



ANEXO I
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

TERMO DE REFERÊNCIA
SUPORTE TÉCNICO

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, compreendendo os serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível – remoto e presencial, para suprir as necessidades do Município de Gaspar, voltados para o aumento de disponibilidade e da maturidade nos seus ambientes tecnológicos, de acordo com as condições constantes deste Termo de Referência e seus respectivos Anexos, contemplando:

a) Central de Serviços Técnicos - atendimentos de 1º nível;
b) Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 2º nível;
c) Serviço de Implementação e Suporte Técnico a Infraestrutura – atendimentos de 3º nível;
d) Supervisão dos Serviços de Atendimento a Usuários;
e) Análise e desenvolvimento sob demanda;

1.2 A contratação inclui o fornecimento, pela CONTRATADA, de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência.

2. OBJETIVO

2.1 Este Termo de Referência objetiva estabelecer uma Contratação, por intermédio de Pregão Presencial, para a prestação de serviços de suporte a ambiente computacional em 1º (Central de Serviços Técnicos), 2º (Serviço de Suporte Técnico a Usuários) e 3º (Serviço de Implementação e suporte Técnico a Infraestrutura) níveis, em grau crescente de especialização, meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas e também desenvolvimento de rotinas e módulos para adequações de Sistemas Internos, atendendo as especificações constantes deste Termo de Referência.

2.2 Tarefas de Suporte Técnico e Desenvolvimento

2.2.1 As “Tarefas de Suporte Técnico” são classificadas em três tipos:

1. **Rotineiras** – tarefas de periodicidade previamente definida para execução;
2. **Sistêmicas** – tarefas de que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração.
3. **Projetizadas** – tarefas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

2.2.2 As solicitações de execução de tarefas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade, não tendo características uniformes ao longo do período.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Objetivando concentrar esforços nas atividades de gestão, a Administração tem concentrado esforços voltados à contratação de empresas especializadas para execução dos serviços dessa natureza, por depender do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos, cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades;

3.2 Tais serviços são considerados essenciais para o desempenho das atividades institucionais, pois seus usuários utilizam os recursos de Tecnologia da Informação tanto para execução das atividades finalísticas como para as atividades meio, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho.

3.3 Diante das fragilidades explicitadas na contextualização e situação atual, descritos anteriormente, torna-se imprescindível a prestação de serviços continuados com o quantitativo de pessoal suficiente e capacitados a fim de garantir a perenidade dos serviços técnicos voltados à operação e ao suporte a usuários finais da infraestrutura de Tecnologia dos ambientes das referidas entidades.

3.4 Da relação Demanda x Necessidade:

3.4.1 Estudos realizados dão conta de que não existe até a presente data, histórico de informações sólidas e suficientes para mensuração quantitativa dos serviços a serem contratados, em face das circunstâncias a seguir descritas, situação esta que importará à CONTRATADA detida análise para composição dos seus custos, sem prejuízo do amplo acesso ao parque tecnológico, por meio de vistorias, com fins de serem formados suas convicções, por conta e risco da proponente:

3.4.2 A natureza desses serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento da infraestrutura e serviços de tecnologia da informação disponibilizados pelo órgão.

3.4.3 Desta forma, para compor estimativa de volume de serviços a serem executados durante a vigência do contrato levou-se em consideração o ambiente computacional do Município de Gaspar.

3.4.4 Além do exposto, são requisitos de negócio que motivam a solução pretendida:

- a) Atender a serviços e conteúdos oriundos das Secretarias;
- b) Atender aos projetos estratégicos da Administração e das necessidades do suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional das atividades rotineiras, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança;
- c) Auxiliar a Diretoria de Tecnologia de Informação no cumprimento da missão de execução continuada de suporte técnico aos usuários internos de soluções de Tecnologia.

4. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Contratação de Serviços Técnicos Especializados para suporte à Tecnologia da Informação e Desenvolvimento, com equipe interna exclusiva, equipe para atendimento externo e serviços sob demanda. Englobando Acordo de Níveis de Serviço, Operação de Sistema de Chamados e Implantação e Operação de Sistema para Monitoramento de Ambiente.

5. MODELO DE REMUNERAÇÃO

5.1 Remuneração mensal, considerando a qualidade no serviço conforme Acordo de Níveis de Serviço.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

6. BENEFÍCIOS

6.1 São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:

6.1.1 Prover à Diretoria de Tecnologia da Informação aumenta de eficiência na realização de suas atividades finalísticas, acompanhamento da evolução tecnológica com economia de recursos, alto grau de satisfação e atendimento às expectativas da sociedade;

6.1.2 Prover suporte técnico tempestivo aos usuários das soluções de Tecnologia da Informação visando à continuidade das atividades institucionais;

6.1.3 Melhoria dos processos operacionais e gerenciais das áreas meio e fim, a partir da maior disponibilidade dos recursos computacionais, conseqüentemente, melhorando a qualidade e o controle das atividades de gestão pública;

6.1.4 Aperfeiçoar os recursos destinados à área de suporte aos usuários, por meio da utilização de métricas de atendimento, aumento da qualidade dos produtos finais, padronização de processos e ganhos de escala através de contratações corporativas;

6.1.5 Usar e incorporar métodos e melhores práticas de mercado na área de suporte dentro dos padrões ITIL;

6.1.6 Melhorar a capacidade do órgão em planejar e atender aos seus objetivos por meio da utilização da Tecnologia da Informação;

6.1.7 Cumprir as solicitações de suporte técnico dos usuários observados os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos;

6.1.8 Documentar todas as atividades realizadas a fim de subsidiar auditorias, estatísticas e históricos, bem como criar uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI.

7. ANÁLISE DE RISCOS AO NEGÓCIO

7.1 Em função do regular e necessário uso e manipulação de dados e informações em meios digitais por toda a Administração tornam-se clara a importância pela contratação de serviços capazes de corresponder satisfatoriamente às demandas institucionais, bem como suportar com equilíbrio o aumento da demanda por tais serviços, e desta forma contribuir para assegurar comportamento que gere confiança nos serviços prestados à sociedade, sob o risco de:

7.1.1 Ocorrência de atrasos na execução de atividades e entrega de trabalhos da Administração;

7.1.2 Insuficiência de recursos tecnológicos que atendam as demandas internas ou externas da Administração.

8. DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

8.1 Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio, atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários.

8.2 A CONTRATADA deverá executar as atividades que seguem abaixo descritas:

8.2.1 *Central de Atendimento de 1º nível:* Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados a TI, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TI. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

8.2.2 *Suporte Técnico a Usuários - Atendimentos de 2º nível:* Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Atendimento de 1º nível, com a



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma remota ou presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

8.2.3 Implementação e Suporte Técnico a Infraestrutura - Atendimentos de 3º nível: Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Atendimento de 1º nível e equipe de 2º Nível, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de terceiro nível de forma remota ou presencial, envolvendo hardware e software no setor de Infraestrutura, Datacenter e redes, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

8.2.4 Supervisão de Atendimento: Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pela Central de Atendimento de 1º nível, pelo Suporte Técnico aos Usuários de 2º nível e pelo Suporte Técnico a Infraestrutura de 3º nível, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

8.2.5 Estes serviços deverão estar disponíveis **24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias por semana (24x7)** de forma presencial e remota), de modo ininterrupto. Na descrição da equipe técnica exigida, estarão especificado quais profissionais deverão estar disponíveis on-site no horário comercial, sobreaviso e sob demanda.

8.2.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar para estes serviços, todas as ferramentas necessárias para execução das atividades, além de telefones móveis e notebooks. Para os serviços externos, será disponibilizado veículo por conta da CONTRATADA. Todos os custos envolvidos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS

9.1 A estimativa de preços para a contratação proposta será realizada por meio de pesquisa mercadológica, a ser realizada pelo Departamento de Compras e Licitações, com auxílio da Diretoria de Tecnologia da Informação.

10. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

10.1 Os serviços de atendimento remoto, da Central de Atendimento, de atendimento presencial e de infraestrutura, deverão ser executados nas instalações do CONTRATANTE. Os serviços serão prestados na plataforma tecnológica descrita neste Termo de Referência, que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da Administração.

10.2 É imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços de atendimento presencial estejam alocados nas instalações da CONTRATANTE, sob supervisão exclusiva pelo representante da empresa CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CONTRATANTE, notadamente da Diretoria de Tecnologia da Informação, e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais.

10.3 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

10.4 Ao final do período a CONTRATADA irá emitir, via o Sistema de Gestão de Serviços de TI todos os relatórios de controle solicitados, dentre os quais se destacam principalmente aqueles que apuram os níveis mínimos de serviços referentes às atividades e tarefas das Ordens de Serviços do período.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

10.5 A CONTRATADA deverá apoiar o CONTRATANTE na construção, composição e atualização de seu **Catálogo de Serviços**.

10.6 Da Central de Serviços (Atendimento 1º Nível):

10.6.1 A CONTRATADA deverá planejar, implantar e operacionalizar a Central de Atendimento, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL;

10.6.2 A Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de TI do CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, com apoio de consultas à base de conhecimento e IC's e uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;

10.6.3 A Central de Atendimento deverá:

10.6.4 Estar instalada no ambiente da CONTRATANTE com ramal para recepção dos chamados via telefone;

10.6.5 Registrar no sistema de Gestão de Serviços as informações sobre as requisições/chamados de forma a possibilitar o encaminhamento da solução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

10.6.6 Supervisionar a resolução de todos os chamados/incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Atendimento deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;

10.6.7 Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

10.6.8 Os chamados à Central de Atendimento serão feitos diretamente via telefone, e-mail ou website do sistema de Gestão de Serviços a ser fornecido pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá ter amplo conhecimento na utilização da ferramenta para Gestão de Serviços da CONTRATANTE, neste caso GLPI, comprovado com atestado de capacidade técnica;

10.7 Do serviço de atendimento 1º nível:

10.7.1 O objetivo do serviço de Atendimento 1º Nível será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI do CONTRATANTE, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;

10.7.2 O Atendimento 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

10.7.3 Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste instrumento;

10.7.4 Atuar como ponto primário de contato entre o usuário e os provedores internos e externos de serviços de TI do CONTRATANTE;

10.7.5 Analisar, classificar, priorizar e solucionar os chamados (requisições de serviços e incidentes, etc.), com auxílio de consultas à base de conhecimento;

10.7.6 Finalizar as requisições/chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para geração das estatísticas de atendimento;

10.7.7 Encaminhar para o serviço de atendimento 2º ou 3º Nível, ou demais provedores internos e externos de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, informando o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa;

10.7.8 Repassar para o Atendimento 2º ou 3º Nível o registro de soluções de contorno ou definitivas aplicadas nos atendimentos não solucionados, para análise da equipe subsidiando a pretendida solução do problema;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

- 10.7.9 Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de requisições/chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo;
- 10.7.10 Registrar no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
- 10.7.11 Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 10.7.12 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;
- 10.7.13 Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 10.7.14 Identificar e reportar imediatamente ao preposto da CONTRATADA problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do CONTRATANTE ou situação excepcional, fora do seu controle ou alçada;
- 10.7.15 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços;
- 10.7.16 Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo CONTRATANTE;
- 10.7.17 Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do CONTRATANTE.

10.8 Do atendimento de 2º nível:

- 10.8.1 O Atendimento de 2º Nível atuará como suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;
- 10.8.2 A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminarem incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 10.8.3 A CONTRATADA deverá atualizar dados do chamado na solução de Gestão de Serviços, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;
- 10.8.4 O Atendimento 2º Nível será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas neste item;
- 10.8.5 Prestar suporte presencial, de segundo nível, aos usuários de TI do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Atendimento 1º Nível, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- 10.8.6 Receber, do Atendimento 1º Nível, sugestões de procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento e analisar a pertinência da sua inclusão na base de conhecimento;
- 10.8.7 Registrar na base de conhecimento os erros conhecidos, procedimentos, scripts de atendimento, etc.;
- 10.8.8 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

10.8.9 Sob Supervisão da Equipe de TI do CONTRATANTE, deve executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos servidores corporativos de rede;

10.8.10 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

10.8.11 Contatar as equipes internas da área de TI do CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

10.8.12 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

10.8.13 Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do CONTRATANTE registrando no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;

10.8.14 Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

10.8.15 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

10.8.16 Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo CONTRATANTE;

10.8.17 Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Atendimento;

10.8.18 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Atendimento para as equipes internas do CONTRATANTE;

10.8.19 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo CONTRATANTE (3º nível), quando for o caso;

10.8.20 Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.

10.9 Da Implementação e Suporte Técnico à Infraestrutura e atendimentos de 3º nível, sob supervisão da equipe de TI da Contratante.

10.9.1 O Atendimento de 3º Nível atuará como suporte de terceiro nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de alta complexidade na infraestrutura de rede e Datacenter, sempre sob supervisão da Diretoria de Tecnologia da Informação;

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

10.9.3 A CONTRATADA deverá atualizar dados do chamado na solução de Gestão de Serviços, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;

10.9.4 O Atendimento 3º Nível será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas neste item:

10.9.5 Prestar suporte remoto e presencial, de terceiro nível, a estrutura de rede e Datacenter do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas encaminhados pelo Atendimento 1º e 2º Nível, respeitando os níveis de serviço exigidos;

10.9.6 Atender equipamentos de Rede e Datacenter como Switch, Roteadores, Servidores, Storage e demais equipamentos que compõem o parque tecnológico municipal;

10.9.7 Suportar os Sistemas operacionais e aplicações do ambiente;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

- 10.9.8 Atualizar e Monitorar o ambiente;
- 10.9.9 Executar, restaurar e validar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos servidores corporativos de rede;
- 10.9.10 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 10.9.11 Validar rotinas de segurança;
- 10.9.12 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 10.9.13 Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do CONTRATANTE registrando no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
- 10.9.14 Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 10.9.15 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 10.9.16 Monitorar com ferramenta a ser implantada pela CONTRATADA, recursos de servidores físicos e virtuais;
- 10.9.17 Tomar medidas proativas para mitigar falhas;
- 10.9.18 Tarefas comuns a equipe de Infraestrutura e DBA:
 - 10.9.18.1 Avaliar e definir o hardware necessário para instalar Banco e Sistemas Operacionais e comportar os seus dados e acessos;
 - 10.9.18.2 Instalar o Software de Banco e Sistemas Operacionais, instalar atualizações e correções de bugs e tudo o que for necessário para manter a estrutura física e lógica do sistema;
 - 10.9.18.3 Definir e criar tabelas, índices e outros objetos de Banco de dados;
 - 10.9.18.4 Criar Banco de Dados e garantir que ele esteja disponível para os usuários;
 - 10.9.18.5 Efetuar backups dos Bancos de Dados e servidores, garantindo sua integridade.
 - 10.9.18.6 Criar usuários de Banco de Dados, Autenticação, Proxy, etc, e dar a eles privilégios de acesso aos dados, priorizando sempre a segurança dos mesmos, ou seja, os usuários devem ter o menor privilégio possível de acesso aos dados para evitar riscos desnecessários e proteger o sistema como um todo;
 - 10.9.18.7 Definir e implementar estratégias e planos para recuperar os Bancos e servidores em caso de falhas;
 - 10.9.18.8 Monitorar constantemente o BD para identificar gargalos de desempenho e definir/implementar soluções para otimizar este desempenho. Manter o tempo de resposta de acesso aos dados de acordo com as expectativas dos usuários é o objetivo principal desta tarefa.
 - 10.9.18.9 Auxiliar os desenvolvedores nos projetos de aplicações e ajustes de SQL;

10.10 Da Supervisão de Atendimento a Usuários

- 10.10.1 Os serviços de Supervisão de Atendimento a Usuários deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas neste item;
- 10.10.2 Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para um eficiente atendimento aos usuários do órgão. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- 10.10.3 Realizar, proativamente, a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente de atendimento a usuários do órgão (pessoas, processos e tecnologias);
- 10.10.4 Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- 10.10.5 Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

10.10.6 Coletar, acompanhar e analisar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;

10.10.7 Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;

10.10.8 Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;

10.10.9 Identificar a necessidade de adequação da Infraestrutura frente a alguma demanda previsível;

10.10.10 Organizar, controlar e otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;

10.10.11 Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;

11. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI E MONITORAMENTO

11.1 Para execução do contrato a CONTRATADA deverá operar sistema integrado de gerenciamento de serviços a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, contemplando os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento de Nível de Serviços da biblioteca ITIL.

11.2 Para execução do contrato a CONTRATADA deverá implementar e disponibilizar sistema de monitoramento de ambiente, com no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhadas abaixo:

11.2.1 Fluxo do Sistema de Monitoramento:

11.2.1.1 O funcionamento do sistema de monitoramento basicamente deve seguir o seguinte fluxo:

- A Aplicação monitora através dos agentes e módulos os recursos da rede. Agentes são espalhados para que possam enviar alguma informação para o servidor;
- A Aplicação registra esses fatos colhidos em arquivos de log;
- Posteriormente, busca nestes arquivos as informações, gravando no banco de dados;
- Gravadas no banco de dados, a Aplicação busca as informações e aplica em seus *templates* de configuração e os apresenta ao usuário.

11.2.2. Características Gerais do Sistema de Monitoramento:

11.2.2.1 *Monitoramento*: Monitorar recursos de computadores ou equipamentos de rede (carga do processador, uso de disco, logs do sistema) na maioria dos sistemas operacionais com suporte à rede;

11.2.2.2 *Monitoramento remoto*: suportada através de túneis criptografados SSH ou SSL;

11.2.2.3 *Cheragem dos serviços paralelizados*: caso haja muitos itens sendo monitorados não há risco de alguns deles não serem checados por falta de tempo;

11.2.2.4 *Capacidade de definir a rede hierarquicamente*: através de equipamentos "pai", permitindo distinção dos equipamentos que estão indisponíveis daqueles que estão inalcançáveis;

11.2.2.5 Capacidade de definir tratadores de eventos que executam tarefas em situações pré-determinadas ou para a resolução proativas de problemas;

11.2.2.6 Rotação automática de log;

11.2.2.7 Suporte para implementação de monitoração redundante;

11.2.2.8 *Interface web*: capacidade para visualização do atual status da rede, notificações, histórico de problemas, arquivos de log, etc.;

11.2.2.9 *Monitoramento em tempo real*: monitorar os recursos da rede (via SNMP, ou configuração manual de apontamento de serviço). Através da leitura desses (indiretamente, diga-se de passagem) conseguir criar relatórios de fácil entendimento técnico. Garantindo um nível de alerta rápido e de extrema importância;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

11.2.2.10 Monitorar serviços de rede (SMTP, POP3, HTTP, NNTP, ICMP, SNMP):

- *SMTP*: é o protocolo padrão para envio de e-mails através da Internet.
- *POP3*: é o protocolo usado no acesso remoto a uma caixa de correio eletrônico.
- *HTTP*: é um protocolo de comunicação utilizado para sistemas de informação de hipermídia distribuídos e colaborativos.
- *NNTP*: é um protocolo da Internet para grupos de discussão da chamada usenet.
- *ICMP*: é um protocolo integrante do Protocolo IP e utilizado para fornecer relatórios de erros à fonte original.
- *SNMP*: é um protocolo que facilita o intercâmbio de informação entre os dispositivos de rede, como placas e comutadores.

11.2.2.11 *Nicho Segmentado de Alertas*: criar um segmento para cada tipo de alerta. Por exemplo, uma falha em um banco de dados, pode ser tratada diretamente pela equipe responsável. O alerta poderá ser enviado via e-mail ao DBA (Data Base Administrator) sem a necessidade do administrador de rede ser o intermediador da falha. Ou por exemplo, a equipe de help-desk pode saber que uma determinada máquina, precisa ser trocado, por uma possível falta de espaço em disco.

11.2.2.12 *Métricas de Desempenho*: são possíveis comparativos de métricas de desempenho de uma determinada aplicação (via serviços), hosts, e demais ativos. Essas métricas podem ser dentro de um determinado período, ou comparativos entre hosts distintos, mas que possuem o mesmo propósito, exemplo, um rede de processamento distribuído, e porque não, até mesmo uma rede neural de inteligência artificial existentes em institutos de pesquisa e processamento avançado.

11.2.2.13 *Comparativo de Métricas*: gerar comparativo com a própria ferramenta para averiguar um equipamento, ou qualquer outro ativo envolvido. Este comparativo pode ser também exportado, em formato "csv" para análise através de outra ferramenta estatística. Isto é bom, pois não se cria uma dependência dos relatórios gerados pela Aplicação.

11.2.2.14 *Diagnóstico operacional*: capacidade para informar uma falha e curto tempo. Esse diagnóstico é bem simples e objetivo. Pode ser apenas um e-mail enviado com o nome do serviço, servidor, e IP que está com uma falha, ou possível falha. Este diagnóstico depende diretamente do que podemos chamar de "sensibilidade" da configuração dos alertas.

11.2.2.15 *Templates gráficos configuráveis*: capacidade amplamente configurável, onde podem ser criados de várias maneiras e personalizados conforme a necessidade, conhecimento e criatividade de quem o administram.

11.2.2.16 *Gráficos estatísticos*: identificam e geram informações, para um acompanhamento proativo. Podem-se prever certas situações que possam gerar indisponibilidade de algum serviço da rede.

11.2.2.17 *Biblioteca de histórico*: a ferramenta por padrão cria uma biblioteca com logs de erros e das falhas de comunicação que podem ser geradas. Esses logs são tratados pela Aplicação diretamente no banco de dados, que garante um histórico vasto de informações. Depois com o passar do tempo, depende do DBA, ou administrador minerar estes dados para que possam se tornar informações estatísticas do seu trabalho.

11.2.2.18 *Aplicação em qualquer topologia de rede*: ter capacidade de implementação em qualquer topologia de rede, desde redes com poucos hosts interligados, como o caso das redes segmentadas por grupo de trabalho, como até mesmo grandes WANs interligadas via VPN através de domínios complexos com autenticação LDAP.

11.2.2.19 *Banco de Dados*: capacidade de ser configurado para funcionar com MySQL (mais comum) ou com PostgreSQL.

11.2.2.20 Envio de mensagens por SMS e para aplicativos de Mensagem Instantânea (Ex.: Whatsapp ou Telegram): possibilidade de envios mensagem por SMS e para aplicativos de mensagem instantânea de



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

alertas, autenticação em centrais telefônicas com envio de mensagens de voz, logs de acessos, entre outras.

11.2.3 Características de Monitoramento dos Bancos de Dados:

- 11.2.3.1 Monitoramento de quantidade de sessões;
- 11.2.3.2 Monitoramento de quantidade de sessões ativas;
- 11.2.3.3 Monitoramento de quantidade de locks;
- 11.2.3.4 Monitoramento de quantidade de esperas por locks;
- 11.2.3.5 Monitoramento dos históricos das sessões em espera por locks;
- 11.2.3.6 Monitoramento da ocupação das tablespaces;
- 11.2.3.7 Monitoramento da quantidade de cursores abertos por sessão;
- 11.2.3.8 Monitoramento da saúde geral do banco;
- 11.2.3.9 Monitoramento de consumo de recursos;
- 11.2.3.10 Monitoramento das classes e objetos dos sistemas;
- 11.2.3.11 Monitoramento de threads e deadlock;
- 11.2.3.12 Identificação de vazamento de memória;
- 11.2.3.13 Dump de threads e memória;
- 11.2.3.14 Monitoramento de listner;

11.3 **IMPORTANTE:** Ao término do contrato a CONTRATADA deve repassar para o CONTRATANTE a base de dados utilizada, assim como a documentação do seu modelo lógico.

11.4 O CONTRATANTE utilizará o Sistema Gestão de Serviços para compartilhar o gerenciamento de chamados emitidos para prestadores de serviços;

11.5 A CONTRATADA deverá implantar, instalar, configurar, customizar e operar toda a solução de monitoramento, bem como disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o adequado gerenciamento do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE.

11.6 A solução deverá ser instalada e mantida dentro do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sendo sua gerência controlada pela CONTRATANTE de forma e acesso ilimitados e totalmente de custos;

11.7 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo suporte técnico-operacional do sistema durante toda a vigência do contrato;

11.8 O CONTRATANTE poderá também acessar o sistema de Monitoramento, com perfil de administrador, de forma a operá-lo sem restrições, consultar sua(s) base(s) de dados e promover auditoria na(s) mesma(s), a qualquer tempo que julgar necessário;

11.9 Será de responsabilidade da CONTRATANTE a gestão da habilitação de acesso de usuários às funções do sistema, principalmente as definições de perfis de grupos e usuários e de segurança de acesso;

11.10 A CONTRATADA deverá considerar para composição o custo da implementação da Solução de Monitoramento a ser implantada no ambiente do CONTRATANTE, com uma solução sem custos de licenciamento mesmo após o término do contrato.

12. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

12.1 Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo Órgão e de acordo com o descrito no **ANEXO I – Termo de Referência “A” - Níveis Mínimos de Serviços Exigidos**.

12.2 Serão utilizados como critérios de aferição dos resultados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

e avaliar diversos fatores relacionados como serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e escopo;

12.3 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores serão expressos em unidade de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressem quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

12.4 A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

12.4.1 Períodos de interrupção previamente acordados;

12.4.2 Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica);

12.4.3 Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

12.5 Para fins de validação, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório mensal de Atividades, que deverá conter pelo menos:

12.5.1 Indicadores de Níveis de Serviço medidos;

12.5.2 Lista de Incidentes ocorridos.

12.6 Do Recebimento:

12.6.1 Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

Critérios de Recebimento	
Nota Fiscal anexo ao Relatório de Atividades	Relatório Mensal de Atividades conforme descrito anteriormente.
A regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA	Certidões certificadas que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista por parte da CONTRATADA entregue ao CONTRATANTE.

12.7. São critérios de mensuração dos serviços para efeito de pagamento, os níveis mínimos acordados em SLA anexo.

13. DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO CONTRATUAL

13.1 Serão considerados como período de estabilização os primeiros **60 (sessenta) dias**, a contar da data de assinatura do contrato. Neste período, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos a serem adotados para a prestação dos serviços, de modo a assegurar os níveis mínimos de serviços exigidos.

13.2 No período de estabilização, os serviços serão prestados com a operação assistida por servidores do CONTRATANTE com a finalidade de verificar e orientar amiúde os procedimentos adotados.

13.3 Na fase de adaptação serão realizadas parametrizações e customizações na ferramenta de gestão de atendimento, carga da base de conhecimento e ajustes nos procedimentos, visando o cumprimento



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

integral das metas pré-estabelecidas e o atendimento às especificidades dos ambientes de TI do CONTRATANTE.

13.4 Durante o período de estabilização os indicadores de níveis de serviços mínimos exigidos serão os seguintes:

13.4.1 Para os primeiros 30 dias de execução: 60% (sessenta por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço;

13.4.2 Para os 30 dias finais de estabilização de execução: 80% (oitenta por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço.

14. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações, especialmente designados, cumprindo-lhes:

14.1.1 Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

14.1.2 Recusar quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado;

14.1.3 Conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento;

14.1.4 Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

14.2 A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado.

14.3 A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, 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 CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

15.1 Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

15.2 Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

15.3 Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;

15.4 Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências para a devida realização dos serviços e fornecimento dos bens contratados;

15.5 Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

15.6 Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

15.7 Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato.

15.8 Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento.

15.9 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com o estabelecido no Edital e seus anexos.

16. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

16.1 Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;

16.2 Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato;

16.3 Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor, durante todo seu ciclo de vida, se responsabilizando por:

16.3.1 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente objeto da ordem de serviço, se for o caso;

16.3.2 Acompanhar e cobrar seu atendimento até que sua resolução seja efetivada e possa ser encerrada com sucesso;

16.3.3 A Ordem de Serviço que, em acordo com a CONTRATANTE, não puder ter sua resolução efetivada poderá ser encerrada desde que sua situação seja previamente justificada e tal justificativa seja anexada à mesma.

16.4 São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato.

16.5 Prestar os serviços, impreterivelmente, no prazo previsto e local designado, conforme especificações constantes da proposta e do Edital e seus anexos.

16.6 Indicar, formalmente, observado o art. 68, da Lei n.º 8.666, de 1993, Preposto para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a CONTRATANTE.

16.7 Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidir em face da prestação dos serviços, inclusive sob a solução de gestão de serviços de TI, sistema de monitoramento, ferramentas, equipamentos, veículos e todos os custos incidentes sobre os mesmos.

16.8 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.

16.9 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;

16.10 Toda informação referente às Áreas de TI de cada Órgão que a CONTRATADA, seus Prepostos e Técnicos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços contratados, não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

16.11 Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

16.12 Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação mínima exigida constate do **ANEXO I - Termo de Referência "D" - Qualificação Mínima Exigida para os profissionais envolvidos na execução do objeto.**

16.13 Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos deste Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada.

17. PRAZOS E CONDIÇÕES

17.1 A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços no prazo de **06 (seis) dias** úteis após a publicação do termo contratual, prazo no qual também deverá apresentar plano de operacionalização contendo o detalhamento das ações para a absorção dos conhecimentos e repasse dos serviços.

17.2 O início das operações será caracterizado pela disponibilização dos técnicos e supervisor, com as qualificações mínimas exigidas, para atendimento às Ordens de Serviços (OS's).

18. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

18.1 A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços objeto do contrato, bem como cederá em caráter definitivo, à propriedade intelectual e os direitos autorais concernentes aos produtos elaborados no âmbito da contratação, entendendo-se por produtos quaisquer estudos, modelo de dados, base de dados, relatórios, páginas na Intranet e Internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, dentre outros.

18.2 Ao final do contrato de prestação do serviço, a CONTRATADA deverá fornecer pelo período de **90 (noventa) dias**, todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

18.3 A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

18.4 O conhecimento deverá ser transferido por meio de treinamento disponibilizado pela CONTRATADA para os funcionários ou terceiros indicados pela CONTRATANTE.

19. DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

19.1 Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do órgão, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes do **ANEXO I - Termo de Referência "G" - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade** e do **ANEXO I - Termo de Referência "H" - Termo de Ciência**, a ser firmado entre a CONTRATADA e seus empregados, disponibilizada cópia à CONTRATANTE.

19.2 Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

19.3 Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

19.4 A CONTRATADA deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do CONTRATANTE e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

19.5 A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente ao representante do TI qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

20. DA VISTORIA

20.1 Para Habilitação será exigido **Atestado de Vistoria conforme modelo do ANEXO I - "F"**, com objetivo de levantar in-loco subsídios para formulação de suas propostas. A mesma deverá realizar vistoria técnica nas instalações do órgão, durante o horário de funcionamento regular do órgão.

20.2 O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos de cada órgão, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.

20.3 Durante a vistoria será dado acesso às dependências dos órgãos que serão afetas ao objeto da contratação.

20.4 Quando da vistoria, a Licitante deve se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do objeto, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

20.5 Considerar-se-á após a Vistoria, que a licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

20.6 Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo **Atestado de Vistoria conforme modelo do ANEXO I - "F"**, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, apresentando o mesmo junto a proposta comercial, sob pena de desclassificação.

20.7 Endereços e telefones para agendamento de vistorias: Disponível no site www.gaspar.sc.gov.br > Publicações Oficiais > Licitações > Pregão N° 056/2020.

21. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

21.1. Atestado de Capacidade Técnica:

21.1.1 A licitante será habilitada a participar do certame com a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, assinado EXCLUSIVAMENTE pelo responsável legal, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação, compreendendo as atividades listadas neste item;

21.1.2 Serviços de suporte técnico e manutenção de TI, atendimento a usuários (*help desk*), instalação e configuração de aplicativos e serviços na plataforma *Windows (Microsoft Office 2007 ou superior, Windows 7 ou superior)*, serviços de email (*Zimbra*), de diretório (*Microsoft Active Directory*), num volume igual ou superior a 50% do parque de equipamentos da CONTRATANTE, descritos no **ANEXO I - Termo de Referência "E"**.

21.1.3 Serviços de suporte técnico em infraestrutura e rede, Sustentação de ambiente, Administração e Implementação, contemplando os sistemas operacionais para servidores: *Windows 2008 Server ou superior; Linux; Sistemas de Virtualização (VMWARE); Servidores de aplicação: Apache, IIS, TOM CAT, Java e J2EE;* serviços de monitoramento de ambiente de infraestrutura, e ativos de rede, num volume igual ou superior a 50% do parque de equipamentos da CONTRATANTE, descritos no **ANEXO I - Termo de Referência "E"**;

21.1.4 Serviços de Suporte, Sustentação, Administração e Implementação, contemplando Servidores de Banco de Dados (*Oracle, Microsoft SQL e MySQL*);

21.1.5 Serviços de suporte técnico a infraestrutura e rede, utilizando as melhores práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), tais como: Incidente, problema, mudança, configuração, liberação e conhecimento;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

21.1.6 Operação e utilização da solução informatizada para gestão de serviços de TI GLPI, em conformidade com o modelo ITIL, utilizado pela CONTRATANTE;

21.1.7. Serviços de instalação, configuração, implantação, treinamento e suporte técnico de solução informatizada de Monitoramento de Ambiente, compatível como especificado neste edital;

21.1.8 O atestado deverá possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, cumprindo as exigências técnicas em sua totalidade, e quantitativas em no mínimo 50% (cinquenta por cento), bem como possibilitar ao CONTRATANTE confirmar sua veracidade junto à instituição emissora do atestado;

21.2 Da Declaração de que possui profissional qualificado:

21.2.1 A licitante deverá apresentar declaração, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso se sagre vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com qualificação mínima em conformidade com o **ANEXO I - Termo de Referência "D"**, visando à execução de serviços objeto desta licitação.

22. DOS ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA

1. **ANEXO I - Termo de Referência "A"**- Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
2. **ANEXO I - Termo de Referência "B"**- Modelo de Ordem de Serviço (OS).
3. **ANEXO I - Termo de Referência "C"**- Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços.
4. **ANEXO I - Termo de Referência "D"**- Qualificação Mínima Exigida para o os profissionais envolvidos na execução do objeto.
5. **ANEXO I - Termo de Referência "E"**- Ambiente computacional.
6. **ANEXO I - Termo de Referência "F"**- Modelo de Atestado de Vistoria.
7. **ANEXO I - Termo de Referência "G"**- Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade
8. **ANEXO I - Termo de Referência "H"**- Termo de Ciência (PESSOA FÍSICA).

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA

Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA

Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
- INTERINO

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS

Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura -
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS
Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR
Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ
Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA
Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER
Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "A"
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Acordo Mínimo de Nível de Serviço (SLA)

1. OBJETIVO

1.1 Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente de produção mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários para a exceção das atividades.

2. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

2.1 As partes envolvidas providenciarão em até 60 (sessenta) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.

2.2 A 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 do CONTRATANTE, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.

2.3 As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

2.4 Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas às glosas previstas por cada item.

2.5 Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

2.6 As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.1 Serviços Críticos - Acesso a Internet, Serviço de Mensageria, armazenagem corporativa, servidores diversos, ambiente de virtualização.

DISPONIBILIDADE

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal).
------------------	---



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

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 CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$.
Meta	99,70% 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 98,70%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, 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 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

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

3.2 Análise Proativa - Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.

3.2.1 É obrigação de a CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.

PROATIVIDADE

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.
Meta	Número de incidente por falta de pro atividade ≤ 4 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes).
Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes; 1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.

3.3 Análise de Incidentes - 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 CONTRATADA.

3.3.1 Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

INCIDENTES

Indicador	Incidentes que paralisem serviços críticos (Mensal).
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela 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 CONTRATANTE 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 CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas 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 a 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.

3.4 Plano de Comunicação - 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 mensagem SMS e **aplicativo de comunicação instantânea (Whatsapp ou Telegram)** ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.

3.4.1 A *Matriz de Comunicação* define os setores a ser 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 CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal).
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE o qual será notificado via SMS e aplicativo de comunicação instantânea (Whatsapp ou Telegram) , e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da CONTRATANTE no Livro de Ocorrências, sob o título de “Plano de Comunicação” e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 2 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

3.5 Prazo para Execução de Demandas - Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.

3.5.1 A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços. Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo para o reenquadramento da mesma.

EXECUÇÃO DE DEMANDAS

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal).
Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
Meta	Número de atrasos ≤ 4 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.
--------------	--

3.6 Recovery de Serviços - São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.

3.6.1 Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

RECOVERY DE SERVIÇOS

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal).
Descrição	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR - "mean time to recovery"). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa CONTRATADA encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá via SMS e aplicativo de comunicação instantânea (Whatsapp ou Telegram) ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$.
Meta	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 horas
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

TF - Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI - Hora Inicial da Manutenção; TT - Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR - Tempo de Previsto para Realização do Serviço.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1 Período de Validação dos Indicadores - 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.

4.2 Percentual máximo de glosas - A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

4.3 Novos serviços críticos - Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA

Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA

Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
- INTERINO

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS

Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura -
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS

Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR

Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ

Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA

Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

RONI JEAN MULLER

Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "B"
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Modelo de Ordem de Serviço (OS)

ORDEM DE SERVIÇO Nº _____.	TAREFA:
Contrato Número:	Execução Início:
Contratada:	Execução Final:

Área Requisitante:	Prazo Previsto:
---------------------------	------------------------

Tarefa/Demanda:	Objetivo:
------------------------	------------------

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO - OS		

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

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

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
1.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal Técnico do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	Execução



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

Fiscal Técnico do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data
---	-------------------------------------

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA

Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA

Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
- INTERINO

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS

Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura -
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS

Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR

Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ

Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA

Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER

Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "C"

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020

PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Catálogo de Atividades

(Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços)

TAREFA Nº A01 - Operação de central de suporte

TAREFA Nº A01 - Atendimento de 1º Nível

ITEM	NÍVEL	ATIVIDADE	TIPO	PESO
01	C	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	Rotineira	01
02	B	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Rotineira	01
03	C	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Rotineira	01
04	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Rotineira	01
05	C	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Rotineira	01
06	C	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Rotineira	04
07	B	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Rotineira	01

TAREFA Nº A02 - Atendimento aos chamados técnicos dos usuários de TI das unidades do Órgão CONTRATANTE em dias úteis, de acordo com nível de atendimento contratado.

TAREFA: Operação de central de suporte em dias úteis.

TAREFA Nº A02 - Atendimento de 2º Nível

ITEM	NÍVEL	ATIVIDADE	TIPO	PESO
01	B	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Rotineira	01
02	B	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Rotineira	02



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

03	B	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Rotineira	01
04	A	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade.	Rotineira	02
05	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Rotineira	04
06	B	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Rotineira	02
07	B	Concluir e fechar os chamados.	Rotineira	02

TAREFA Nº A03 - Atendimento aos chamados técnicos dos de Infraestrutura de TI das unidades do Órgão CONTRATANTE (24x7), de acordo com nível de atendimento contratado.

Tarefa: Suporte a Infraestrutura de Servidores e Redes 24x7.

TAREFA Nº A03 - Atendimento de 3º Nível

ITEM	NÍVEL	ATIVIDADE	TIPO	PESO
01	A	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Rotineira	04
02	A	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Rotineira	04
03	A	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Rotineira	04
04	A	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade ou encaminhar a prestador externo/garantia.	Rotineira	04
05	A	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Rotineira	04
06	A	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Rotineira	04
07	A	Concluir e fechar os chamados.	Rotineira	04

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA
Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA
Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
- INTERINO



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS

Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura -
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS

Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR

Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ

Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA

Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER

Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "D"
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Qualificação Mínima Exigida para o os profissionais envolvidos na execução do objeto.

- Seguem abaixo exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos subitens dos serviços objeto dessa contratação.
- A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas, e documentação da certificação exigida.
- O órgão se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

1. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A) CENTRAL DE SERVIÇOS TÉCNICOS - ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL

Cargo:	AUXILIAR DE SUPORTE TÉCNICO	
	01 Profissional	
Perfil Pleno	Formação Acadêmica	Formação técnica completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação, eletrônica, rede de comunicação ou áreas correlatas;
	Certificações	--
	Experiência	Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico; Possuir CNH categoria AB
	Horário	Atuar nas dependências da CONTRATANTE em horário comercial.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

B) SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS - ATENDIMENTOS DE 2º NÍVEL

Cargo	TÉCNICO DE SUPORTE	
	02 Profissionais	
Perfil Pleno	Formação Acadêmica	Formação técnica completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação, eletrônica, rede de comunicação ou áreas correlatas;
	Certificações	-
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico; Possuir CNH categoria AB;
	Recursos Extras	01 (um) Veículo para suporte nas Secretarias e órgãos da Administração pública
	Horário	Atuar nas dependências da CONTRATANTE em horário comercial.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

C) SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS – ATENDIMENTOS DE 2º NÍVEL EM REGIME DE SOBREAVISO

Cargo	TÉCNICO DE SUPORTE Quantos forem necessários para atendimento das especialidades, considerando disponibilidade 24x7.	
Perfil Pleno	Formação Acadêmica	Formação técnica completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação, eletrônica, rede de comunicação ou áreas correlatas;
	Certificações	-
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico;
	Horário	EXCLUSIVAMENTE ATENDIMENTO REMOTO, APÓS HORÁRIO COMERCIAL, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

D) PREPOSTO DA CONTRATADA

Cargo	PREPOSTO DA CONTRATADA	
Perfil Sênior	Função	Indicado da CONTRATADA para contato ininterrupto durante a execução do contrato; Estar disponível em regime 24x7 para qualquer necessidade na gestão do serviço contratado; Será o representante da CONTRATADA para qualquer assunto referente ao andamento dos serviços; Será responsável pela Supervisão de Atendimento;
	Certificações	
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando à resolução de eventos referentes ao contrato, incluindo mas não se limitando a serviços de 1º, 2º e 3º níveis; Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares; Habilidade em Gestão de Contratos.
	Horário	Nas dependências da CONTRATADA. 24x7 Sob Demanda.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

E) ANALISTA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA

Cargo:	ANALISTA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA	
	Quantos forem necessários para atendimento das especialidades, considerando disponibilidade 24x7.	
Perfil Sênior	Formação Acadêmica	Formação superior completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
	Certificações	<ul style="list-style-type: none">▪ MCSE – Cloud Platform and Infrastructure;▪ MCSA – Windows Server 2012 ou superior;▪ LPIC-3;▪ Cisco CCNA;▪ CEH V9;
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando à resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de Servidores, ativos de rede, firewall, incluindo, mas não se limitando a sistemas operacionais e ao suporte de aplicativos inerentes ao 3º nível de suporte técnico; Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares.
	Horário	Nas dependências da CONTRATADA. 24x7 Sob Demanda.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

F) SUPORTE A BANCO DE DADOS

Cargo:	Analista de Banco de Dados / DBA	
	Quantos forem necessários para atendimento das especialidades, considerando disponibilidade 24x7.	
Perfil Sênior	Formação Acadêmica	Formação superior completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
	Certificações	<ul style="list-style-type: none">▪ OCA – Oracle Certified Associate;▪ OCP – Oracle Certified Professional;▪ OCE – Oracle Certified Expert;▪ Microsoft SQL - Administering Microsoft SQL Server 2012 ou superior;
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando à resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de Servidores de Banco de Dados, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais e/ou versões de Bancos e ao suporte de aplicativos inerentes ao 3º nível de suporte técnico; Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares.
	Horário	Nas dependências da CONTRATADA. 24x7 Sob Demanda.

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA
Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA
Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
– INTERINO

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS
Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura –
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA
Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS
Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR
Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ
Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA
Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER
Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "E"
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Ambiente Computacional

AMBIENTE DATACENTER			
Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quant.
Servidores Físicos (Rack)	HPE ProLiant BL460c G6;	Servidor de DB Oracle e aplicação do Sistema Thema (sistema principal prefeitura).	02
	HPE ProLiant BL360e Gen8;	Gerenciador da Ferramenta de Backup HP Data Protector.	01
	HPE ProLiant BL460c Gen8;	Servidor de Virtualização (HP VMWare).	02
	HPE ProLiant BL460c G6;		01
Armazenamento (SAN / NAS)	HPE StoreVirtual 4330;	LUNs dos Servidores Virtualizados da Prefeitura.	02
	HPE StoreEasy 1630;	Servidor de Arquivos (Fileserver).	01
Controladora de Backup	HPE StorageWorks MSL2024;	Controladora dos Backup (em fita LTO 6).	01
Switch de Distribuição	HPE A5500EI;	Gateway da rede (Instalado no Paço Municipal).	02
	HPE 5130;	Conectado através de fibra diretamente ao HPE A5500EI (Instalado no Ed. Edson Elias Wiser).	01
Switches de Acesso	HPE V1910;	Switches instalados nas dependências da Prefeitura.	02
	HPE V1905;		01
	HPE 6125G;		04
	HPE A5120;		02
	HPE 1920 PoE;		05
Virtualização	Windows/Linux;	Servidores virtualizados para diversas aplicações do ambiente computacional da prefeitura (Bancos de Dados, Firewall, E-mail, Gerenciador de Impressoras, Domínio do Ambiente e Softwares de Rh, de Saúde, de Educação, Ambientes de Homologação, entre	49



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

		outros.	
--	--	---------	--



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

AMBIENTE OPERACIONAL						
Local	Endereço	Desktop	Note	Switch	Modem	Wi-fi
Prefeitura Municipal de Gaspar.	Rua Coronel Aristiliano Ramos, nº 435, Centro, Gaspar/SC.	234	27	12	00	13
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos.	Avenida Frei Godofredo, nº 1.635, Santa Terezinha, Gaspar/SC.	16	00	01	00	01
Fundação Municipal de Esportes e Lazer.	Rua Itajaí, nº 2.300, Poço Grande, Gaspar/SC.	09	04	01	00	01
Secretaria Municipal de Agricultura e Aquicultura.	Avenida Frei Godofredo, nº 1.635, Santa Terezinha, Gaspar/SC.	06	00	01	00	00
Secretaria Municipal de Assistência Social.	Avenida das Comunidades, nº 133, Centro, Gaspar/SC.	40	00	02	00	00
Centro de Desenvolvimento Infantil Tia Maria Elisa.	Rua Teresa Cristina Maciel, nº 290, Bairro Bela Vista, Gaspar/SC.	02	03	01	00	10
Centro de Desenvolvimento Infantil Sônia Gioconda Beduschi Buzzi.	Rua Antônio Moser, nº 110, Bairro Bela Vista, Gaspar/SC.	03	02	00	00	01
Escola de Educação Básica Dolores Luzia dos Santos Krauss.	Rua Guilherme Sabel, nº 350, Bairro Figueira, Gaspar/SC.	24	03	04	00	03
Centro de Desenvolvimento Infantil Cachinhos de Ouro.	Rua Helena Augusta Gaertner, nº 500, Bairro Figueira, Gaspar/SC.	02	02	01	00	01
Escola de Educação Fundamental Professor Olímpio Moretto.	Estrada Geral Gaspar Grande, nº 3.345, Bairro Gaspar Grande, Gaspar/SC.	06	02	01	00	01
Centro de Desenvolvimento Infantil Maria da Silva (Vovó Lica).	Rua Antônio Zendron, nº 275, Bairro Margem Esquerda, Gaspar/SC.	04	02	00	00	01
Escola de Educação Básica Vitório Anacleto Cardoso.	Rua Estrada Geral Poço Grande, nº 87, Bairro Lagoa, Gaspar/SC.	10	06	02	00	01
Escola de Educação Básica Mário Pederneiras.	Estrada Geral Poço Grande, nº 5.435, Lagoa, Gaspar/SC.	12	02	02	00	01
Escola de Educação Básica Rudolfo Guinter.	Rua Gregório Schmidt, nº 50, Bairro Gaspar Alto, Gaspar/SC.	03	00	01	00	01
Escola de Educação Básica Norma Mônica Sabel.	Rua Pedro Bonifácio Sabel, nº 405, Bairro Margem Esquerda, Gaspar/SC.	09	02	03	00	02
Escola de Educação Básica Zenaide Schmitt Costa.	Rua Jacob Junkes, nº 186, Bairro Santa Terezinha, Gaspar/SC.	15	04	05	00	04
Centro de Desenvolvimento	Rua Geral Poço Grande, nº	02	01	00	00	01



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

Infantil Natalia Andrade dos Santos.	5.697, Bairro Lagoa, Gaspar/SC.					
Centro de Desenvolvimento Infantil Dorvalina Fachini.	Rua Prefeito Julio Schramm, nº 635, Bairro Sete de Setembro, Gaspar/SC.	04	05	01	00	04
Centro de Desenvolvimento Infantil Tempos de Infância.	Rua Gabriel Schmitt, nº 335, Bairro Belchior Central, Gaspar/SC.	02	01	00	00	01
Centro de Desenvolvimento Infantil Ivan Carlos Debortoli Duarte.	Rua Lauro Schneider, nº 14, Bairro Santa Terezinha, Gaspar/SC.	03	01	00	00	02
Centro de Desenvolvimento Infantil Deputado Francisco Mastella.	Rua Francisco Spengler, nº 2.662, Bairro Poço Grande, Gaspar/SC.	03	03	00	00	03
Escola de Educação Básica Luiz Franzói.	Rua Vitorio Fantoni, nº 343, Bairro Bateias, Gaspar/SC.	09	03	01	00	03
Escola de Educação Básica Belchior.	Rua Bonifácio Haendchen, nº 945, Bairro Belchior Central, Gaspar/SC.	07	02	00	00	01
Escola de Educação Básica Angélica de Souza Costa.	Rua Rodolfo Muller, nº 128 - Loteamento Arábia Saudita, Bairro Margem Esquerda, Gaspar/SC.	05	19	02	00	03
Escola de Educação Fundamental Ferandino Dagnoni.	Rua Ida Dagnoni, nº 58, Bairro Gasparinho, Gaspar/SC.	11	01	00	00	05
Escola de Educação Básica Aninha Pamplona Rosa.	Rua Rodolfo Vieira Pamplona, nº 3.320, Bairro Gaspar Mirim, Gaspar/SC.	24	01	01	00	02
Escola de Educação Básica Ervino Venturi.	Rua Artur Poffo, nº 425, Bairro Santa Terezinha, Gaspar/SC.	09	03	01	00	03
Centro de Desenvolvimento Infantil Irmã Cecília Venturi.	Rua Bonifácio Haendchen, nº 4.390, Bairro Belchior Alto, Gaspar/SC.	03	03	00	00	02
Centro de Desenvolvimento Infantil Fátima Regina.	Rua Frei Solano, nº 3.693, Bairro Gasparinho, Gaspar/SC.	02	03	01	00	02
Centro de Desenvolvimento Infantil Vovó Leonida.	Rua Amélia Schmitt, nº 55, Bairro Santa Terezinha, Gaspar/SC.	03	03	01	00	02
Centro de Desenvolvimento Infantil Vovó Benta.	Rua Prefeito Leopoldo Schramm, nº S/Nº, Bairro Gaspar Grande, Gaspar/SC.	04	03	02	00	02
EJA - Educação de Jovens e Adultos.	Rua Arnaldo Schramm, nº 210, Bairro Centro, Gaspar/SC.	05	01	00	00	01
Centro de Desenvolvimento Infantil Thereza Beduschi.	Rua Johana Brenk Barbieri, nº 70, Bairro Barracão,	03	00	00	00	02



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

	Gaspar/SC.					
Escola de Educação Fundamental Ana Lira.	Rua Itália, nº 6.041, Bairro Alto Gasparinho, Gaspar/SC.	05	01	00	00	02
Estratégia Saúde da Família Barracão.	Rua João Barbieri, nº 143, Bairro Barracão, Gaspar/SC.	13	00	01	01	02
Estratégia Saúde da Família Santa Terezinha.	Rua Jacob Junkes, S/N, Bairro Santa Terezinha, Gaspar/SC.	13	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Gaspar Grande.	Rua José Anastácio da Silva, S/N, Bairro Gaspar Grande, Gaspar/SC.	08	00	01	01	01
Unidade Avançada de Saúde Gaspar Alto.	Rua Estrada Geral Gaspar Alto, nº 13.635, Bairro Gaspar Alto, Gaspar/SC.	03	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Coloninha.	Rua Prefeito Leopoldo Schramm, nº 250, Bairro Coloninha, Gaspar/SC.	07	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Figueira.	Rua Rio Negrinho, S/N, Bairro Figueira, Gaspar/SC.	08	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Bela Vista.	Rua Adriano Kormann, nº 700 (Térreo), Bairro Bela Vista, Gaspar/SC.	09	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Jardim Primavera.	Rua Adriano Kormann, nº 700, Bairro Bela Vista, Gaspar/SC.	09	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Belchior.	Rua Germano Tillmann, nº 100, Bairro Belchior, Gaspar/SC.	08	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Margem Esquerda II.	Localidade do Sertão Verde, Bairro Margem Esquerda, Gaspar/SC.	08	00	01	01	02
Estratégia Saúde da Família Margem Esquerda I.	Rua Pedro Simon, S/N, Bairro Margem Esquerda, Gaspar/SC.	08	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Lagoa.	Estrada Geral Poço Grande, S/N, Bairro Poço Grande, Gaspar/SC.	07	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Poço Grande.	Rua Renato Manoel Peixoto, S/N, Bairro Poço Grande, Gaspar/SC.	09	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Gasparinho Quadro.	Rua Arnoldo Koch, Gasparzinho, Gaspar/SC.	12	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Centro.	Rua Augusto Beduschi, nº 130, Bairro Centro, Gaspar/SC.	09	00	01	01	01
Estratégia Saúde da Família Sete de Setembro.	Rua Arnoldo Bernardino de Souza, Bairro Sete de Setembro, Gaspar/SC.	08	00	01	01	01



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).	Rua São Pedro, nº 250, Bairro Centro, Gaspar/SC.	10	01	01	01	01
SAD	Avenida Olga Wehmuth, nº 151, Sete de Setembro, Gaspar/SC (3º andar).	04	00	00	01	01
Secretaria Municipal de Saúde - Policlínica Municipal.	Avenida Olga Wehmuth, nº 151, Sete de Setembro, Gaspar/SC.	115	04	12	00	04
Secretaria Municipal de Saúde.	Avenida Olga Wehmuth, nº 151, Sete de Setembro, Gaspar/SC.	00	00	00	00	00
Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto (Samae).	Rua João Vieira, nº 189, Santa Terezinha, Gaspar/SC.	32	03	03	00	00
Estação de Tratamento de Água - ETA I.	Rua São Pedro (fundos da Igreja Matriz), Bairro Centro, Gaspar/SC.	04	01	00	00	00
Estação de Tratamento de Água - ETA II.	Rua Antônio Moser, Bairro Bela Vista, Gaspar/SC.	01	00	00	00	00
Estação de Tratamento de Água - ETA IV.	Rua Carlos Zuchi Neto, Bairro Bateias, Gaspar/SC.	01	00	00	00	00
Estação de Tratamento de Água - ETA V.	Rua Nova Biguaçu, Bairro Belchior Alto, Gaspar/SC.	01	00	00	00	00
TOTAL		806	122	79	18	106

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA

Secretário Municipal da Fazenda e Gestão Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA

Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação - INTERINO

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS

Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura - INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico, Renda e Turismo



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS
Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR
Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ
Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA
Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER
Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "F"
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Atestado de Vistoria

ATESTADO DE VISTORIA

Atestamos, para fins de comprovação junto ao processo licitatório na modalidade Pregão Presencial nº 056/2020, Processo Administrativo nº 116/2020, que o Senhor (a) _____, portador do RG _____, CPF _____, representante da empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, esteve visitando nesta data, as instalações físicas do órgão _____, contemplando o ambiente computacional do mesmo, situado no endereço _____, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta para a licitação em questão, momento em que obteve o conhecimento visando elaborar Proposta de Preços para participação do certame acima indicado.

Data: ____/____/____

1. Responsável Órgão pelo Atestado de Vistoria

Nome: _____

Matrícula / registro: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA
Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA
Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
- INTERINO

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS
Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura -
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA
Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS
Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR
Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ
Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA
Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER
Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "G"
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade

Este Termo de Compromisso é celebrado entre: CONTRATANTE _____,
Endereço _____, inscrita no CNPJ/MF _____,
_____, personificação _____, neste ato
representado pelo Gestor do Contrato abaixo assinado, e a CONTRATADA
_____, Endereço _____, inscrita no
CNPJ/MF _____, personificação _____,
neste ato representado por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos
Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subseqüentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.
3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.
4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:
 - I. A Parte Receptora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.
 - II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.
 - III. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.
 - IV. A Parte Receptora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.
 - V. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.
 - VI. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.
6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não serão interpretados de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.
7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.
8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.
9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação detalhada da disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.
10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.
11. A Parte Receptora deverá devolver íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR

CNPJ 83.102.244/0001-02

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
13. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.
15. O não-exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.
17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprover.
20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.
23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.
24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Gaspar, ____ de _____ de 20____.

<p>Contratante</p> <p>-----</p> <p>Nome</p>	<p>Contratada</p> <p>-----</p> <p>Nome</p>
<p>Testemunha 1.</p> <p>-----</p> <p>Nome</p>	<p>Testemunha 2.</p> <p>-----</p> <p>Nome</p>

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA
Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA
Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
- INTERINO



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS

Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura -
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS

Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR

Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ

Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA

Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER

Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA "H"
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2020
PREGÃO PRESENCIAL Nº 056/2020

Termo Ciência
(Pessoa Física)

Contrato Nº:	
Objeto:	
Fiscal / Gestor do Contrato:	Matrícula:
Contratante:	
Contratada:	CNPJ:
Preposto da Contratada:	CPF:

Por este instrumento, os empregados da prestadora de serviços abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

Gaspar, ____ de _____ de 20____.

Nome:
CPF:
Assinatura:

Responsável pela elaboração do Termo de Referência: Renato da Costa Brambilla Marquetti (matrícula nº 15.878).

Gaspar, 16 de junho de 2020.

CARLOS ROBERTO PEREIRA
Secretário Municipal da Fazenda e Gestão
Administrativa

JORGE LUIZ PRUCÍNIO PEREIRA
Chefe de Gabinete e Secretário Municipal da Educação
- INTERINO



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE GASPAR
CNPJ 83.102.244/0001-02

JEAN ALEXANDRE DOS SANTOS

Secretário Municipal de Obras e Serviços Urbanos e
Secretário Municipal de Agricultura e Aquicultura -
INTERINO

CELSO DE OLIVEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico,
Renda e Turismo

SILVANIA JANOELO DOS SANTOS

Secretária Municipal de Assistência Social

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR

Secretário Municipal de Saúde

FELIPE JULIANO BRAZ

Procurador Geral do Município

CLEVERTON JOÃO BATISTA

Secretário Municipal de Planejamento Territorial e
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de
Água e Esgoto - INTERINO

RONI JEAN MULLER

Diretor-Presidente da Fundação Municipal de Esportes
e Lazer