

Capanema-PA, 08 de fevereiro de 2022.

OFÍCIO Nº 038/2022 - SEMAD

Ao Exmo. Sr.
FRANCISCO FERREIRA FREITAS NETO
Prefeito Municipal de Capanema/PA.

Assunto: Contratação de serviços técnicos especializados.

Senhor Prefeito,

Honrado em cumprimentá-lo, sirvo-me do presente para solicitar as providências necessárias quanto a deflagração de processo de inexigibilidade de licitação visando a contratação da empresa **P.P.L SUPORTE E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA INFORMÁTICA LTDA** para a prestação de serviços técnicos especializados em **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)** para atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Capanema/PA e suas Secretarias, consoante a justificativa e demais especificações técnicas expostas no Termo de Referência, em anexo.

Respeitosamente,

ANTÔNIO MARIA DE NAZARE MOREIRA
Secretário Municipal de Administração

Handwritten notes in blue ink:
A Comissão Municipal de Licitação
de Licitação
CPPL
na reunião
de 08/02/2022
08.02.22

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPANEMA/PA E SUAS SECRETARIAS.

1.1. A prestação do serviço em tela, compreende o fornecimento de um enlace óptico para criação de uma VLAN, interligando as secretarias para gestão integrada das informações, gerenciamento centralizado dos ativos de TI, além da operação e gerenciamento de redes de computadores das secretarias e fundos, Gerenciamento de Internet, Gestão da segurança da informação, Suporte e Gerenciamento de servidores físicos e virtualizados, Suporte as Instalações Físicas de TI e Suporte e Manutenção a Desktops, Notebooks e Periféricos baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TI, com base nos processos de ITIL e o gerenciamento, manutenção e evolução do portal oficial da prefeitura capanema.pa.gov.br e a assessoria para alimentação, adequação e sustentação do portal da transparência do município.

2. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Observa-se, no contexto atual e de forma geral, um crescimento intenso de trabalho nas áreas responsáveis pela Tecnologia da Informação e Comunicação das Organizações Públicas. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TIC decorre de diversas razões, dentre as quais podem-se destacar: a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TIC; a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão; a automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade; as seguidas demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica de sistemas legados; a inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia, além das questões vinculadas à governabilidade da TIC, bem como da necessidade da transparência e da democratização da informação pública.

Inserido neste contexto, a Administração Pública Municipal possui uma grande demanda pela automação de novos fluxos de trabalho, evolução de fluxos de trabalho e funcionalidades já implementadas e a sustentação de vários de sistemas de informação, utilizados pelas áreas meio e fim, para a execução de suas atividades e prestação dos serviços de respectivas competências junto aos cidadãos em geral.

Tais sistemas, mantidos atualmente pelas áreas de TIC, são fundamentais para o adequado funcionamento de Órgãos, sendo que a interrupção no funcionamento implica na paralisação das atividades, causando prejuízos diretos a usuários desses sistemas, além de afetar as organizações públicas e privadas que dependem de alguns desses serviços para a realização de atividades, relacionadas neste Termo de Referência.

Assim, a contratação em pauta visa atender às necessidades aqui expressas mediante a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas essenciais de informação e infraestrutura tecnológica, uma vez que o Município de Capanema/PA não conta com profissionais especializados em quantidade e qualificação necessárias para a

operacionalização dessas atividades, imprescindível para o adequado funcionamento de seus órgãos.

3. - DA COMPROVAÇÃO DE NATUREZA SINGULAR

A Singularidade não é a falta de pluralidade de profissionais ou empresas para exercer determinada função e sim de características e de extrema confiança do gestor municipal. Uma vez que a empresa deverá ter um aparato técnico e expertise, como também dispor dos equipamentos necessários para a prestação dos referidos serviços.

A consultoria, assessoria, gerenciamento e operacionalidade em tecnologia da informação que se aplica ao setor público, se enquadra na natureza singular pois é executada por pessoa jurídica de notória especialização, cuja produção é intelectual, possuindo característica de personalismo intelectual, bem como deter dos mecanismos e instrumentos necessários para atingir o grau de excelência almejada.

4. DA CARACTERIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

Trata-se de contratação com inviabilidade de competição de seleção de mais vantajosa através de critérios objetivos, consistentes no esforço humano, de difícil comparação. Observe-se que o inciso III, do art. 13, da Lei nº 8.666/93 é taxativo caracterizando a assessoria ou consultoria técnica como um serviço técnico profissional especializado, preenchendo o primeiro requisito.

A próxima análise é quanto a natureza singular do serviço, no qual o conceito é relativo. A singularidade não é a falta de pluralidade de profissionais ou empresas para a exercer determinada função e sim de características especiais.

A consultoria e assessoria na área em Tecnologia da Informação que se aplica ao setor público, se enquadra na natureza singular pois é executada por pessoa física ou jurídica cuja produção é intelectual que possui característica de personalismo inconfundível.

Por último e não menos importantes deve-se caracterizar a notória especialização. A notoriedade se faz pelo conhecimento da alta capacidade do profissional ou da empresa que possuam currículo satisfatório diante da necessidade da administração.

A Administração possui margem de discricionariedade para escolher a empresa que mais lhe parecer adequada. Frisa-se que esta discricionariedade tem que possuir sintonia com a necessidade administrativa à qualidade almejada.

Dessa forma, uma vez preenchido os requisitos acima mencionados, a Administração não poderá realizar a contratação de empresa especializada na assessoria proposta por intermédio de licitação, eis que os profissionais ou empresa são incomparáveis, inviabilizando a competição. A realização de licitação poderia transportar na contratação de um serviço de qualidade imprópria.

5. DA RAZÃO DA ESCOLHA DO EXECUTANTE

A empresa escolhida foi **P.P.L SUPORTE E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA INFORMÁTICA LTDA, com CNPJ nº 10.231.380/0001-29**, com endereço na Travessa Pirajá nº 2218, Belém, Pará, detentora de inquestionável saber técnico na área de tecnologia da informação (TI). Além do mais, a mesma já vem executando os serviços aqui pretendidos a essa municipalidade, sem que haja qualquer observação e sanção que desabone a prestação dos serviços até o presente momento proporcionados. Destarte, que este município não dispõe de técnicos capacitados para exercer esta função em nosso quadro de servidores, assim a administração sente a necessidade de contratar profissionais de notório conhecimento e capacitados para desenvolver suas atividades precípuas em todos os órgãos e secretarias /fundos vinculados a esta Administração. Para que o fluxo das informações não seja interrompido por falta de pessoal qualificado em TI, além de sua disponibilidade e conhecimento dos problemas existentes no âmbito da tecnologia da Informação na administração municipal.

6. DO VALOR

Com base na proposta encaminhada pela empresa **P P L Soluções em Tecnologia EIRELI**, inscrita nº CNPJ: 10.231.380/0001-29, o valor da presente contratação é de **R\$ 82.600,00 (oitenta e dois mil e seiscentos reais) mensais**, conforme quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	TOTAL
1	Suporte e Manutenção de PCs e Notebooks, Impressoras e periféricos todos os fundos, helpdesk com atendimento remoto e presencial	R\$ 82.600,00
2	Fornecimento de serviço de enlace óptico	
3	Gerenciamento, operação e monitoramento da Infraestrutura de Redes e de Internet da Prefeitura e Secretarias, dos Postos de Saúde e Escolas Municipais	
4	Gerenciamento, suporte e Manutenção em Servidores Físicos, virtualizados e em cloud	
5	Suporte e gerenciamento do portal da prefeitura Capanema.pa.gov.br	
6	Assessoria para o Portal da Transparência municipal	
TOTAL		R\$ 82.600,00

No valor proposto está incluso todos os custos de fornecimento e instalação, dentre eles, os encargos previdenciários, trabalhistas, tributários e comerciais, e quaisquer outros que incidam diretamente ou indiretamente no fornecimento do respectivo objeto.

7. DA DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

Os Serviços de Tecnologia da Informação (TI) são na área de Infraestrutura de TI e Suporte Computacional.

O Suporte computacional está subdividido em níveis como apresentado abaixo:

Suporte de Nível 1 Help Desk	O 1º Contato do usuário poderá ser feito por telefone, e-mail, portal, chat ou aplicativo de suporte fornecido pela P.P.L SUPORTE E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA INFORMÁTICA LTDA. A solução para o usuário poderá ser nesse 1º contato, como também o chamado poderá ser direcionado para outros níveis e será monitorado até o seu encerramento.
Suporte de Nível 2 Especialistas	Responsável por atender todos os chamados encaminhados pelo nível 1. Deverá prover solução remota ou no local, presencialmente. Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o nível 3, para que possam verificar as causas do problema e possíveis soluções.
Suporte de Nível 3 Analista de redes, Segurança ou Sistemas	Atendimento telefônico, remoto ou presencial para soluções complexas de hardware, software, aplicativos, sistemas, monitorar ambientes de rede e de trabalho, de segurança da informação.

7.1. TIPOS DE SERVIÇOS

7.1.1. Fornecimento de serviço de enlace óptico: Serviços de enlace óptico para criação de uma intranet com velocidade de 1000Mbps, que possibilite a interligação entre as secretarias da prefeitura, conforme consta no termo de referência. Está rede contará com a criação de uma VLAN (Virtual Local Area Network), encapsulada por uma VPN, configurados dentro de nossa estrutura de enlace óptico, para provimento e compartilhamento de serviços e recursos computacionais, facilitando a colaboração do

trabalho e o acesso mais dinâmico aos diversos serviços de TI ao qual a prefeitura dispõe: como a interligação das secretarias de Assistência Social, Educação, Finanças, Saúde, Prefeitura e Almoarifado. Isto permitirá maior controle e colaboração dos serviços públicos.

7.1.2. Gerenciamento, suporte, operação e monitoramento da Infraestrutura de TI: Este serviço é responsável pelo gerenciamento, monitoramento e operação, através das ferramentas e softwares específicos fornecidos pela **P.P.L SUPORTE E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA INFORMÁTICA LTDA**, aos equipamentos e diversos tipos de ativos, itens de configuração e serviços de TI (servidores, sistemas, aplicativos, firewalls, switches, roteadores, access point, gateways) para a identificação imediata de problemas no funcionamento desses equipamentos, execução de procedimentos, além de ações de suporte das instalações físicas de TI da Prefeitura Municipal de Capanema, suas Secretarias e Fundos Municipais para o cabeamento e pontos lógicos de rede de computadores. O atendimento será prestado por todos os níveis de atendimento, definidos e implementados pela nossa equipe de TI.

7.1.3. Gerenciamento de Internet: O gerenciamento de Internet será realizado utilizando ferramentas de controle e análise das atividades dos usuários e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga através de roteadores WAN, Proxy e segurança de acesso à internet com a adoção de firewalls. Será atendido por todos os níveis de suporte.

7.1.4. Gerenciamento e Suporte ao Portal da Prefeitura: Gerenciamento e suporte ao portal capanema.pa.gov.br no que diz a sua disponibilidade, atualizações, layout, segurança e manutenção. Será atendido por todos os níveis de suporte.

7.1.5. Gerenciamento e Suporte ao Portal da Transparência: Gerenciamento, suporte e assessoria na alimentação do portal da Transparência do município atrelado ao site principal capanema.pa.gov.br. Será atendido por uma equipe especializada nos níveis de 2, visando atender aos requisitos da Lei de Acesso à Informação, aos normativas dos Tribunais de contas, como TCM-PA, MP, entre outros.

7.1.6. Suporte e gerenciamento de Servidores físicos, virtualizados e em cloud: Compreende as atividades de gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a Sistemas Operacionais, suporte a incidentes, sistemas de segurança endpoint, gerência de servidores físicos, virtuais e em cloud, análise de capacidade e performance, gerência de backups de aplicações, máquinas virtuais e banco de dados de aplicações. Não abrange suporte de desenvolvimento e modificações de sistemas e banco de dados de terceiros contratados pela prefeitura.

7.1.7. Suporte e Manutenção a Desktops, Notebooks e Periféricos: O Suporte Técnico a Usuários seguirá o fluxo de atendimento passando primeiramente pelo nível 1, não solucionado, atuará como suporte de Nível 2 para incidentes e requisições de serviços, atuando na identificação e correção dos incidentes de softwares básicos, hardwares ou solicitações de maior complexidade, incluindo diagnósticos, sistemas operacionais e serviços de substituição de peças dos computadores, notebooks e periféricos, inclui-se impressoras.

8. DO RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO

Os serviços serão prestados diariamente, após da assinatura do contrato, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes no presente Termo e na proposta.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1.** Atender a todas as condições descritas no Termo de Referência e no respectivo Contrato;
 - 9.2.** Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato;
 - 9.3.** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
 - 9.4.** Responsabilizar-se pelo objeto deste Contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a direta ou indiretamente, causar ou provocar à CONTRATANTE;
 - 9.5.** Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE;
 - 9.6.** Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
 - 9.7.** Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE;
 - 9.8.** Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da CONTRATANTE, a que a CONTRATADA tiver conhecimento;
 - 9.9.** Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária a entendimento do objeto deste Contrato;
 - 9.10.** Em caso de não atendimento ao item solicitado acima pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço contratado;
 - 9.11.** Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;
 - 9.12.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, de acordo com Lei 8.666/93, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, mantidas as mesmas condições estipuladas no presente Termo de Referência, sem que caiba à CONTRATADA qualquer reclamação;
 - 9.13.** É facultada a supressão além dos limites acima estabelecidos mediante acordo entre as partes;
 - 9.14.** Garantir o funcionamento dos equipamentos e componentes fornecidos, responsabilizando-se pela manutenção corretiva dos mesmos, durante o período de garantia.
 - 9.15.** Executar o objeto deste contrato de acordo com as condições e prazos estabelecidas neste termo contratual;
 - 9.16.** Assumir a responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao patrimônio do CONTRATANTE ou a terceiros, quando no desempenho de suas atividades profissionais, objeto deste contrato;
-

9.17. Encaminhar para o Setor Financeiro da(o) PREFEITURA MUNICIPAL CAPANEMA/PA - PA as notas de empenhos e respectivas notas fiscais/faturas e/ou recibos concernentes ao objeto contratual;

9.18. Assumir integralmente a responsabilidade por todo o ônus decorrente da execução deste contrato, especialmente com relação aos encargos trabalhistas e previdenciários do pessoal utilizado para a consecução dos serviços;

9.19. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na assinatura deste Contrato.

9.20. Providenciar a imediata correção das deficiências e ou irregularidades apontadas pela Contratante;

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato e do Termo de Referência;

10.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

10.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

10.5. Pagará à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato;

10.6. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.7. Não permitir que os empregados da CONTRATADA executem tarefas em desacordo com as preestabelecidas no contrato.

11. DAS MEDIDAS ACAUTELADORAS

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

12. DO CONTROLE DA EXECUÇÃO

12.1. A fiscalização da contratação será exercida por um representante da Administração, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração.

12.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da fornecedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.3. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou erros observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

13. DA RESCISÃO

Constituem motivo para a rescisão contratual os constantes dos artigos 77, 78 e 79 da Lei nº 8.666/93, e poderá ser solicitada a qualquer tempo pelo CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, mediante comunicação oficial.

14. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, bem como de ocorrência de atraso injustificado na execução do objeto deste contrato, submeter-se-á a CONTRATADA, sendo-lhe garantida plena defesa, as seguintes penalidades:

14.1.1. Advertência;

14.1.2. Multa;

14.1.3. Suspensão temporária de participações em licitações promovidas com o CONTRATANTE, impedimento de contratar com o mesmo, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

14.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou penalidade;

14.2. A multa prevista acima será a seguinte:

14.2.1. Até 10% (dez por cento) do valor total contratado, no caso de sua não realização e/ou descumprimento de alguma das cláusulas contratuais;

14.3. As sanções previstas nos itens acima poderão ser aplicadas cumulativamente, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 05 (cinco) dias úteis;

14.4. O valor da multa aplicada deverá ser recolhido como renda para o Município, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da notificação, podendo o CONTRATANTE, para isso, descontá-la das faturas por ocasião do pagamento, se julgar conveniente;

14.5. O pagamento da multa não eximirá a CONTRATADA de corrigir as irregularidades que deram causa à penalidade;


14.6. O CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATADA, por escrito, de qualquer anormalidade constatada durante a prestação dos serviços, para adoção das providências cabíveis;

14.7. As penalidades somente serão relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificadas só serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos reais e facilmente comprováveis, a critério da autoridade competente do CONTRATANTE, e desde que formuladas no prazo máximo de 05 (cinco) dias da data em que foram aplicadas.


Secretaria Municipal de Administração



**Proposta para Serviços Técnicos em Tecnologia da
Informação.**



Proposta N° 489/2021



Capanema, 28 de dezembro de 2021

Sumário

1. Objetivo	3
2. Descrição Geral	3
2.1 Descrição dos Serviços	4
3. Locais de cobertura e prestação dos serviços	5
4. Confiabilidade e Segurança da Informação	6
5. Exclusões:	6
6. Prazo:	6
7. Validade da Proposta:	6
8. Orçamentos e formas pagamento:	7
Definição dos serviços técnicos:	7
Forma de pagamento:	7
9. Observações complementares:	7

1. Objetivo

Em apreciação à solicitação da Prefeitura Municipal de Capanema, encaminhamos proposta de serviços especializados em Tecnologia da Informação (TI) para fornecimento de um enlace óptico para criação de uma VLAN, interligando as secretarias para gestão integrada das informações, gerenciamento centralizado dos ativos de TI, além da operação e gerenciamento de redes de computadores das secretarias e fundos, Gerenciamento de Internet, Gestão da segurança da informação, Suporte e Gerenciamento de servidores físicos e virtualizados, Suporte as Instalações Físicas de TI e Suporte e Manutenção a Desktops, Notebooks e Periféricos baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TI, com base nos processos de ITIL e o gerenciamento, manutenção e evolução do portal oficial da prefeitura capanema.pa.gov.br e a assessoria para alimentação, adequação e sustentação do portal da transparência do município.

Com isso almeja-se alcançar um bom funcionamento da infraestrutura de TI, permitindo a sua sustentação, evolução, a implementação de melhorias e adequações para o atendimento a novas necessidades tecnológicas da Prefeitura Municipal de Capanema, suas Secretarias, fundos municipais, seus funcionários e e principalmente o acesso a serviços a população do município.

Esta proposta foi formulada visando a prestação de serviços técnicos especializados de sustentação à infraestrutura de TI pelo período de 12(doze) meses, podendo ser renovada aplicando índices de correção inflacionárias vigentes, sendo a remuneração estabelecida por valores fixos mensais descritos no item 8 desta proposta.

2. Descrição Geral

Os Serviços de Tecnologia da Informação (TI) são na área de Infraestrutura de TI e Suporte Computacional.

O Suporte computacional está subdividido em níveis como apresentado abaixo:

Suporte de Nível 1 Help Desk	O 1º Contato do usuário poderá ser feito por telefone, e-mail, portal, chat ou aplicativo de suporte fornecido pela pontodata . A solução para o usuário poderá ser nesse 1º contato, como também o chamado poderá ser direcionado para outros níveis e será monitorado até o seu encerramento.
Suporte de Nível 2 Especialistas	Responsável por atender todos os chamados encaminhados pelo nível 1. Deverá prover solução remota ou no local, presencialmente. Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o nível 3, para que possam verificar as causas do problema e possíveis soluções.
Suporte de Nível 3	Atendimento telefônico, remoto ou presencial para soluções complexas de hardware, software, aplicativos, sistemas, monitorar ambientes de rede e de trabalho, de segurança da informação.

Analista de redes, Segurança ou Sistemas	
---	--

2.1 Descrição dos Serviços

Fornecimento de serviço de enlace óptico: Serviços de enlace óptico para criação de uma intranet com velocidade de 1000Mbps, que possibilite a interligação entre as secretarias da prefeitura, conforme consta no termo de referência. Está rede contará com a criação de uma VLAN (Virtual Local Area Network), encapsulada por uma VPN, configurados dentro de nossa estrutura de enlace óptico, para provimento e compartilhamento de serviços e recursos computacionais, facilitando a colaboração do trabalho e o acesso mais dinâmico aos diversos serviços de TI ao qual a prefeitura dispõe: como a interligação das secretarias de Assistência Social, Educação, Finanças, Saúde, Prefeitura e Almoxarifado. Isto permitirá maior controle e colaboração dos serviços públicos.

Gerenciamento, suporte, operação e monitoramento da Infraestrutura de TI: Este serviço é responsável pelo gerenciamento, monitoramento e operação, através das ferramentas e softwares específicos fornecidos pela **pontodata**, aos equipamentos e diversos tipos de ativos, itens de configuração e serviços de TI (servidores, sistemas, aplicativos, firewalls, switches, roteadores, access point, gateways) para a identificação imediata de problemas no funcionamento desses equipamentos, execução de procedimentos, além de ações de suporte das instalações físicas de TI da Prefeitura Municipal de Capanema, suas Secretarias e Fundos Municipais para o cabeamento e pontos lógicos de rede de computadores. O atendimento será prestado por todos os níveis de atendimento, definidos e implementados pela nossa equipe de TI.

Gerenciamento de Internet: O gerenciamento de Internet será realizado utilizando ferramentas de controle e análise das atividades dos usuários e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga através de roteadores WAN, Proxy e segurança de acesso à internet com a adoção de firewalls. Será atendido por todos os níveis de suporte.

Gerenciamento e Suporte ao Portal da Prefeitura: Gerenciamento e suporte ao portal capanema.pa.gov.br no que diz a sua disponibilidade, atualizações, layout, segurança e manutenção. Será atendido por todos os níveis de suporte.

Gerenciamento e Suporte ao Portal da Transparência: Gerenciamento, suporte e assessoria na alimentação do portal da Transparência do município atrelado ao site principal capanema.pa.gov.br. Será atendido por uma equipe especializada nos níveis

de 2, visando atender aos requisitos da Lei de Acesso à Informação, aos normativas dos Tribunais de contas, como TCM-PA, MP, entre outros.

Suporte e gerenciamento de Servidores físicos, virtualizados e em cloud: Compreende as atividades de gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a Sistemas Operacionais, suporte a incidentes, sistemas de segurança *endpoint*, gerência de servidores físicos, virtuais e em cloud, análise de capacidade e performance, gerencia de backups de aplicações, máquinas virtuais e banco de dados de aplicações. Não abrange suporte de desenvolvimento e modificações de sistemas e banco de dados de terceiros contratados pela prefeitura.

Suporte e Manutenção a Desktops, Notebooks e Periféricos: O Suporte Técnico a Usuários seguirá o fluxo de atendimento passando primeiramente pelo nível 1, não solucionado, atuará como suporte de Nível 2 para incidentes e requisições de serviços, atuando na identificação e correção dos incidentes de softwares básicos, hardwares ou solicitações de maior complexidade, incluindo diagnósticos, sistemas operacionais e serviços de substituição de peças dos computadores, notebooks e periféricos, inclui-se impressoras.

3. Locais de cobertura e prestação dos serviços

Referência do local da prestação de serviços:

- Prédio da Prefeitura Municipal de Capanema
- Gabinete do Prefeito
- Secretaria de Administração
- Secretaria de Agricultura
- Secretaria de Assistência Social e suas unidades de atendimento
- Secretaria de Comunicação
- Secretaria de Cultura
- Secretaria de Educação e suas escolas municipais
- Secretaria de Esporte e Lazer
- Secretaria de Indústria, Comércio, Turismo e Mineração
- Secretaria de Meio Ambiente
- Secretaria de Segurança
- Secretaria de Saúde e seu Postos de Saúde e Unidades Básicas de Pronto atendimento - UPAs
- Secretaria de Finanças
- Secretaria de Obras

4. Confiabilidade e Segurança da Informação

A PontoDATA tem como compromisso em manter em caráter confidencial, mesmo após eventual rescisão do contrato, todas as informações relativas a:

I. Política de segurança adotada pela Prefeitura Municipal de Capanema e configurações de hardware e software decorrentes;

II. Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;

III. Quaisquer dados dos quais a PontoDATA – Soluções em Tecnologia venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação, nos comprometendo com relação a não divulgação, venda ou coleta indevida de dados da prefeitura ou terceiros.

Portanto, nos comprometemos a guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de todas e quaisquer metodologias, processos, políticas, programas e sistemas desenvolvidos, incluindo sua documentação, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo da Prefeitura.

5. Exclusões:

- Esta proposta NÃO contempla fornecimento tais como: equipamentos equipamentos passivos (eletrodutos, eletrocalhas, tubos, conexões, etc) e ativos de rede (aparelhos telefônicos, switches, roteadores, computadores, servidores, etc), mobiliários para os ambientes de trabalho ou qualquer lugar da prestação de serviços;
- Não estão inclusos a aquisição de quaisquer peças e/ou aplicações (exceto softwares livres), tais como: sistemas operacionais proprietários, aplicações de segurança como antivírus para servidores e estações de trabalho, dentre outros. Sendo assim de inteira responsabilidade do Contratante a aquisição de software e sistemas proprietários sempre que necessário para a devida aplicação das políticas de segurança de TI.

6. Prazo:

O prazo início dos serviços é imediato.

7. Validade da Proposta:

A validade da proposta é de 120 dias a contar da data de recebimento.

8. Orçamentos e formas pagamento:

Definição dos serviços técnicos:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	TOTAL
1	Suporte e Manutenção de PCs e Notebooks, Impressoras e periféricos todos os fundos, helpdesk com atendimento remoto e presencial	R\$ 82.600,00
2	Fornecimento de serviço de enlace óptico	
3	Gerenciamento, operação e monitoramento da Infraestrutura de Redes e de Internet da Prefeitura e Secretarias, dos Postos de Saúde e Escolas Municipais	
4	Gerenciamento, suporte e Manutenção em Servidores Físicos, virtualizados e em cloud	
5	Suporte e gerenciamento do portal da prefeitura Capanema.pa.gov.br	
6	Assessoria para o Portal da Transparência municipal	
TOTAL		R\$ 82.600,00

Valor dos serviços: **Oitenta e dois mil e seiscientos reais** mensais.

Forma de pagamento:

- **Pagamento:** Valor fixo mensal, até dia 10 de cada mês. Depósito em conta ou boleto bancário.
- **Multas ou Juros:** Em caso de atraso fica estabelecido cobrança multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês.

9. Observações complementares:

Qualquer ampliação na Infraestrutura de TI e/ou Serviços estipulados nesta proposta, seja antes ou durante o vigor do contrato, necessitará de revisão de valores a ajustamento contratual.

Ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.


Patric Lima
Diretor Técnico/Administrativo

ANEXO I – Relação de valores por secretarias e fundos municipais.

Descrição dos serviços	TOTAL
Gabinete do Prefeito	R\$ 7.000,00
Secretaria de Administração	R\$ 8.500,00
Secretaria de Agricultura	R\$ 2.600,00
Secretaria de Assistência Social	R\$ 6.200,00
Secretaria de Comunicação	R\$ 2.600,00
Secretaria de Cultura	R\$ 2.600,00
Secretaria de Educação	R\$ 12.000,00
Secretaria de Esporte e Lazer	R\$ 2.600,00
Secretaria de Finanças	R\$ 8.700,00
Secretaria de Indústria, Comércio, Turismo e Mineração	R\$ 2.600,00
Secretaria de Meio Ambiente	R\$ 2.600,00
Secretaria de Planejamento	R\$ 2.600,00
Secretaria de Saúde	R\$ 16.800,00
Secretaria de Obras	R\$ 2.600,00
Secretaria de Segurança	R\$ 2.600,00
TOTAL	R\$ 82.600,00