

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 Este Termo de Referência tem por objetivo estabelecer as especificações técnicas, os critérios de aceitabilidade, os prazos, as condições de fornecimento e demais detalhes necessários para a **contratação de empresa especializada em suporte técnico para implementar melhorias (projetos) na infraestrutura de TI do Datacenter, com foco em assegurar a disponibilidade, o desempenho e a segurança dos sistemas e aplicações hospedados, em atendimento às necessidades do SESC-ES.**

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação de serviços de suporte especializado em Datacenter é essencial para assegurar a continuidade dos negócios, a integridade dos dados e a qualidade dos serviços prestados pelo SESC-ES. Um suporte especializado proativo é fundamental para mitigar riscos, solucionar problemas e otimizar a infraestrutura de TI, além de otimizar o tempo da equipe interna, que poderá focar em Gestão e Estratégias inovadoras de TI.

2.2 A realização do presente processo será regida pela **Resolução SESC nº 1.593/24**, publicada no Sítio Eletrônico Oficial em 02 de maio de 2024.

3. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 DO ESCOPO

- 3.1.1 Suporte técnico para resolução de incidentes e problemas;
- 3.1.2 Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos do datacenter;
- 3.1.3 Gerenciamento de patches, atualizações e configurações dos sistemas;
- 3.1.4 Administração de backups e restauração de dados;
- 3.1.5 Análise de desempenho e capacidade, propondo melhorias quando necessário;
- 3.1.6 Configuração e suporte do Active Directory;
- 3.1.7 Configuração e suporte do DNS;
- 3.1.8 Configuração e suporte do DHCP;
- 3.1.9 Configuração e suporte do WSUS;

- 3.1.10 Configuração e suporte do Configuration Manager;
- 3.1.11 Configuração e suporte da base de dados do Configuration Manager;
- 3.1.12 Configuração e suporte da Estruturação central de softwares SCCM;
- 3.1.13 Configuração e suporte da Rede;
- 3.1.14 Configuração e suporte do Discovery nos equipamentos;
- 3.1.15 Configuração e suporte da Instalação do cliente nos equipamentos;
- 3.1.16 Configuração e suporte do Wake on Lan em desktops;
- 3.1.17 Configuração e suporte do pacote de Distribuição do Sistema Operacional;
- 3.1.18 Configuração e suporte de drivers para distribuição;
- 3.1.19 Configuração e suporte de regras de publicação;
- 3.1.20 Configuração e suporte de criação dos grupos de equipamentos;
- 3.1.21 Configuração e suporte do Reporting Service;
- 3.1.22 Configuração e suporte dos pacotes de instalação dos equipamentos;
- 3.1.23 Configuração e suporte dos sites secundários;
- 3.1.24 Configuração e suporte da Implementação Hyper-V e Virtual Machine Manager;
- 3.1.25 Configuração e suporte de Migração de máquinas virtuais;
- 3.1.26 Configuração e suporte de máquinas virtuais na rede;
- 3.1.27 Serviços de infraestrutura em Cloud;
- 3.1.28 Migração de sistemas para Cloud;
- 3.1.29 Criação de arquitetura de soluções para Cloud;
- 3.1.30 Serviços de manutenção e suporte a banco de dados;
- 3.1.31 Serviços de desenvolvimento e automação de processos;
- 3.1.32 Documentação e atualização dos procedimentos operacionais;

3.1.33 Elaboração e execução de projetos.

3.2 DA EXECUÇÃO

3.2.1 Os serviços, descritos acima, são uma referência, podendo, desta forma, surgir outros serviços pertinentes ao objeto, os quais serão realizados mediante consumo/medição de horas mensais, num total estimado de 100 horas/mês. Para efeito desta contratação, o consumo estimado é de até 1.200 horas/ano;

3.2.2 A quantidade de horas prevista neste documento é resultado de uma previsão de consumo, não havendo, portanto, garantia de sua real utilização, pois se trata de estimativa.

3.3 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT)

3.3.1 A Modalidade de Atendimento será de 8 horas em 5 dias úteis da semana, podendo, a critério do SESC-ES, ser necessária atuação em outros dias e horários;

3.3.2 O horário de atendimento padrão compreende das 09 às 17h (Horário de Brasília);

3.3.3 O prazo da primeira resposta ao atendimento aberto poderá ocorrer de forma remota;

3.3.4 Caso não seja possível restabelecer a funcionalidade dos equipamentos ou serviços relacionados ao escopo deste termo de referência, durante o prazo da solução do atendimento, um profissional capacitado (técnico) deverá se deslocar para o atendimento presencial;

3.3.5 O SLA deve respeitar as informações da tabela abaixo:

Nível de Severidade	Incidente	Prazo Primeira Resposta	Prazo de Solução Definitiva	Modalidade de Atendimento	A Contar Desde
ALTA	Esse nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade no uso dos serviços e/ou equipamentos, causando paralisação total do serviço. A falha é crítica e impeditiva de execução do trabalho	Até 1 hora	Até 4 horas	"8 x 5", 8 horas por dia x 5 dias úteis na semana	Abertura do chamado
MÉDIA	Esse nível de severidade é aplicado para problemas que afetem o desempenho e disponibilidade dos serviços e/ou equipamentos, bem como para atualizações de software dos equipamentos, esclarecimentos, técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos serviços.	Até 2 horas	Até 8 horas	"8 x 5", 8 horas por dia x 5 dias úteis na semana	Abertura do chamado
BAIXA	Esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos serviços e/ou equipamentos, bem como para atualizações de software dos equipamentos, esclarecimentos, técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos serviços.	Até 4 horas	Até 24 horas	"8 x 5", 8 horas por dia x 5 dias úteis na semana	Abertura do chamado

3.3.6 O prazo da solução definitiva do atendimento será considerado para efeito do nível de serviço exigido, como exemplo, o tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pela equipe técnica

do SESC-ES, e a efetiva recolocação dos serviços e/ou equipamentos em seu pleno estado de funcionamento.

3.4 DO SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS

3.4.1 O sistema de abertura e acompanhamento de chamados via Web, disponibilizado pela CONTRATADA, será utilizado para abertura e gerenciamento dos chamados, contemplando além do acompanhamento dos chamados, as seguintes características mínimas:

3.4.1.1 Funcionalidades operacionais através da Web;

3.4.1.2 Configurado em língua portuguesa;

3.4.1.3 Permitir acesso somente por meio de senha individual, podendo ser alterada pelo próprio usuário;

3.4.1.4 Emitir relatório identificando chamados abertos, não atendidos/pendentes de solução e atendidos.

3.4.1.5 A abertura de chamado também poderá ser feita, a critério do CONTRATANTE, via ligação telefônica e/ou para e-mail da CONTRATADA.

4 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Apresentar, **no mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnica** referente a cada um dos serviços constantes no Item 3.1, demonstrando que presta ou já prestou este tipo de serviço.

4.2 Será admitida, para fins de comprovação da prestação dos serviços, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de capacidade técnica;

4.2.1 Os atestados ou declarações de capacidade técnica, devem ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

4.3 **Para fins de assinatura de contrato**, a licitante vencedora deverá comprovar que possui profissional especializado nas certificações abaixo para atuar no atendimento dos chamados:

4.3.1 Microsoft Certificação 70-696 ou superior;

4.3.2 Certificação ITIL v3 ou superior;

4.3.3 Certificação ISO 27002 ou superior;

4.3.4 Certificação de Arquiteto em Cloud;

4.3.5 Gerente de Projetos com certificação PMP do PMI;

4.3.6 Automation Anywhere - Certified Advanced Automation Professional;

4.3.7 EXIN Privacy and Data Protection Essentials based on LGPD;

4.3.7 Professional Scrum Master I.

4.4 A avaliação da qualificação técnica será realizada pela comissão de licitação e/ou área técnica, que poderá solicitar esclarecimentos ou complementações à documentação apresentada, quando necessário;

4.5 As exigências de qualificação técnica estabelecidas neste Termo de Referência e no edital de licitação têm por objetivo garantir a contratação de fornecedor qualificado e apto a executar os serviços de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

4.6 A CONTRATANTE reserva-se o direito de solicitar informações adicionais ou realizar diligências para verificar a veracidade e adequação das informações apresentadas pelos fornecedores, visando assegurar a lisura e transparência do processo licitatório.

5. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.1 O prazo de vigência do Contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as partes, de acordo com as condições estabelecidas neste instrumento.

5.2 A vigência do contrato estará condicionada à entrega pontual e integral dos serviços conforme estipulado no termo de referência, não sendo prorrogada além do necessário para o cumprimento efetivo da demanda.

6 DA ENTREGA E FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços referentes ao certame deverão ser **realizados e faturados** de acordo com os dados a seguir:

a) Sede Administrativa

Praça Misael Pena, 54 – Bairro Parque Moscoso – Vitória/ES.

CEP – 29.018-300. Tel. (27) 3232-3100

CNPJ: 05.305.785/0001-24

6.2 A responsabilidade pela execução dos serviços será integralmente atribuída ao fornecedor contratado. O fornecedor será responsável por assegurar que os serviços sejam de acordo com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato firmado.

6.3 O fornecedor deverá adotar todas as medidas necessárias para garantir que a execução ocorra dentro dos prazos estipulados, em conformidade com as condições de qualidade e segurança exigidas.

6.4 Em caso de atraso na execução ou de não conformidade com as especificações técnicas, o fornecedor será passível de sanções conforme previsto no contrato, incluindo a aplicação de multas ou outras medidas cabíveis.

6.5 Os serviços serão recebidos provisoriamente, a partir da execução, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

6.6 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, após a verificação da qualidade.

7. PROPOSTA COMERCIAL

7.1 O valor da proposta deverá ser apresentado em moeda corrente nacional, utilizando-se 2 (duas) casas decimais para o valor cadastrado, desprezando-se as demais. Deverão ser incluídos no valor todos os custos inerentes que compõem a contratação, todas as despesas diretas e indiretas em geral e, ainda, demais condições de fornecimento oriundas do objeto e condições estabelecidas neste termo de referência, tais como exemplo, tributos, locomoção, hospedagem, passagens, diárias, material de trabalho etc., incluindo o prazo de validade da proposta.

7.2 A Proposta deverá ser apresentada sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custo financeiro.

8. DO PAGAMENTO

8.1 A contratada deverá considerar que o pagamento será efetuado em até **10 (dez) dias úteis após a entrega/apresentação da nota fiscal e aceite definitivo dos materiais.**

8.2 O pagamento será realizado preferencialmente através de boleto bancário emitido pela empresa contratada, com os valores devidos fixando-se data de vencimento conforme entendimento entre as partes.

8.2.1 Os dados como CNPJ, Razão Social, etc. contidos no boleto bancário emitido pela empresa fornecedora deverão ser os mesmos informados na proposta comercial e documentos de habilitação enviados ao SESC-ES na fase classificatória do certame.

8.3 Na impossibilidade de emissão de boleto bancário pela empresa arrematante deverão ser informados na nota fiscal os dados para depósito em conta, sendo de responsabilidade da contratada a informação correta dos dados para pagamento.

8.3.1 O SESC-ES não se responsabilizará por informações incorretas de dados bancários fornecidos pela empresa contratada.

8.4 A contratada deverá programar o vencimento de seu boleto bancário, pois o SESC-ES prioriza os pagamentos às quartas-feiras.

8.5 É vedada a realização de pagamento sem a prévia entrega do material devidamente aceito pela Unidade requisitante.

8.6 Ocorrendo erros na apresentação das Notas Fiscais, as mesmas serão devolvidas à licitante vencedora para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento seja contado a partir da data da apresentação das novas Notas Fiscais/boleto bancário.

8.7 O SESC-ES não permite ao fornecedor abdicar, transferir, dar em garantia, nem negociar com terceiros quaisquer direitos ou parte dos direitos resultantes deste certame, nem ceder eventual posição jurídica perfeita decorrente deste fornecimento sem o prévio consentimento de nossa parte.

9 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Os profissionais a serem alocados pela CONTRATADA para a prestação do serviço deverão ser funcionários registrados de acordo com a legislação trabalhista ou sócios da empresa, ficando expressamente vedadas a subcontratação;

9.2 Alocar, quando demandado pela CONTRATANTE, profissional(is) com dedicação exclusiva para prestação do serviço na SEDE da CONTRATANTE;

9.3 Executar atividades presencialmente, quando demandado, na SEDE da CONTRATANTE, arcando com todos os custos envolvidos, como: alimentação, transporte, hospedagem, etc;

9.4 Apresentar, durante toda a vigência do contrato, sempre que requisitado pela CONTRATANTE, documentos que comprovem a regularidade fiscal dos seus funcionários, apresentando comprovantes de pagamento de salários e de recolhimento de INSS e FGTS;

9.5 Apresentar mensalmente “Atestado de Serviços” das horas efetivamente trabalhadas.

10 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços, dirimir quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, apontando problemas ou defeitos observados;

10.2 Notificar, formal e tempestivamente, à CONTRATADA sobre irregularidades observadas na execução dos serviços;

10.3 Permitir o acesso às instalações dos funcionários da CONTRATADA em serviço, devidamente identificados e durante a execução dos serviços nos locais onde serão prestados;

10.4 Solicitar a emissão da nota fiscal;

10.5 Encaminhar os documentos para pagamentos dos serviços executados.

11 DO ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

11.1 A CONTRATADA deverá assinar um acordo de confidencialidade, comprometendo-se a não divulgar informações sensíveis da CONTRATANTE e a proteger os dados dos clientes.

12 DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1 Fica designado o funcionário abaixo qualificado, como "**Gestor do Contrato**", que será responsável pela administração global do contrato.

- a) Função: Gerente de TI
- b) Matrícula Funcional: 11986
- c) Setor: Gerência de Tecnologia e Inovação

12.2 O Gestor de Contrato será responsável pela administração completa do contrato ao longo de seu ciclo de vida.

12.3 Caberá ao Gestor de Contrato desempenhar um papel proativo e abrangente na gestão eficaz e estratégica.

12.4 Fica designado o funcionário abaixo qualificado, como "Fiscal do Contrato", que será responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

- a) Função: Coordenador de Tecnologia e Inovação
- b) Matrícula Funcional: 10944
- c) Setor: Gerência de Tecnologia e Inovação

12.5 O Fiscal do Contrato terá como atribuições acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, verificando o cumprimento das obrigações por parte do contratado.

12.6 Caberá ao Fiscal do Contrato emitir relatórios periódicos sobre a execução do contrato, apontando eventuais irregularidades, problemas ou não conformidades identificadas.

12.7 O Fiscal do Contrato poderá requisitar ao contratado informações, documentos e demais esclarecimentos necessários para o adequado acompanhamento da execução contratual.

12.8 Em caso de constatação de irregularidades ou descumprimento das obrigações contratuais por parte do contratado, o Fiscal do Contrato deverá comunicar imediatamente à autoridade competente para as devidas providências.

12.9 A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar verificações e fiscalizações periódicas para garantir o cumprimento das especificações técnicas estabelecidas, podendo solicitar amostras, testes ou inspeções conforme julgar necessário.

13 DAS PENALIDADES

13.1 É igualmente vedado à contratada a conduta ou omissão que configure inobservância à legislação vigente, à boa-fé objetiva, ou aos deveres anexos do contrato, tais quais a informação, fidelidade, respeito, probidade, cooperação e confiança.

13.2 Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas, a contratante poderá aplicar à contratada, separadas ou cumulativamente, as seguintes sanções:

13.3 Multa moratória calculada no percentual de 0,33% ao dia, limitada a 10% sobre o valor do material, serviço, etapa ou marco contratual entregue em atraso, no caso de descumprimento dos prazos previstos neste Contrato, em seus anexos ou nos demais documentos e cronogramas formalizados ao longo da vigência contratual;

13.4 A multa moratória apurada será descontada diretamente do pagamento do serviço ou fornecimento entregue em atraso, independente de notificação prévia da contratada e da aplicação das demais penalidades estipuladas nesta cláusula;

13.5 Para fins de cálculo da multa moratória, a etapa de mobilização do contrato, quando prevista, terá seu valor correspondente a 10% do valor total do contrato;

13.6 A multa moratória cobrada pelo contratante poderá ser devolvida, sem qualquer correção, ao final do contrato, caso a contratada cumpra o objeto contratado.

13.7 Multa por inadimplemento parcial de até 10%, e por inadimplemento total de até 25% do valor do contrato ou do lote se o inadimplemento for limitado ao lote;

13.8 Rescisão unilateral por inadimplemento da contratada;

13.9 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao contratante o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no edital ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de licitar ou contratar com o contratante, por prazo não superior a 3 (três) anos.

14 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

14.1 Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos ou da proposta comercial implica em aceitação plena e total das condições e exigências deste instrumento e seus anexos, a veracidade, autenticidade das informações constantes na proposta e nos documentos apresentados.

Vitória/ES, 12 de março de 2025