada incidente superior à meta até o limite de 4 incidentes; 3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes; 5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.

Serviços não críticos de 2º e 3º nível

Prazo	30 min	45 min	90 min	180 min	300 min
UST	1	1,5	3	6	10
Complexidade	B	I	M	A	E

Atrasos	Unidade de medida	Glosa (sobre o valor total do serviço) Sem glosa
Atraso até 10% do SLA (Prazo para solução) sem justificativa	Por ocorrência	
Atraso até 20% do SLA (Prazo para solução) sem justificativa	Por ocorrência	0,15
Atraso até 50% do SLA (Prazo para solução) sem justificativa	Por ocorrência	0,2
Atraso acima 50% do SLA (Prazo para solução) sem justificativa	Por ocorrência	0,3

5. Considerações Gerais

5.1. Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM)

5.1.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

5.2. Abrangência dos Incidentes

5.2.1. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da licitante contratada.

5.3. Responsabilização

5.3.1. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CR/ALESC com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da licitante contratada.

5.4. Glosas

5.4.1. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 30% (trinta por cento). Caso seja superado este limite, poderá acarretar o rompimento unilateral do contrato por parte da ALESC.

5.5. Comunicação

5.5.1. O plano de comunicação, bem como sua matriz deverá ser definido de comum acordo entre a licitante contratada e a CR/ALESC.

5.5.1.1. Plano de Comunicação

5.5.1.1.1. Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.

5.5.1.2. Matriz de Comunicação

5.5.1.2.1. Define os setores a serem notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela licitante contratada, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

5.6. Novos serviços críticos

5.6.1. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CR/ALESC conceder um prazo de 15 (quinze) a 60 (sessenta) dias para a licitante contratada readequar seus procedimentos de execução.

Anexo C - Modelo de relatório mensal de serviços

Relatório mensal de serviços resultados globais 1. Contrato Número: ____/2021 2. Contratada:	Período de Validação: Início: / / Final: / /
---	--

Histórico	Quantidade (UST)	Valor Financeiro (R\$)
Saldo Total Previsto		
Total de UST Previstas no Período		
Total de UST Aprovadas no Período		

Lista de Ordens de Serviços Atestadas no Período

OS	Serviço	UST Prevista	UST Realizada	UST Glosada	UST Total	Valor Autorizado R\$
TOTAL DAS O.S.						
QUALIDADE						
TOTAL ATESTE						

Análise de Desempenho de Qualidade do Contrato

Glosas de Qualidade Aplicadas	Nº de Ocorrências	% Aplicado	UST Glosadas
1.			
2.			

Aprovação do fiscal

Ao Gestor do Contrato:

Após conferência e aplicação das glosas cabíveis, encaminho-lhe a consolidação mensal, em duas vias, e demais documentos para o ateste final, encaminhando uma cópia deste Relatório ao Preposto para emissão da nota fiscal e a outra com os documentos anexados para a Área Financeira.

Fiscal do Contrato

Carimbo/Data

ATESTADO DO FISCAL**Ao Preposto:**

Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados e solicito a emissão da Nota Fiscal, bem como todas as certidões negativas de débito, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso não concorde com os valores descontados por razão de glosas, deverá encaminhar recurso com exposição das razões para a ALESC, a quem caberá a decisão final.

Gestor do Contrato

Carimbo/Data

ANEXO D – Modelo de Ordem de Serviço

ORDEM DE SERVIÇO Nº	SERVIÇO:
Data:	Início:
Contrato:	Final:
Contratada:	

Requisitante:	Tipo:
	Custo Previsto em UST:

Tipo Serviço:	Objetivo:
---------------	-----------

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple- xidade*	Atividade	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA A OS			

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista, conforme tabela de equivalência de complexidade do item 10.12.8.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
1.
2.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços	Fiscal do Contrato
Carimbo/Data	Carimbo/Data
Aprovação	Execução
Gestor do Contrato	Preposto da Contratada
Carimbo/Data	Carimbo/Data

ANEXO E – Termo de Confidencialidade

Eu _____, portador do RG nº _____, CPF _____, residente e domiciliado em _____, cidade de _____, UF _____, CEP _____, declaro conhecer as normas da Política de Segurança da Informação da ALESC e assumo o compromisso de acatar tais dispositivos, com o fim de manter a confidencialidade de toda documentação, informação e dados a que tenho acesso em razão da prestação de serviços objeto do Contrato nº _____, inclusive após seu término. Comprometo-me a guardar sigilo, não divulgar, revelar ou reproduzir, por quaisquer meios, documentações, informações e dados produzidos ou custodiados pela ALESC. Estou ciente que o descumprimento deste Termo acarretará responsabilização administrativa, civil e criminal.

_____, ____ de _____ de 20____

Assinatura

ANEXO F – Termo de Vistoria

Atestamos para fins de habilitação em processo licitatório, referente ao Edital n.º /__, que o Sr(a), _____, portador do documento de Identificação Civil _____, representante da empresa de Razão Social _____, CNPJ _____ vistoriou nesta data as instalações físicas da ALESC visando obter subsídios para a proposta técnica e econômica da licitação em questão, e atesta que foram esclarecidas todas as dúvidas sobre a execução dos serviços objeto desta licitação.

Endereço do Local da Vistoria: _____

1. Responsável pelo Termo de Vistoria

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Assinatura: _____

Florianópolis, _____ de _____ de 20__.

ANEXO G – Tabela de Serviços

SERVIÇOS ROTINEIROS

SERVIÇO	ESTIMATIVA MENSAL(UST)	ESTIMATIVA TOTAL (UST)
Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura de TI	1644	19728
Apoio na Administração e funcionamento dos Bancos de Dados	704	8448
Apoio na Administração e funcionamento de Servidores e Sistemas Operacionais	460	5520
Apoio na Administração e monitoração da Segurança do Ambiente de Infraestrutura de TI.	460	5520
Apoio na Administração e manutenção do backup de servidores, bancos de dados, arquivos e demais informações da organização.	460	5520
TOTAL	3728	44736

SERVIÇOS DE 2º NÍVEL

SERVIÇO	ESTIMATIVA MENSAL (UST)	ESTIMATIVA TOTAL (UST)
Instalação/Configuração de servidores Linux	12	144
Instalação/Configuração de servidores Windows	10	120
Instalação/Configuração de equipamentos de rede	10	120
Instalação/Configuração de soluções virtualizadas/Appliance	16	192
Instalação/Configuração de Storage	4	48
Instalação/Configuração de Blade	4	48
Instalação/Configuração de outros ativos de rede	10	120
Instalação/Configuração de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD)	16	192
Instalação/Configuração de alta disponibilidade de SGBD	16	192
Instalação/Configuração de monitoramento	8	96
Manutenção/Atualização de SGBD	2	24
Manutenção/Atualização de dados em ambientes não produtivos	8	96
Manutenção/Atualização de rotinas de backup em base de dados	4	48
Manutenção/Atualização do ESX/VMWARE	16	192
Manutenção/Atualização de ACLs	16	192
Manutenção/Atualização de IPs de gerenciamento	8	96
Manutenção/Atualização de servidores Linux	22	264
Manutenção/Atualização de servidores Windows	18	216
Manutenção/Atualização de serviços Apache/PHP	8	96

Manutenção/Atualização de serviço DHCP	4	48
Manutenção/Atualização de serviço DNS	4	48
Manutenção/Atualização de serviço FTP	4	48
Manutenção/Atualização de serviço M365	10	120
Manutenção/Atualização de serviço Monitoramento	16	192
Manutenção/Atualização de serviço Tomcat	10	120
Manutenção/Atualização de serviço WSUS	8	96
Manutenção/Atualização de serviço Active Directory	8	96
Manutenção/Atualização do sistema Antivírus	4	48
Manutenção/Atualização do sistema Air Wave	16	192
Manutenção/Atualização do sistema Clearpass	16	192
Manutenção/Atualização do sistema de câmeras	8	96
Manutenção/Atualização do sistema de gerenciamento da Storage	12	144
Manutenção/Atualização dos serviços de Firewall	16	192
Manutenção/Atualização de softwares	12	144
Troubleshooting em bases de dados	16	192
Troubleshooting em scripts de terceiros	10	120
Troubleshooting em rotinas de backup em base de dados	4	48
Troubleshooting em serviços de Next Generation Firewall	24	288
Troubleshooting em ativos de rede	16	192
Troubleshooting de sistemas operacionais	16	192
Troubleshooting de softwares	24	288
Troubleshooting dos serviços de backup	16	192
Supervisão em serviços de terceiros	8	96
Reunião/Apresentação/Treinamento com fornecedores	12	144
TOTAL	502	6024

SERVIÇOS DE 3º NÍVEL

SERVIÇO	ESTIMATIVA MENSAL(UST)	ESTIMATIVA TOTAL (UST)
Atendimento avançado fora do expediente da ALESC	47	564
Manutenção avançada de Storage	16	192
Manutenção avançada de Switch SAN	16	192
Manutenção avançada de Blade Center	16	192
Manutenção avançada de Firewall/Core	32	384
Manutenção avançada Automação CPD	16	192
Manutenção avançada de Sistemas	90	1080
Serviço de engenharia da computação/elétrica	32	384
Projetos - Serviços/Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados	46	552
TOTAL	120	1440

ANEXO H - Modelo Planilha de Custo e Formação de Preços

Tipo de serviço	Prestação de Serviço de Monitoramento, Suporte, Manutenção de Infraestrutura de Redes e Adm. De Banco de Dados
-----------------	---

Unidade de medida		USTs							
Quantidade total a contratar		3998							
Nº de meses de execução contratual		12							
		Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede- Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS		1	1	0	0	5			
I – REMUNERAÇÃO		Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede- Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
A – Salário Mensal*	R\$								
B – Outros (especificar)	R\$								
Total da Remuneração	R\$								
II – INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA (*)		Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede- Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
A – Transporte	R\$								
B – Auxílio Alimentação (Vales, cesta básica, etc)	R\$								
C – Uniformes / Equipamentos	R\$								
D – Assistência Médica	R\$								
E – Seguro de Vida	R\$								
F – Treinamento / Capacitação / Reciclagem	R\$								
G – Auxílio Funeral	R\$								
H – Outros (especificar)	R\$								
TOTAL DE INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA	R\$								
GRUPO A		Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede- Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
01 – INSS	20,00%	R\$							

02 – SESI ou SESC	1,50%	R\$								
03 – SENAI ou SENAC	1,00%	R\$								
04 – INCRA	0,20%	R\$								
05 – Salário Educação	2,50%	R\$								
06 – FGTS	8,00%	R\$								
07 – Seguro Acidente do Trabalho	1,00%	R\$								
08 – SEBRAE	0,60%	R\$								
TOTAL DO GRUPO A	34,80%	R\$								
GRUPO B			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
09 – Férias	12,04%	R\$								
10 – Auxílio Doença	2,00%	R\$								
11 – Licença maternidade	1,29%	R\$								
12 – Licença paternidade	0,39%	R\$								
13 – Faltas legais	0,28%	R\$								
14 – Acidente de trabalho	0,33%	R\$								
15 – Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	R\$								
16 – 13º Salário	8,33%	R\$								
TOTAL DO GRUPO B	26,60%	R\$								
GRUPO C			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
17 – Aviso prévio Indenizado	2,35%	R\$								
18 – Indenização adicional	2,00%	R\$								
19 – Indenização (nas rescisões sem justa causa)	4,99%	R\$								
TOTAL DO GRUPO C	9,34%	R\$								
GRUPO D			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			

20 – Incidência dos encargos do Grupo “A” sobre os itens do grupo “B”	9,26%	R\$								
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	80,00%	R\$								
			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais):	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
DEMAIS CUSTOS										
MÓDULO: DEMAIS COMPONENTES										
I - DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
A – Despesas Administrativas/Operacionais	10,00%	R\$								
B – Previsão de Lucro	10,83%	R\$								
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES		R\$								
(valor por extenso)										
MÓDULO: TRIBUTOS										
II – TRIBUTOS			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
A – Tributos Federais (COFINS, PIS/PASEP) – Exceto IRPJ e CSLL	3,65%	R\$								
B – Tributos Estaduais/Municipais (ISSQN)	5,00%	R\$								
C – Outros tributos (especificar)	0,00%	R\$								
TOTAL DE TRIBUTOS	8,65%	R\$								
Nota: o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.										
QUADRO RESUMO										

I – MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO – Valor unitário)			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
A – Remuneração		R\$								
B – Encargos Sociais	80,00%	R\$								
C – Insumos de mão-de-obra		R\$								
D – Subtotal		R\$								
E – Reserva Técnica	0,00%	R\$								
TOTAL DE MÃO-DE-OBRA		R\$								
Nota: (1) D = A + B + C										
II – VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL			Administrador de Banco de Dados - Pleno	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Administrador de Rede-Junior	Administrador de Rede-Pleno	Administrador de Rede - Sênior			
A – Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)		R\$								
B – Insumos diversos (Materiais / Equipamentos / Máquinas)		R\$								
C – Demais componentes		R\$								
D – Tributos		R\$								
E – Valor mensal dos serviços por profissional		R\$								
F – Valor mensal dos serviços por categoria		R\$								
VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE A MÃO DE OBRA		R\$								

ANEXO II
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 029/2022
PLANILHA DE VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS

Item	Qtd	Unidade	Discriminação	Valor unitário (R\$)
01	52.200	UST	Serviço de apoio à administração de redes, à administração de bancos de dados e em segurança da informação.	84,84
Valor máximo aceitável para o lote único (R\$)				4.428.648,00

ANEXO III

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 029/2022
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Item	Qtd	Unidade	Discriminação	Valor unitário (R\$)
01	52.200	UST	Serviço de apoio à administração de redes, à administração de bancos de dados e em segurança da informação.	
Valor total do lote único (R\$)				

NOME DA EMPRESA: _____
ENDEREÇO: _____ CIDADE: _____ CEP: _____ - ESTADO: _____
FONE/FAX DA EMPRESA: _____ FONE/FAX DO REPRESENTANTE: _____
CNPJ Nº: _____
BANCO: _____ AGÊNCIA: _____ CONTA CORRENTE: _____
E-MAIL: _____ RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO: _____

A presente proposta tem como objeto o fornecimento dos itens abaixo discriminados, de acordo com as especificações constantes no Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 029/2022:

- a) validade da proposta: 60 dias;
- b) concordo com todas as exigências do Edital;
- c) a nota fiscal será preenchida de acordo com a proposta e o Edital de Pregão Eletrônico nº 029/2022;
- d) Prazo de início dos serviços: máximo de 30 dias;
- e) Inclui Planilha de Custos conforme Anexo I - H ao Termo de Referência.**

Florianópolis/SC, ____ de ____ de 2022.

Representante legal
(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO IV

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO CL Nº 029/2022

TERMO DE CREDENCIAMENTO

Por este instrumento credenciamos o(a) senhor(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____ e CPF nº _____, a participar da licitação acima referenciada, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe poderes para pronunciar-se em nome da empresa _____, visando formular propostas e lances verbais, negociar preços, declarar a intenção de interposição de recurso, renunciar ao direito de interpor recursos e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

Florianópolis/SC ____ de ____ de 2022.

Representante legal

(Assinatura e carimbo da empresa)

NOTA: Documentos a serem apresentados:

- Em caso de firma individual, o registro comercial;
- Nos demais casos, o ato constitutivo (estatuto ou Contrato social em vigor);
- Em se tratando de pessoa física, a apresentação de cédula de identidade.

ANEXO V

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO CL Nº 029/2022

(MODELO DE DECLARAÇÃO)

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DE HABILITAÇÃO

_____ (nome da empresa), CNPJ nº _____, sediada na _____ (endereço completo), declara, sob as penas da lei, que até a presente data inexistente fato impeditivo de sua habilitação no presente certame licitatório acima destacado, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Florianópolis/SC ____ de ____ de 2022.

Representante legal

(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO VI

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO CL Nº 029/2022

(MODELO DE DECLARAÇÃO)

DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE AO INCISO V DO ART. 27 DA LEI Nº 8.666/93

(nome da empresa), com sede na
(endereço da empresa), CNPJ _____, por seu representante legal
infra-assinado, em atenção ao inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de
1999, declara, sob as penas da lei, que cumpre integralmente a norma contida no art. 7º, XXXIII, da Constituição da
República, ou seja, de que não possui em seu quadro de pessoal, empregado^(s) menor^(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho
noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho exceto aprendiz, a partir de 14 (quatorze)
anos.

Florianópolis/SC ____ de ____ de 2022.

Representante legal
(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO VII

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO CL Nº 029/2022

DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE FISCAL

(nome da empresa), com sede na
(endereço da empresa), inscrita no CNPJ sob o nº _____,
licitante no certame acima destacado, promovido pela ALESC, declara, por meio de seu representante legal infra-assinado,
R.G. nº _____, que se encontra em situação regular perante as Fazendas Nacional, Estadual e Municipal, a
Seguridade Social (FGTS e INSS e débitos trabalhistas), bem como atende a todas as exigências de habilitação constantes do
edital próprio.

Florianópolis/SC ____ de ____ de 2022.

Representante legal
(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO VIII

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 029/2022

DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

____ (nome/razão social), inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) senhor(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para todos os fins e efeitos legais, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos da legislação vigente, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

Florianópolis/SC ____ de ____ de 2022.

Representante legal
(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO IX

PREGÃO ELETRÔNICO CL Nº 029/2022

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE ÀS LEIS ESTADUAIS NºS 10.732/98 e 16.003/13

Para atendimento ao disposto no Edital de Pregão Eletrônico nº 029/2022, promovida pela ALESC, a empresa _____ estabelecida na Rua _____ nº _____, Bairro _____, Cidade _____/_____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____._____._____/_____-_____, por intermédio de seu representante legal, DECLARA que atende às exigências das Leis estaduais nºs 10.732, de 07/04/1998, e 16.003, de 25/04/2013, esta última regulamentada pelo Decreto estadual nº 1.694, de 23/08/2013, mantendo programas de capacitação de seus trabalhadores no que se refere à saúde e

segurança do trabalho.

DECLARA, ainda, que se compromete a fornecer os comprovantes necessários quando assim solicitados pela Contratante.

Florianópolis/SC ____ de ____ de 2022.

Assinatura do Responsável

Carimbo da Empresa

ANEXO X

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 029/2022

(MODELO DA MINUTA DO CONTRATO)

CONTRATO CL Nº ____/2022

Contrato de prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação, apoio à administração de redes, à administração de bancos de dados e em segurança da informação no ambiente computacional da ALESC, que celebram entre si a Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC) e a empresa _____, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

PREÂMBULO

1.1 — **CONTRATANTE:** Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina com sede na Rua Doutor Jorge da Luz Fontes nº 310, Centro, Florianópolis, SC, CEP 88020-900, inscrita no CNPJ sob nº 83.599.191/0001-87, telefone (fax): (48) 3221-2772 e 3221-2766, correio eletrônico (e-mail) licitacoes@alesc.sc.gov.br, neste ato, representada pelo Diretor-Geral *André Luiz Bernardi* e pelo Diretor de Tecnologia e Informações *Eduardo Pereira Andrada*.

1.2 — **CONTRATADA:** _____, inscrita no CNPJ sob o nº ____./____-____, com sede na Rua _____, nº _____, _____, SC, CEP ____-____, neste ato representada por _____

1.3 — FUNDAMENTO LEGAL:

- Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, que regulamentam o art. 37, XXI, da CF de 1988;
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Resolução nº 967, de 2002 (art. 4º do Anexo I);
- Atos da Mesa nº 149, de 30 de abril de 2020, e nº 195, de 16 de junho de 2020; e
- Autorização para Processo Licitatório nº 0033/2022-LIC.

CLÁUSULA SEGUNDA

DO OBJETO

2.1 — O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada na área de Tecnologia da Informação para prestar serviços de apoio à administração de redes, à administração de bancos de dados e em segurança da informação no ambiente computacional da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC), incluindo migrações, atualizações de sistemas, atendimento a usuários e adequação às normas legais vigentes e futuras, devidamente quantificados e especificados no ANEXO I do Edital de Pregão Eletrônico nº 029/2022, na proposta do LICITANTE e neste contrato.

2.2 — Os serviços serão prestados por demanda, através de ordem de serviço e ticket, utilizando o modelo de remuneração baseado em Unidade de Serviço Técnico (UST), sendo cada UST equivalente a 30 minutos de trabalho realizado.

2.3 — A tabela de serviços, abaixo, contém a estimativa anual da demanda para cada tipo de serviço:

Tipo de Serviço	Estimativa Mensal (UST)	Estimativa Anual (UST)
Rotineiros	3728	44736
2º Nível	502	6024
3º Nível	120	1440
TOTAL:	4350	52200

2.4 — As quantidades de UST a serem contratadas foram estipuladas com base no controle de atendimento de chamadas em um sistema de gestão de serviços que pode ser usado para gerenciar automação de fluxos de trabalho (OTRS) e em inferência estatística dos serviços de rede.

2.5 — A estimativa apresentada na tabela acima poderá ser alterada, preservando o total, em razão de necessidades da ALESC e de eventuais alterações do plano estratégico ou do plano diretor da área.

CLÁUSULA TERCEIRA

DO VALOR, PAGAMENTO E REAJUSTAMENTO

3.1 — Dá-se como valor global para o presente Contrato a importância de R\$ _____ (_____),

3.2 — Os valores unitários para efeito de pagamento constam no demonstrativo abaixo:

Item	Qtidade	Unidade	Discriminação	Valor unitário (R\$)
01	52200	UST	Serviço de apoio à administração de redes, à administração de bancos de dados e em segurança da informação, incluindo serviços rotineiros, segundo e terceiro níveis conforme tabela constante no item 2.3 deste Contrato	
Valor total do lote único				

3.1 — O levantamento de UST para pagamento será realizado mensalmente, de acordo com as ordens de serviço e tickets concluídos e validados pelo fiscal do contrato;

- 3.2 — Até o quinto dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a licitante contratada entregará relatório contendo a discriminação dos serviços executados;
- 3.3 — Após a conferência do relatório, o fiscal do contrato comunicará à licitante contratada, no prazo de cinco dias úteis contados da data do recebimento do relatório, a sua aprovação, com indicação de eventuais glosas e/ou incorreção de valores, e autorizará a emissão da correspondente fatura para efeito de pagamento;
- 3.4 — A licitante contratada deverá mencionar na respectiva Nota Fiscal/Fatura as informações sobre os serviços prestados, tais como: atividade realizada, local, além de mencionar o número do Contrato, o número da Licitação e o número do Processo, bem como anexar o relatório dos serviços realizados no período;
- 3.5 — Os referidos pagamentos serão feitos no prazo estabelecido em Lei, obedecendo às condições do Edital e as constantes da proposta vencedora, mediante ainda a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente de acordo com as demais exigências em vigor; e
- 3.6 — No caso de o crédito ser efetuado através de DOC/TED, a tarifa sobre serviços ficará a cargo da licitante contratada.
- 3.7 — O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, conforme Cláusula Décima e Anexos do presente contrato, bem como das demais obrigações contratuais.
- 3.8 — Em caso de prorrogação do prazo de vigência do presente contrato, após o seu prazo de duração ultrapassar o período de 12 (doze) meses, competirá ao LICITANTE, sob pena de preclusão lógica do pedido, solicitar à ALESC, na primeira oportunidade, a efetuação de reajuste dos preços contratuais, a ser calculado de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, calculado e mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, aplicando-se a seguinte fórmula:
- 3.8.1 — $R = V (I - I_0)$, onde:
- 3.8.1.1. R = Reajustamento procurado;
- 3.8.1.2. I = Índice correspondente à data em que o reajustamento é processado;
- 3.8.1.3. I_0 = Índice correspondente ao mês de recebimento das propostas;
- 3.8.1.4. V = Valor do pagamento solicitado a preços iniciais do contrato.
- 3.9 — Nas ocasiões em que o LICITANTE for consultado acerca da existência de interesse na prorrogação da avença, deverá ressaltar, sob pena de preclusão, em termos expressos, seu interesse no reajuste do preço contratado.

CLÁUSULA QUARTA DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 — As despesas pertinentes ao objeto do presente Edital correrão à conta da AÇÃO 001369 (Manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elemento 3.3.90.40.00 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica), Subelemento 3.3.90.40.08 (Manutenção de Softwares) do Orçamento da ALESC.

CLÁUSULA QUINTA DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

5.1 — O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do Contrato, podendo ser aditado e prorrogado na forma da Lei.

CLÁUSULA SEXTA DA ENTREGA E RECEBIMENTO

6.1 — Os serviços, objeto deste Contrato, deverão ter início no prazo máximo de 30 dias a contar da expedição da Ordem de Serviço/autorização de fornecimento por parte da ALESC.

6.1.1 — Fica estabelecido o prazo de 12 meses para os serviços executados de forma contínua, podendo sua duração ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos a critério da ALESC, limitada a 60 meses, conforme dita o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.

6.2 — Os serviços serão executados na forma descrita no Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico 029/2022.

6.3 — A execução deverá ser realizada por pessoal treinado e capacitado para tal, em conformidade com o descrito no item 20, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico 029/2022.

6.3.1 — Todas as despesas decorrentes dos serviços, mão de obra, seguros, transporte, encargos trabalhistas e previdenciários, equipamentos necessários à realização dos serviços (softwares e hardwares), assim como os impostos que incidirem sobre o contrato, dar-se-ão a expensas da contratada.

6.4 — A ALESC reserva-se no direito de rejeitar no todo ou em parte o serviço que estiver em desacordo com este Edital e com o Contrato que dele se originar.

6.5 — Após a inspeção do perfeito funcionamento do objeto, desde que as especificações, os serviços e o funcionamento do objeto estiverem em conformidade com os aspectos materiais e formais exigidos no Edital de Pregão Eletrônico 029/2022 e na proposta do LICITANTE, será atestado com o termo circunstanciado de recebimento provisório nos termos do art. 73 da Lei nº 8.666/93.

6.6 — A fiscalização do contrato e o acompanhamento dos serviços serão feitos à luz do que dispõe o art. 67, § 1º, da Lei nº 8.666/93, mediante os indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõe o Acordo de Nível de Serviços (SLA), tendo como fiscal e responsável o Coordenador de Redes ou outro servidor^(es) designado^(s) pelo Diretor de Tecnologia e Informações:

6.7 — Os fiscais do contrato farão anotação em ficha própria das faltas e defeitos ocorridos (se houver), os quais deverão ser sanados pelo LICITANTE dentro dos prazos previstos, com as devidas correções e substituição dos serviços solicitados pela ALESC.

6.8 — Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pelo LICITANTE, sem ônus adicionais para a ALESC.

6.9 — Os objetos serão recusados se entregues com especificações técnicas diferentes daquelas contidas na proposta do LICITANTE e no Edital de Pregão Eletrônico 029/2022.

6.10 — Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, o LICITANTE deverá refazê-los no prazo estabelecido pela ALESC, observando as condições estabelecidas no Edital de Pregão Eletrônico 029/2022.

6.11 — Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo daquele objeto será descontado da importância mensal devida ao LICITANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

6.12 — A entrega pura e simples não caracteriza recebimento, mesmo que atestado junto ao documento fiscal.

6.13 — Todo o dano causado à ALESC ou a terceiros, mesmo que em área que não seja objeto do Edital de Pregão Eletrônico 029/2022 e deste Contrato, será de responsabilidade do LICITANTE (art. 70 da Lei nº 8.666/93).

CLÁUSULA SÉTIMA

DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE CONTRATADO

7.1 — A licitante contratada se compromete a executar os serviços em perfeito acordo com as especificações do Edital e seus anexos, assim como as da proposta, do Contrato que dele se originar e das normas técnicas, durante todo o período de vigência do contrato;

7.2 — Apresentar e manter atualizada a relação nominal dos funcionários da licitante contratada alocados para prestar os serviços objeto da contratação, constando o respectivo endereço, telefone fixo, celular e e-mail;

7.3 — Apresentar os comprovantes de escolaridade e de capacitação técnica dos técnicos e do supervisor técnico;

7.4 — A licitante contratada não poderá alegar incapacidade de execução parcial ou total do objeto contratado, bem como a impossibilidade de promover ajuste e/ou adequação de “performance” técnica, quaisquer que sejam os empecilhos, estando

obrigada à execução dos ajustes e adequações necessárias, sem ônus para a ALESC;

7.5 — Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da ALESC;

7.6 — Cumprir as posturas do Município e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução dos serviços;

7.7 — Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à ALESC ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato;

7.8 — Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e a qualificação exigida;

7.9 — Responsabilizar-se por eventuais paralisações dos serviços por parte de seus empregados, substituindo-os sem repasse de qualquer ônus à ALESC, impedindo que haja interrupção dos serviços prestados;

7.10 — Manter a disciplina entre os seus empregados, aos quais será expressamente vedado o uso de qualquer bebida alcoólica, bem como, durante a jornada de trabalho, desviar atenção do serviço;

7.11 — Caso seja necessário a substituição/adição de qualquer um dos profissionais apresentados para compor a equipe técnica, a Contratada deverá providenciar/adicionar sua substituição/adição nos termos do § 10 do art. 30 da Lei Federal nº 8.666/1993, por outro de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela ALESC.

7.12 — Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os por meio de crachás, fornecendo-lhes os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), quando for o caso;

7.13 — Instruir seus empregados quanto à prevenção de incêndios nas áreas da ALESC;

7.14 — Dar ciência imediata e por escrito à Coordenadoria de Redes sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

7.15 — Designar por escrito no ato do recebimento da autorização de serviço, supervisor técnico, com poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução do Contrato, recebimento e registro de solicitações da Diretoria de Tecnologia e Informações;

7.16 — Os profissionais prestadores do serviço não poderão executar serviços que não constam no Anexo I - A - Catálogo de Serviços;

7.17 — Prestar os esclarecimentos solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços;

7.18 — Manter os equipamentos necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso e em quantidade necessária à boa execução dos trabalhos;

7.19 — Exercer controle sobre a qualidade e pontualidade dos serviços prestados;

7.20 — Assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários acidentados ou que apresentarem mal súbito;

7.21 — Desempenhar suas obrigações contratuais de forma a não interferir nas atividades da ALESC, respeitando suas normas de conduta;

7.22 — Reexecutar serviços que justificadamente forem solicitados pela Coordenadoria de Redes quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos;

7.23 — Assumir, em relação a sua equipe operacional, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos atos administrativos, tais como, acompanhamento e orientação técnica, controle de frequência, autorizações de afastamentos, férias, sanções, substituições, admissões e demissões;

7.24 — Custear os materiais de consumo utilizados por sua equipe operacional; e

7.25 — Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.26 — Disponibilizar um profissional qualificado, excluindo-se o horário normal de expediente da ALESC, ou seja, (24x7x365), com apresentação da escala mensal, devendo apresentar relatório de todas as atividades realizadas;

7.27 — Apresentar a escala mensal com no mínimo 03 (três) dias úteis antes de seu início; e

7.28 — No eventual acionamento fora do expediente normal da ALESC, será lançada UST de acordo com o serviço realizado, respeitando o Anexo I - A – Catálogo de Serviços.

CLÁUSULA OITAVA **DAS OBRIGAÇÕES DA ALESC**

8.1 — Nomear Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

8.2 — Para fins de fiscalização, a ALESC registrará em relatório as deficiências verificadas na execução do contrato, encaminhando cópia à licitante contratada, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem qualquer ônus à ALESC e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste contrato;

8.3 — A ausência ou omissão da fiscalização da ALESC não eximirá a licitante contratada das responsabilidades previstas neste contrato;

8.4 — O Fiscal do Contrato deverá acompanhar e controlar todos os chamados técnicos durante o prazo contratado, observando rigidamente o cumprimento do SLA estabelecido;

8.5 — Encaminhar formalmente a demanda por meio de ordem de serviço ou ticket, de acordo com os critérios estabelecidos;

8.6 — Proporcionar as facilidades necessárias para que a licitante contratada possa desempenhar normalmente os serviços contratados, compreendendo inclusive a prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela licitante contratada;

8.7 — Aplicar à licitante contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

8.8 — Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à licitante contratada, dentro dos prazos pré-estabelecidos; e

8.9 — Comunicar à licitante contratada todas e quaisquer anomalias relacionadas com a prestação dos serviços.

8.10 — A ALESC disponibilizará para a licitante contratada a seguinte infraestrutura:

8.10.1 — Instalações físicas e mobiliário existente na Coordenadoria de Redes, possibilitando a Contratada realizar vistoria;

8.10.2 — Os equipamentos a serem utilizados pelos profissionais da licitante contratada para acesso ao OTRS, bem como as demais ferramentas utilizadas, computadores, telefones, software de acesso remoto e tantos outros que se faça necessário e que a ALESC possua; e

8.10.3 — Qualquer equipamento ou ferramenta de uso pessoal que a ALESC não possuir e fazer-se necessário ao desempenho das atividades, deverá ser fornecido pela licitante contratada.

8.10.4 — O horário de expediente da ALESC é das 7h às 19h, passível de ser alterado, prévia e excepcionalmente, por período específico e determinado. Usualmente no mês de janeiro, período de férias coletivas, tem sido adotado o expediente das 13h às 19h.

CLÁUSULA NONA **INEXECUÇÃO/RESCISÃO, ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

9.1 — O presente Contrato poderá sofrer alterações na forma estabelecida na Seção III – Da Alteração dos Contratos – Capítulo III, da Lei nº 8.666/93.

9.2 — A inexecução total ou parcial do Contrato terá procedimentos e consequências, assim como as hipóteses de rescisão, na forma estabelecida na Seção V - Da Inexecução e da Rescisão dos Contratos - Capítulo III, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA **DAS SANÇÕES E PENALIDADES**

10.1 — Sem prejuízo das Sanções Administrativas já previstas no item 17 do Edital de Pregão 029/2022 (art. 87 da Lei nº 8.666/93, art. 7º da Lei 10.520/02), fica a contratada sujeita ao cumprimento de Níveis mínimos de serviço e avaliação de qualidade;

10.2 — A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a licitante contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à Coordenadoria de Redes até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metasp de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, conforme Anexo I - C – Modelo de relatório mensal de Serviços

10.2.1 — Os níveis de serviço relacionados a incidentes e disponibilidade do ambiente tecnológico de TI da ALESC constam no Anexo I - B – Acordo de Nível de Serviços.

10.2.2 — Os primeiros 90 (noventa) dias contados do início da execução dos serviços, assim compreendida a instalação completa com ateste da Coordenadoria de Redes, serão considerados como período de estabilização. Durante este período, a licitante contratada deverá promover todos os ajustes procedimentais que se mostrarem necessários relativos aos aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas abaixo.

10.2.3 — As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à licitante contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela Coordenadoria de Redes. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

10.2.3.1 — Para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes das especificações técnicas;

10.2.3.2 — Para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes das especificações técnicas;

10.2.3.3 — Para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes das especificações técnicas; e

10.2.3.4 — E a partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes das especificações técnicas.

10.2.4 — Havendo glosas em mais de 30% dos serviços prestados, poderá acarretar o rompimento unilateral do contrato por parte da ALESC, excluído o período de estabilização.

10.2.5 — Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

10.2.6 — Para o cálculo de níveis de serviços em relação à resolução de chamados solicitados será considerado o período de expediente da ALESC.

10.2.7 — Serão desconsiderados os períodos de indisponibilidade que decorrerem de paradas acordadas entre a licitante contratada e a Coordenadoria de Redes ou de fatores cuja solução dependa exclusivamente de terceiros.

10.2.8 — O atendimento dos tickets será realizado no horário de expediente da ALESC, salvo especificações de serviços do Catálogo.

10.2.9 — A apuração dos indicadores será realizada no fechamento de cada ticket, a partir de relatórios baseados em informações do OTRS.

10.2.10 — Os indicadores para os quais não se mostrar possível o acompanhamento através do OTRS, será utilizada uma planilha eletrônica de controle.

10.2.11 — Caso o OTRS esteja indisponível, o controle dos tickets será realizado através de planilha eletrônica fornecida pela Coordenadoria de Redes, para utilização provisória pela licitante contratada.

10.2.12 — O prazo de resolução será contado a partir da data e hora de registro do incidente no OTRS. No caso dos serviços agendados, os prazos serão contados a partir do início da janela de tempo disponibilizada para o referido serviço.

10.2.13 — Os tempos de atendimento de cada ticket serão atribuídos pelo OTRS, assim que o ticket for criado ou movido para a fila apropriada.

10.2.14 — Os serviços de retrabalho não serão remunerados. O ônus de refazer ou reparar os serviços prestados em não conformidade com os procedimentos será da licitante contratada.

10.2.15 — Havendo situações excepcionais que excedam a quantidade máxima mensal de UST prevista na Tabela de Estimativa de Serviços, não serão aplicadas as glosas nos níveis 2 e 3 contidas no SLA, no que exceder o limite mensal estimado.

10.2.16 — Falhas e/ou atrasos na execução dos procedimentos implicarão ajustes de pagamento (glosas), conforme definidos no SLA.

10.2.17 — Poderá haver pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários de TIC quanto ao nível de satisfação dos serviços prestados:

10.2.18 — O nível de satisfação será calculado com base na divisão do total de avaliações positivas sobre o total de avaliações preenchidas no período de apuração. O resultado da divisão deverá ser multiplicado por 100 para a obtenção do percentual; e

10.2.19 — O nível de satisfação inferior a 75% ensejará reavaliação da metodologia de atendimento ao usuário.

10.3 — Não respeitados os prazos definidos pelo SLA, a partir da apuração dos tickets e ordem de serviço, têm-se parâmetros objetivos para apontar a redução da qualidade do serviço, caso em que são aplicáveis as sanções financeiras conforme estabelecidos no Anexo I - B – Acordo de nível de serviços (SLA).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DO FORO

11.1 — Fica eleito o Foro da Comarca da Capital (SC), com a renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais questões oriundas do presente Contrato.

11.2 — E, por estarem justos e acordes, assinam as partes o presente instrumento contratual em três vias de igual teor e forma para que surta os seus efeitos legais.

Florianópolis/SC ____ de _____ de 2022.

CONTRATANTE:

Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina
(ALESC)

André Luiz Bernardi
Diretor-Geral

Eduardo Pereira Andrada
Diretor de Tecnologia e Informações

CONTRATADA:

[inserir nome do Responsável Legal]

[inserir nome do representante legal]
[cargo]



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO ULISSES MORAES**, Presidente de Comissão Legal, em 26/08/2022, às 15:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ BERNARDI**, **Diretor Geral**, em 26/08/2022, às 17:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL BATISTA DOS SANTOS**, **Coordenador de Licitações e Contratos**, em 26/08/2022, às 17:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.alesc.sc.gov.br/verifica-assinatura> informando o código verificador **0504411** e o código CRC **71B31E14**.

22.0.000022432-8

0504411v8