

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO: Contratação de empresa especializada em soluções de suporte técnico para atender as demandas do SENAR-AR/MS.

2. DA FINALIDADE

2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO: Este termo de referência tem como finalidade contratar empresa especializada em suporte técnico de tecnologia da informação, garantindo a manutenção, revisão, documentação, implantação, configuração e total funcionamento dos equipamentos e serviços do SENAR-AR/MS.

Esta demanda de prestação de serviço é voltada para os servidores do SENAR-AR/MS e é de suma importância para o funcionamento dos ativos tecnológicos. Além do aumento constante na utilização destas tecnologias o que demanda uma política rígida de boas práticas para garantir o funcionamento dos ativos atuais, temos a necessidade de manter a segurança destas informações, por conta das tentativas de invasão ao nosso ambiente por Cracker (Termo usado para designar o indivíduo que pratica a quebra de um sistema de segurança de forma ilegal ou sem ética fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Cracker>).

2.2. Sobre os serviços de suporte técnico especializado: Serviços de servidor Windows: Foi solicitado serviço de servidor Windows pois é a maior demanda atual que possuímos no setor de tecnologia da informação, uma vez que possuímos mais de 20 (vinte) servidores Windows virtualizados e 9 (nove) físicos, que atendem todos os serviços de tecnologia da informação do SENAR-AR/MS.

Serviço de Cluster: Cluster de servidores é a junção de dois ou mais servidores, interligados por cabos, que permitem maior disponibilidade e escalabilidade. E estamos implantando esta tecnologia no SENAR-AR/MS a fim de garantir maior disponibilidade dos dados e sistemas.

Serviço de armazenamento de dados: O SENAR-AR/MS possui duas STORAGE de dados de 40TB cada, configurada em RAID 5, que atendem os servidores de virtualização, onde é criado\alocado os discos dos servidores virtuais. Este equipamento é de suma importância para o ambiente tecnológico do SENAR-AR/MS e por isso foi incluída no escopo desta solicitação.

Serviço de virtualização: Como já exposto no item Serviços de servidor Windows, os serviços de virtualização são de grande necessidade para atendimento das demandas do SENAR-AR/MS, possuindo hoje mais de 15 máquinas virtuais, e previsão de crescimento considerável, devido as novas propostas de trabalho do SENAR-AR/MS. Por conta do volume de servidores atuais e o crescimento deste quadro, além da sua complexidade e importância para execução dos serviços do SENAR-AR/MS foi acrescentado este serviço junto ao escopo desta solicitação.

Serviço de infraestrutura de rede: Este serviço foi solicitado a fim de garantir o total funcionamento dos servidores e computadores do SENAR-AR/MS. Possuímos uma infraestrutura de rede composta por: Switch gerenciável, Patch Panel, Rede Categoria 6, Rede Categoria 5e, Rede em fibra óptica (GPON), ONU's, Conversores de mídia óptica, dentre outros. Além da manter a estrutura atual, está sendo implantado no prédio anexo do SENAR-AR/MS uma rede GPON, totalmente nova, com equipamentos diferentes dos utilizados atualmente, por isso é de grande importância ter o suporte de empresa especializada, com conhecimento destas tecnologias.

Serviço de segurança a rede de computadores e Serviço de segurança a estação de trabalho e servidores: Estes serviços têm como finalidade garantir a segurança dos dados e informações do SENAR-AR/MS, contemplando manutenção preventiva, corretiva, revisão das regras, rotas e aplicação de boas práticas do Firewall de rede e Antivírus do SENAR-AR/MS.

Atualmente possuímos firewall de rede e algumas regras configuradas para a nossa segurança, no entanto todos os dias recebemos tentativa de busca de vulnerabilidades, a fim de conseguirem realizar um ataque cibernético em nossas redes. Diante disto inserimos estes serviços neste termo de referência, a fim de manter nossas políticas de segurança sempre atualizadas e eficientes diante das novas formas de tentativa de invasão e vírus que surgem todos os dias.

Apesar de possuímos Firewall de rede, o que limita a entrada e saída de dados da rede, ainda existe o risco de invasão de vírus nas estações de trabalho do SENAR-AR/MS, por isto possuímos serviços de antivírus corporativo, mas que também necessita de revisão constantes nas regras e relatórios de invasão, com o intuito de sempre estar atualizado diante das novas ameaças.

Por se tratar de serviços importantes para o correto funcionamento do ambiente tecnológico do SENAR-AR/MS e devido a onda crescente de ataques de Crackers, que criptografavam as informações dos servidores, acrescentamos estes serviços de segurança dos dados e da rede no escopo do serviço.

Serviço de backup e restauração: Ainda falando sobre segurança da informação, outra prática para manter a integridade das informações do SENAR-AR/MS é a realização constante de backup dos servidores, através da ferramenta Arcserver Backup UDP. O backup é automatizado através deste programa, no entanto por várias vezes tivemos problemas em sua configuração e ainda possuímos a necessidade de testes de restauração. Por estas razões e pela importância que possui este serviço, acrescentamos no escopo desta solicitação.

Emissão de relatórios, laudo técnico, e documentações: Diante da complexidade dos serviços utilizados pelo SENAR-AR/MS, a utilização de monitoramento auxilia para realização de trabalho proativo de manutenção e implantações. Além disto por diversos motivos

necessitamos de laudos técnicos de empresa especializada e documentação do ambiente atual do nosso parque de máquinas, como por exemplo: Inventário de máquinas, consumo de energia do CPD, relatórios, dentre outros. Por esta razão adicionamos este serviço a esta solicitação.

Ressaltamos que por mais que a entidade disponha de poderosos instrumentos de contratação, é certo ainda não ser capaz de competir em condições de igualdade com a versatilidade e agilidade de empresas especializadas.

2.3. Sobre atendimento 24x7

2.3.1. Foi solicitado atendimento em regime 24x7(24 horas, por 7 dias na semana), pois por mais que o SENAR-AR/MS funcione apenas em horário comercial, ainda possui servidores e serviços que funcionam 24 horas e não podem parar, como por exemplo: Extranet Mobilizadores, Extranet Educadores, Extranet ATEG, Gestão Sindical.

2.3.2. Além disto esta contratação, visa atender os servidores e serviços de infraestrutura de dados do T.I, que não podem parar durante o expediente para manutenção, uma vez que isto causaria a paralização de todos os serviços do SENAR-AR/MS. Por esta razão solicitamos a contratação da empresa em regime 24x7 para se necessário poder realizar uma manutenção fora do horário de expediente sem ônus ao SENAR-AR/MS.

3. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1. Os serviços necessários para atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS** são:

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO					
Item	DESCRIÇÃO	UNID. DE MEDIDA	QTDE ESTIMADA	PREÇO UNIT. MÁXIMO (ESTIMADO)	PREÇO TOTAL MÁXIMO (ESTIMADO)
01	Serviço de suporte técnico especializado.	Horas Técnicas	290	R\$ 237,43	R\$ 68.854,70

3.2. O valor total máximo estimado para a contratação é **R\$ 68.854,70** (sessenta e oito mil oitocentos e cinquenta e quatro reais e setenta centavos).

3.2.1. Os valores acima mencionados são meramente referenciais e tem como única finalidade subsidiar as licitantes a elaborarem suas propostas, não importando, em nenhuma hipótese, em compromisso do **SENAR-AR/MS** para com o seu atendimento na execução do objeto.

3.3. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução do objeto, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa do objeto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao **SENAR-AR/MS** nem qualquer outro pagamento adicional.

3.4. A **CONTRATADA** deve agir como uma organização completa, realizando todos os atos necessários a correta execução do objeto, inclusive arcando com todos os custos necessários à execução, assim como insumos e/ou encargos que possam incidir, seja de ordem social, tributária, trabalhista, previdenciária, securitária ou outras.

3.5. A **CONTRATADA** se obriga também a responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, nos postos de trabalho e/ou em razão do serviço prestado.

4. DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. O regime de execução adotado será a **empreitada indireta por preços unitários**.

4.2. Os serviços serão prestados remotamente, quando possível, e presencialmente, sempre que se fizer necessário. A definição da necessidade de prestação de suporte presencial caberá ao SENAR-AR/MS em conjunto com a CONTRATADA.

4.3. Os serviços de suporte técnico especializado serão contratados por horas trabalhadas.

4.4. Cabe ao SENAR-AR/MS definir o melhor período de execução dos serviços, podendo ser em horários fora do expediente e finais de semana, dependendo do impacto que isso venha ocasionar para o SENAR-AR/MS.

4.5. Cabe ao SENAR-AR/MS informar a CONTRATADA, sobre o problema ocorrido, solicitação de implantação de solução, dentre outros serviços solicitados, via central de comunicação do cliente, telefone ou e-mail.

4.6. A CONTRATADA terá o prazo de 01 (um) dia útil para se inteirar do problema relatado pelo SENAR-AR/MS e apresentar um orçamento contendo no mínimo, o problema relatado, a solução para o problema, os procedimentos a serem adotados, prazo para execução do serviço, período de execução (execução durante horário comercial ou não, ou finais de semana) e a quantidade de horas técnicas para resolver o ocorrido.

4.7. O SENAR-AR/MS avaliará o orçamento enviado e autorizará ou não a execução do serviço.

4.8. A interação do problema ocorrido e elaboração do orçamento não terá custo algum para o SENAR-AR/MS.

4.9. Após a aprovação do orçamento a CONTRATADA deverá realizar a abertura de ordem de serviço, contendo a data de aprovação do orçamento, o problema relatado, a solução para o problema, os procedimentos a serem adotados, data e hora do início dos serviços, e data e hora do término do serviço.

4.10. Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá realizar registro em sistema próprio, e fornecer um número de registro diferenciado para o SENAR-AR/MS. Para cada solicitação que

envolver o chamado, o SENAR-AR/MS deverá informar à CONTRATADA o número do registro correspondente.

4.11. As informações referentes a Ordem de serviço, incluindo providências e ações de resolução tomadas, devem ser armazenadas em sistema de controle de O.S da CONTRATADA, cujo acesso deve estar disponível ao SENAR-AR/MS para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato.

4.12. Os chamados abertos somente poderão ser concluídos e fechados após autorização do SENAR-AR/MS.

4.13. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas ordens de serviço, devendo utilizar pessoal técnico qualificado, nos quantitativos adequados, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues. A definição de composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.14. A CONTRATADA deverá encaminhar ao SENAR-AR/MS até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços relatório de fechamento mensal, acompanhado da correspondente nota fiscal.

4.15. O relatório de fechamento mensal deverá conter a relação de Ordens de serviços abertas pelo SENAR-AR/MS até o término do mês anterior e os indicadores de nível de serviço alcançados de cada chamado.

4.16. Para realização dos serviços a CONTRATADA deverá apresentar profissionais, devidamente identificados, por meio do uso de crachá de identificação com foto e uniforme.

4.17. Os custos com deslocamento dos técnicos, até os locais onde os equipamentos estão instalados é responsabilidade da CONTRATADA.

4.18. Os custos dos serviços realizados fora do horário de expediente são de total responsabilidade da CONTRATADA sem ônus para o SENAR-AR/MS.

4.19. O SENAR-AR/MS fará uso e efetuará o pagamento apenas das horas técnicas necessárias à implementação e manutenção dos serviços que solicitar, até o limite máximo das horas estimadas.

16.19.1. O SENAR-AR/MS não realizará pagamento prévio de horas técnicas sob qualquer hipótese.

4.20. Caso a CONTRATADA realize o serviço devidamente aprovado em menor tempo do que o estimado, será pago apenas as horas utilizadas.

4.21. A quantidade de Horas Técnicas por serviços não poderá ser superior ao quantitativo definido no orçamento aprovado pelo SENAR-AR/MS.

4.22. A descrição dos equipamentos do ambiente do SENAR-AR/MS, encontra-se no Anexo I-A deste Termo de Referência.

4.23. O rol de possíveis serviços que o SENAR-AR/MS pode vir solicitar para a CONTRATADA encontra-se no Anexo I-B deste Termo de Referência.

4.24. Serão asseguradas ao **SENAR-AR/MS** todas as garantias legais e fornecidas pelos fabricantes quanto a eventuais defeitos e vícios dos materiais fornecidos.

4.25. Na execução do objeto deverão ser observadas, de modo geral, as Especificações, Posturas, Normas Técnicas, Leis e Regulamentos vigentes em todo o território nacional, bem como será necessário possuir e/ou observar, independente de exigência expressa neste instrumento ou seus anexos, as licenças, alvarás e/ou certificados necessários à prestação de serviços relacionados a qualquer dos materiais envolvidos na execução do objeto, incluindo, mas não se limitando, as expedidas pelos órgãos fiscalizadores, agências de regulação, institutos de metrologia, órgãos de controle ambiental.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO PAGAMENTO

5.1. O prazo de vigência do contrato ou instrumento equivalente será de 12 (doze) meses, já contemplando o prazo de execução do objeto.

5.2 O pagamento, decorrente da execução do objeto será efetuado por meio de crédito em conta bancária após a apresentação da nota fiscal, respeitando o Cronograma de Pagamentos do **SENAR-AR/MS** onde:

a) Os pagamentos serão efetuados nos dias 15 e 30 de cada mês, mediante crédito em conta bancária de sua titularidade, sendo programados para o primeiro dia útil subsequente caso recaiam sobre feriado, final de semana ou data em que não haja expediente no **SENAR-AR/MS**.

b) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 21 e o dia 05 do mês seguinte terão seus pagamentos executados no dia 15 mais próximo.

c) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 06 e 20 de cada mês terão seus pagamentos executados no dia 30 mais próximo.

5.2.1. A liquidação financeira ficará condicionada à entrega e aceitação do objeto desta contratação, bem como o envio da respectiva nota fiscal para o e-mail notafiscal@senarms.org.br.

5.2.2. Os documentos fiscais encaminhados em data que não houver expediente no **SENAR-AR/MS**, serão considerados como recebidos no primeiro dia útil subsequente.

5.2.3. As notas fiscais deverão ser encaminhadas para o e-mail notafiscal@senarms.org.br no ato de sua emissão, a fim de evitar transtornos caso seja necessário o seu cancelamento.

5.2.4. Não produzirão efeitos, notas fiscais endereçadas a e-mail que não seja aquele previsto no **subitem 5.2.3**, nem documentos fiscais cujo envio não tenha sido autorizado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.3. A nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo **SENAR-AR/MS**, acompanhada do relatório dos serviços executados ficando seu pagamento condicionado a verificação da regularidade fiscal da **CONTRATADA** para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Estadual ou Municipal (aquela que for pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste instrumento), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST).

5.3.1. Caso a execução do objeto seja realizada através de nota fiscal da Matriz ou Filial cujo CNPJ seja diferente do constante na Proposta apresentada, esta deverá estar acompanhada das mesmas certidões mencionadas no item anterior.

5.4. Deverá constar na nota fiscal emitida: o período faturado, a quantidade de horas, o valor unitário, o valor total, o número da conta bancária, agência e banco a ser efetuado o pagamento e o número do Contrato.

5.5. Valores constantes da Nota Fiscal deverão refletir fidedignamente o objeto contratado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.6. As notas fiscais não aprovadas pelo **SENAR-AR/MS** serão devolvidas à **CONTRATADA**, para as devidas correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, renovando-se o prazo para pagamento estabelecido no **subitem 5.2** deste Instrumento, a partir da sua reapresentação, sem qualquer tipo de correção de seu valor.

5.7. A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos pertinentes à execução do objeto não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **SENAR-AR/MS**, nem pode onerar o objeto contratado.

6. DA FISCALIZAÇÃO

6.1. O **SENAR-AR/MS** fiscalizará a execução do objeto pela **CONTRATADA** por meio de colaborador designado formalmente e que verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

6.2. A fiscalização pelo **SENAR-AR/MS** não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste Instrumento.

6.3. A ausência de comunicação por parte do **SENAR-AR/MS**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas no contrato ou documento equivalente.

6.4. A fiscalização se reserva ao direito de impugnar a execução do objeto pela **CONTRATADA**, quando não realizada a contento, ficando a **CONTRATADA** obrigada a refazê-los, sem quaisquer ônus para o **SENAR-AR/MS**.

6.5. O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no contrato ou

documento equivalente.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste documento ou dele decorrentes:

7.1.1. Designar um responsável para exercer a fiscalização deste instrumento junto ao **SENAR-AR/MS** adotando as providências necessárias para a boa execução do objeto.

7.1.2. Manter, durante a vigência deste instrumento, todas as condições de habilitação válidas, apresentando sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal, bem como quaisquer outras determinações legais que sejam próprias de seu ramo de atividade mesmo que não inseridas neste instrumento ou instrumentos a ele vinculados.

7.1.3. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

7.1.4. Assumir, com exclusividade, todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência da execução do objeto, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias.

7.1.5. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento deste instrumento.

7.1.6. Praticar rigorosamente os preços estabelecidos na sua Proposta de Preços para a execução do objeto.

7.1.7. Não subcontratar ou transferir em hipótese alguma os direitos advindos deste instrumento a terceiros, seja a que título for.

7.1.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

7.1.9. Comunicar ao responsável indicado pelo **SENAR-AR/MS** sobre qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

7.1.10. Encaminhar as notas fiscais para pagamento juntamente com as certidões de regularidade fiscal e outros documentos que se fizerem necessários.

7.1.11. Comunicar imediatamente ao **SENAR-AR/MS** qualquer alteração em seus dados cadastrais.

7.1.12. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender, corrigindo imediatamente as deficiências

apontadas, sejam elas relativas à execução do objeto ou burocráticas, bem como dará ciência ao **SENAR-AR/MS**, prontamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução do objeto.

7.1.13. Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, quando da execução do objeto.

8. DA VISTORIA

8.1. A empresa interessada poderá realizar vistoria no local da prestação dos serviços, de forma a obter pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a sua execução, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços.

8.1.2. A vistoria deverá ser agendada por meio do telefone (67) 3320-9700 com a equipe do Departamento de TI do **SENAR-AR/MS** e realizada de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

8.1.3. A empresa que optar por realizar a vistoria deverá apresentar a Declaração de Vistoria (**Modelo Anexo VI**), declarando que vistoriou, por intermédio de seu Representante Legal, os locais e instalações da prestação dos serviços, tendo então pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a execução dos mesmos, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços. **Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento da situação.**

8.1.4. Caso a empresa opte pela **NÃO** realização da visita, deverá apresentar a Declaração de Dispensa de Vistoria (**Modelo ANEXO VII**), em substituição a Declaração de Vistoria, devidamente assinada por seu responsável legal, em conformidade com o instrumento convocatório, sob as penalidades da Lei, que mesmo não tendo vistoriado os locais e instalações da prestação dos serviços tem pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a execução dos mesmos, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços, estando assim, ciente das necessidades inerentes à prestação dos serviços.

8.1.5. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

8.1.6. Para a vistoria a licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

8.1.7. O não exercício deste direito por parte da licitante interessada, por qualquer motivo, não habilitará a mesma, no futuro, a alegar qualquer desconhecimento que implique no descumprimento de qualquer cláusula do respectivo contrato.

8.1.8. O não exercício do direito supra não impede que as licitantes interessadas participem do processo licitatório.

8.1.9. A “Declaração de Vistoria – **ANEXO VI**” ou a “Declaração de Dispensa de Vistoria – **ANEXO VII**” deverá ser apresentada juntamente com os Documentos de Habilitação – Envelope “1”.