



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

CONTRATO: 003/2019

PROCESSO: 010/2019

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2019

CONTRATADA: TECSOLUTI COMÉRCIO E SOLUÇÕES LTDA - EPP

NATUREZA: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva mensal e corretiva quando necessária de computadores, servidores e rede, bem como configuração, instalação, atualização de softwares, serviços de firewall ou hardwares, se necessário, e ainda suporte técnico remoto e presencial e recuperação e restauração de sistemas.

Por este instrumento particular, o **Conselho Regional de Administração do Espírito Santo – CRA-ES**, Autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, Entidade Fiscalizadora da Profissão da Administração, criada pela Lei nº 4.769/65, regulamentada pelo Decreto nº 61.934/67, inscrita no CNPJ sob nº 28.414.217/0001-67, situada na Rua Aluysio Simões, nº 172, Bento Ferreira, CEP 29060-632, Vitória-ES, doravante designada **CRA-ES**, neste ato, representada por seu Presidente **Adm. Maurílio José Martins Inês**, registro CRA-ES nº 1657, e a empresa **TECSOLUTI COMÉRCIO E SOLUÇÕES LTDA - EPP**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.151.822/0001-24, situada na Rua Crisântemo, nº 282, Loja 1, Vila Velha/ES, Cep 29.105-015, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato, representada pelo **Sr. Eduardo Campos de Oliveira**, brasileiro, portador da CI nº 1.742.799 SSP/DF e do CPF nº 053.164..907-54, firmam o presente contrato para prestação de serviços, de conformidade com as disposições do Edital de Pregão Eletrônico referenciado acima e seus Anexos, sujeitando-se os contratantes às disposições das Leis nºs 8.666/93 e 10.520/02, Decreto nº 5.450/05, Leis Complementares nºs 123/06 e 147/2014, suas alterações e demais disposições aplicáveis, bem como às seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva mensal e corretiva quando necessária de computadores, servidores e rede, bem como configuração, instalação, atualização de softwares, serviços de firewall ou hardwares, se necessário, e ainda suporte técnico remoto e presencial e recuperação e restauração de sistemas, conforme especificações constantes no Termo de Referência Anexo 01 do PE 003/2019.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. Executar os serviços com excelentes padrões de qualidade, por meio de profissionais qualificados, atendendo as especificações dos serviços e exigências do Termo de Referência e responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição estabelecida em contrato.

2.2. Fornecer sem ônus ao CRA-ES um Sistema WEB de gestão de solicitações de serviços ou chamadas para atendimentos, bem como manual e senha de acesso para utilização, a fim de que o CRA-ES possa abrir os chamados de manutenção corretiva ou emergencial.

2.3. Realizar manutenção de cunho preventivo mensalmente nos computadores, servidores e rede, por meio de visita presencial, em dia e hora acordados com o CRA-ES. Esta manutenção completará varredura em busca de vírus, malwares, spywares, trojans e afins, limpeza de registros inválidos dos Windows, limpeza de arquivos temporários e/ou caches do sistema operacional. O tempo a ser gasto e a ordem de escolha de máquinas será planejado localmente junto ao Administrador do Sistema do CRA-ES.

2.4. Apresentar ao Administrador do Sistema anexa a nota fiscal o relatório mensal de manutenção preventiva, corretivas e emergenciais, assinado pelo técnico responsável da CONTRATADA, contendo descrição dos serviços realizados e diagnóstico de capacidade, paradas, backup e outras informações essenciais.

2.5. Orientar o Administrador do Sistema do CRA-ES a emitir relatórios do Sistema Web de gestão de



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

solicitações e outros que se fizerem necessários.

2.6. Nos casos específicos de parada de funcionamento de servidores e/ou estações de trabalho que desempenham funções vitais para o CRA-ES, o técnico da CONTRATADA deverá realizar as manutenções corretivas em até 02 (duas) horas por meio de atendimento remoto ou até 04 (quatro) horas por meio de atendimento local, a contar do registro do chamado do CRA-ES no sistema WEB de gestão de solicitações da CONTRATADA.

2.7. Quando necessária manutenção corretiva dos computadores, servidores e rede, a CONTRATADA deverá fornecer Laudo Técnico, apresentando os sintomas detectados, a causa e a solução sugerida para consertar os equipamentos, devidamente assinado pelo seu técnico responsável e recebido pelo Administrador do Sistema do CRA-ES.

2.8. Quando necessária substituição de peças ou outros equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos computadores, servidores e rede, caberá à CONTRATADA indicar imediatamente ao CRA-ES no mínimo 03 (três) empresas para cotação e aquisição dos produtos, para posterior realização dos serviços de manutenção corretiva pela CONTRATADA.

2.9. Em caso de necessidade de substituição de peças ou equipamentos, o técnico da CONTRATADA deverá comparecer à sede do CRA-ES e realizar as manutenções corretivas nos computadores, servidores e rede, em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da chegada do produto adquirido, que será comunicada pelo CRA-ES por meio do sistema WEB de gestão de solicitação da CONTRATADA.

2.10. Ocorrendo avarias ou desgastes dos equipamentos, cuja substituição das peças ou conserto dos equipamentos necessitam ser realizados fora da sede do CRA-ES, os equipamentos deverão ser retirados pela CONTRATADA, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade, e devolvidos em perfeitas condições de funcionamento, dentro do prazo máximo estipulado para manutenção corretiva, ou, outro prazo acordado com o CRA-ES, devidamente justificado pela CONTRATADA.

2.11. A CONTRATADA se comprometerá a não realizar nenhuma substituição de peças nos equipamentos, bem como conserto das mesmas sem a autorização do CRA-ES.

2.12. Antes de fazer retirada de alguma peça defeituosa dos computadores e servidores, verificar com o CRA-ES se os mesmos ainda estão em garantia. Caso estejam, a CONTRATADA não poderá fazer as manutenções corretivas e deverá apresentar relatório fundamentado pelo técnico responsável para que o Conselho apresente ao fornecedor para a substituição da mesma. Neste caso, cabe ao técnico da CONTRATADA interagir com o fabricante do equipamento e auxiliar no processo de reposição da(s) peça(s).

2.13. Configurar, instalar e atualizar softwares e páginas da WEB ou hardwares, se necessário, em desktops e notebooks do CRA-ES.

2.14. Prestar suporte técnico a componentes de rede e periféricos, sempre que necessário.

2.15. Promover a recuperação e restauração de sistemas, quando necessário.

2.16. Manter sigilo de todas as informações que tiver acesso no CRA-ES.

2.17. Em nenhuma hipótese, manter cópia não autorizada dos dados do CRA-ES fora das dependências deste.

2.18. Manter números de telefone e endereços de e-mail atualizados para solicitação dos serviços.

2.19. Auxiliar na elaboração de propostas para melhoria de equipamentos.

2.20. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo ceder ou transferir a outras empresas as responsabilidades estabelecidas em contrato, parcial ou totalmente, ou ainda negociar direitos deles derivados, sem o expresse consentimento do CRA-ES.

2.21. Solicitar ao CRA-ES, em tempo hábil, quaisquer informações ou esclarecimentos que julgar necessários, que possam vir a comprometer a execução do objeto contratual.

2.22. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

2.23. Responsabilizar-se pelas possíveis perdas e danos decorrentes da demora na execução, caso haja necessidade de modificação ou adequação dos serviços, devido à impossibilidade de execução conforme o



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

contratado, sem qualquer custo adicional ao CRA-ES.

2.24. Responsabilizar-se por qualquer dano causado ao CRA-ES, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CRA-ES, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando o CRA-ES autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos.

2.25. São de inteira responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à efetiva execução dos serviços contratados, não sendo admitido nenhum acréscimo na proposta, tais como despesas com pessoal, seja de mão de obra própria ou locada, salários, diárias, hospedagem, alimentação, transportes, fretes, tributos em geral, incidências fiscais, comerciais, taxas e contribuições de qualquer natureza ou espécie, emolumentos em geral, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, não cabendo à proponente qualquer reclamação posterior.

2.26. Iniciar os serviços a partir da data de assinatura do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DO CRA-ES E FISCALIZAÇÃO

3.1. Emitir chamados de **SERVICE DESK** por meio de Sistema WEB de gestão de solicitações da **CONTRATADA**, contendo as informações necessárias à correta execução dos serviços.

3.2. Fornecer informações e esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados, que venham a ser solicitados pelo representante da **CONTRATADA**.

3.3. Receber e atestar as Notas Fiscais ou Faturas apresentadas pela **CONTRATADA** para pagamento, quando os produtos estiverem em conformidade com as especificações solicitadas.

3.4. Comunicar à **CONTRATADA** a ocorrência de divergência nas Notas Fiscais/Faturas apresentadas, promovendo a devolução da mesma para correção.

3.5. Realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nos prazos e condições estabelecidas em contrato, referente aos serviços contratados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

3.6. É prerrogativa do **CRA-ES**, proceder a mais ampla Fiscalização sobre o fiel cumprimento do contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**, bem como, avaliar a qualidade do serviço prestado, podendo rejeitá-lo no todo ou em parte, e exigir o cumprimento de todos os itens do contrato, segundo suas especificações.

3.7. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Gerente Administrativo do **CRA-ES**, Adm. Rafael Dias de Barros, CRA-ES 13012, que atestará os serviços prestados no período em que ocorrerem.

3.8. Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS, PRORROGAÇÕES, RESCISÕES, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

4.1. O prazo de **vigência** do contrato é de **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do mesmo no entanto, poderá ser prorrogado ou modificado através de Termo Aditivo, nos termos do artigo 57 da Lei 8.666/93, se houver interesse de ambas as partes, assim como, ser rescindido a qualquer tempo, desde que a parte interessada informe à outra da sua decisão, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias.

4.2. Em caso de rescisão a **CONTRATADA** atenderá as solicitações do **CRA-ES** que venham a ocorrer no período do aviso, respondendo por todos os danos causados ao Conselho, que sejam decorrentes da rescisão.

4.3. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme disposto nos Artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

4.4. No interesse do **CRA-ES**, o valor inicial atualizado do contrato poderá ser aumentado ou suprimido



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no Artigo 65, parágrafos 1º e 2º, da Lei n.º 8.666/94.

4.5. As partes reconhecem, de forma expressa e para todos os efeitos legais, não existir entre si quaisquer vínculos de subordinação ou de natureza empregatícia, previdenciária ou tributária.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇOS E FORMA DE FORNECIMENTO

5.1. O **valor mensal** para a execução dos serviços objeto deste contrato é de **R\$ 1.992,00 (um mil, novecentos e noventa e dois reais)**.

5.2. Será **pago mensalmente** à **CONTRATADA** o valor acordado no PE 003/2019 correspondente aos serviços executados no período, conforme as Autorizações de Fornecimento expedidas, somente após a execução, baseado no preço mensal constante na proposta de preço apresentada pela mesma.

5.3. Nos valores apresentados já deverão estar incluídos todos os custos e despesas diretos ou indiretos, bem como os respectivos tributos e encargos, e não serão considerados pleitos de acréscimos a estes, a qualquer título, devendo os serviços não inclusos no preço ser prestados ao **CRA-ES** sem quaisquer ônus adicionais.

CLÁUSULA SEXTA – FONTE DE RECURSOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste contrato correrão conforme **saldo da conta 6.2.2.1.1.01.04.04.002 – Manutenção de Redes e Equipamentos de Informática, aprovada para o presente exercício.**

6.2. **CRA-ES condicionará o pagamento ao atendimento dos critérios abaixo relacionados:**

6.2.1. Preenchimento e envio das Notas Fiscais/Faturas, em conformidade com a legislação vigente, observando as retenções fiscais obrigatórias para órgãos da administração pública, sob a pena de devolução para correção (IN SRF nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012).

6.2.2. As notas fiscais/faturas deverão ser apresentadas com o CNPJ da sede/filial da **CONTRATADA** no município em que ocorrer a prestação dos serviços.

6.2.3. Conferência dos serviços contratados e executados, por meio do atesto do fiscal do contrato na Nota Fiscal/Fatura, conforme especificações e obrigações assumidas em contrato.

6.2.4. Apresentação, **juntamente com as Notas Fiscais/Faturas**, dos seguintes documentos:

a) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos de Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (INSS);

b) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

c) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente atualizado;

d) Declaração de Regularidade com o Simples Nacional, para efeito de atendimento da IN 1234/12 da Receita Federal, caso a empresa **CONTRATADA** seja optante pelo SIMPLES NACIONAL, conforme Leis Complementares nºs 123/2006 e 147/2014.

6.3. Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendentes quaisquer critérios exigidos nos subitens anteriores, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

6.4. Não sendo atendidos quaisquer critérios exigidos nos subitens acima, O **CRA-ES** comunicará à **CONTRATADA** para regularização e cancelamento da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

6.5. Caso a Nota Fiscal/Fatura não seja cancelada, os juros e multas resultantes da retenção dos impostos serão descontados do valor a ser pago à **CONTRATADA**.

6.6. O prazo para pagamento será contado a partir do pleno atendimento de todos os critérios exigidos nos subitens acima.

6.7. O prazo máximo para apresentação da Nota Fiscal e documentação exigida acima, será até o último dia do mês subsequente à prestação do serviço, sob a pena de multa diária, especificada nas penalidades



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

contratuais, sem prejuízo da **CONTRATADA** manter as obrigações do contrato.

6.8. O pagamento somente será efetuado por meio de boleto bancário fornecido pela CONTRATADA, da seguinte forma:

a) O **CRA-ES** efetua seus pagamentos nas datas de 15 ou 30 de cada mês; portanto, a Nota Fiscal/Fatura, boleto bancário e demais certidões de quitação que forem recebidas e atestadas pelo fiscal do contrato até o dia 25 de cada mês, o pagamento será efetuado no dia 30 (trinta) do mês corrente, mas se recebidas até o dia 10 (dez) do mês seguinte, o pagamento será efetuado no dia 15 (quinze) subsequente, salvo quando os dias 15 ou 30 caírem em sábados, domingos ou feriados, o compromisso ficará automaticamente antecipado para o dia útil anterior à data de pagamento.

6.9. O **CRA-ES** efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente, caso a **CONTRATADA** não o faça, descontando do valor a ser pago à mesma.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA REPACTUAÇÃO E REEQUILÍBRIO DO CONTRATO

7.1. Os preços ajustados para a execução dos serviços objeto deste Contrato são fixos e irremovíveis para o período de 12 (doze) meses, podendo, no entanto, ser repactuados, desde que seja observado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados da data **CONTRATADA** ou da data da última repactuação eventualmente havida, mediante a demonstração analítica do aumento ou da diminuição dos custos da prestação dos serviços, de acordo com Planilha de Custos e Formação de Preços atualizada, a ser fornecida pela **CONTRATADA**, devidamente instruída com os documentos comprobatórios do aumento ou da diminuição dos custos da execução dos serviços.

7.2. O contrato também poderá sofrer reequilíbrio, nos casos elencados no art.65 da Lei nº 8.666/93, a qualquer tempo.

CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

8.1. A **CONTRATADA** ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa às seguintes penalidades, fundamentadas nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93:

8.1.1. Advertência;

8.1.2. Multa de:

a) 1% (um por cento) ao dia sobre o valor devido na Nota Fiscal que estiver pendente de pagamento, em caso de atraso do envio da Nota Fiscal, superior ao prazo estipulado;

b) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado pelo não cumprimento dos prazos estipulados;

c) 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado na ocorrência de qualquer tipo de descumprimento contratual (inexecução parcial, entrega de produto em desacordo com a aprovação pelo **CRA-ES**);

d) 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com o **CRA-ES**, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste contrato, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

8.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o **CRA-ES**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o Conselho, que será concedida sempre que o contratado ressarcir o **CRA-ES** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, com base no inciso anterior.

8.2. As multas serão descontadas dos pagamentos a que a licitante vencedora fizer jus, ou recolhidas diretamente em conta indicada pelo **CRA-ES**, no prazo de quinze dias corridos, contados da data da sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

8.3. Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de defesa prévia, no **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contados da notificação.

8.4. As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

CLÁUSULA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. O termo de referência será parte integrante deste contrato como anexo 1.

9.2. Fica estabelecido entre as partes que qualquer controvérsia originária do presente Contrato será resolvida por arbitragem nos termos da Lei Federal nº 9.307/96 e Regulamento próprio.

9.3. Fica eleito o Foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Espírito Santo para dirimir exclusivamente as questões que não puderem ser objeto de arbitragem nos termos da Lei Federal nº 9.307/96.

Por estarem justas e contratadas, assinam o presente, por si e seus representantes, em 2 (duas) vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito na presença das testemunhas abaixo firmadas.

Vitória/ES, 23 de abril de 2019.

Adm. Maurílio José Martins Inês
Presidente CRA-ES
CRA-ES nº 1657

Eduardo Campos de Oliveira
Representante legal da CONTRATADA
CPF nº 053.164.907-54

Testemunhas:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

TERMO DE REFERÊNCIA
PARTE INTEGRANTE DO EDITAL DO PE Nº 003/2019
Processo Adm. CRA-ES nº 010/2019

1. OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva mensal e corretiva quando necessária de computadores, servidores e rede, bem como configuração, instalação, atualização de softwares, serviços de firewall ou hardwares, se necessário, e ainda suporte técnico remoto e presencial e recuperação e restauração de sistemas, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA:

2.1. A presente contratação faz-se necessária devido à necessidade do **CRA-ES** manter o seu sistema de informática em perfeitas condições de funcionamento, sem riscos de paralisações de longo prazo, para que seja possível disponibilizar de forma contínua e eficaz os serviços prestados aos registrados e a sociedade. Visto ser inviável manter mão de obra própria especializada e atualizada em seu quadro funcional.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

3.1. Prestação de serviços de **Service Desk** com registro, análise e acompanhamento do atendimento e da resolução dos problemas relacionados ao atendimento, mapeando os dados e informações do atendimento, da prestação ao cliente e um feedback para análise e registro final. Fornecer estatísticas de consumo do hardware disponível, bem como planejar junto ao CRA-ES aquisição prévia de equipamentos que supram esta necessidade.

3.2. Hora técnica ilimitada de segunda-feira a sexta-feira das 8 horas às 17 horas.

3.3. Suporte técnico remoto ou presencial, quando necessário e conforme o caso exigir, a Desktops, Notebooks e Servidores de rede (Microsoft, Linux) e de internet Microsoft/Linux - Web, Mail, DNS, Proxis, Firewall/VPN, com conhecimento especializado em servidor de aplicação, servidores virtualizados, storage, servidores de banco de dados e produtos de conectividade (Routers Dados, Voz e Imagem).

3.3.1. Do detalhamento das atividades a serem realizadas:

a) HARDWARE

- Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração), relacionadas aos servidores Dell PowerEdge R620 ou outro que venha a substituí-lo;
- Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração), relacionadas à Storage Dell MD3220i ou outro que venha a substituí-lo;
- Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração), relacionadas à No-Break EATON ou outro que venha a substituí-lo;
- Atividades técnicas (instalação, atualização e configuração), relacionadas às estações de trabalho e notebooks;
- Outras atividades correlacionadas.

b) SERVIÇO DE VIRTUALIZAÇÃO

- Adição de novos hosts à estrutura existente;
- Manutenção da estrutura de cluster existente;
- Instalação de máquinas virtuais na estrutura de cluster;
- Migração de máquinas virtuais de hosts via VMotion;
- Atualização de software quando necessário;
- Manutenção do Vmware Data Recovery;
- Migração / atualização da estrutura existente para novas versões do VmWare;
- Criação de nova estrutura de cluster com a ativação de HA e VMotion caso necessário.
- Outras atividades correlacionadas.

c) MICROSOFT

- Instalação de servidores Windows na estrutura existente ou em futuras estruturas;



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

- Manutenção lógica dos servidores Windows existentes ou futuras instalações;
 - Gerenciamento de estações via GPO na estrutura existente ou em futuras estruturas;
 - Atualização das estações via WSUS na estrutura existente ou em futuras estruturas;
 - Gerenciamento do controle de acesso dos usuários na estrutura existente ou em futuras estruturas.
 - Gerenciamento das permissões de usuários em suas respectivas funções no Active Directory, mantendo atualizada também a base de usuários;
 - **Serviços Microsoft são relacionados à servidores, notebooks e estações de trabalho;**
 - Instalação, atualização e manutenção em Banco de Dados;
 - Criação de Banco de dados para os Sistemas de Informação;
 - Configuração de Backup diários e executar tarefas de Restore;
 - Disponibilizar as cópias de segurança para o Software de Backup em fita;
 - Outras atividades correlacionadas.
- d) **SERVIÇO DE FIREWALL** (SONICWALL ou outro que venha a substituí-lo)
- Ativação de link de internet;
 - Ativação de redundância de link de internet;
 - Criação de redes diferentes com regras distintas para cada uma;
 - Manutenção / configuração de regras para acesso a dispositivos internos (NAT);
 - Manutenção / configuração de regras de acesso externo vinculados a usuários / grupos do AD do domínio;
 - Manutenção / configuração de autenticação SSO via AD do domínio;
 - Manutenção / configuração do controle de conteúdo por usuário / grupos do AD do domínio;
 - Manutenção / configuração de VPN;
 - Criação de redes wireless com SSID diferentes;
 - Manutenção / configuração de regras de acesso para de redes wireless com SSID diferentes;
 - Manutenção / configuração de controle de acesso via Application Control;
 - Manutenção / configuração do Filtro de Conteúdo (Content Filter);
 - Manutenção / configuração do Gateway Antivírus;
 - Manutenção / configuração do IPS;
 - Manutenção / configuração do Software Analyzer;
 - Geração de relatório de consumo de internet por usuário em tempo real;
 - Liberação/bloqueio de sites e portas com ferramenta que possibilite este trabalho também ao CRA-ES;
 - Fornecimento de relatórios de quedas dos links de internet, bem como acompanhamento da solução dos casos, desde a abertura do chamado do CRA-ES até a definitiva solução do problema.
 - Instalação de equipamento de firewall e softwares quando necessário.
 - Outras atividades correlacionadas.
- e) **SERVIÇO DE ANTIVÍRUS**
- Manutenção / configuração das políticas de segurança dos clientes do antivírus;
 - Instalação dos clientes do antivírus nas estações;
 - Implantação de rotinas de varreduras por vírus em horários previamente combinados com a CRA-ES, manualmente ou automaticamente.
 - Outras atividades correlacionadas.
- f) **SERVIÇO DE BACKUP**
- Instalação / atualização de novas versões de software de backup existente;
 - Planejamento e criação de tarefas de backup (diárias, semanais e mensais) que garantam o salvaguardo das informações do CRA-ES, mantendo a transparência dos procedimentos executados;
 - Manutenção das tarefas de backups existentes;
 - Planejamento de uso da capacidade de armazenamento existente, informando com antecedência a necessidade aquisição de hardware para atender à demanda;
 - Restauração dos dados do backup;



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

- Backup de máquinas virtuais existentes na estrutura do Vmware;
- Restauração das máquinas virtuais caso necessário;
- Consultoria para indicação e/ou fornecimento de novas tecnologias de backup.
- Disponibilizar periodicamente backups em mídias físicas (CD, DVD, Pendrive, HD Externo, etc) dos arquivos armazenados nos servidores.
- Efetuar teste de backup mensalmente.
- Outras atividades correlacionadas.

g) OPENFIRE

- Instalação, atualização e manutenção do software comunicador Openfire ou outro que venha a substituí-lo;
- Instalação, atualização e manutenção dos softwares nas estações de trabalho Pandion/Spark ou outro que venha a substituí-lo.

h) ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES

- Fornecimento de Sistema WEB de gestão de solicitações, bem como manual e senha de acesso para utilização;
- Fornecimento de relatórios semanais e mensais de solicitações;
- Atendimento de chamados dentro dos prazos pré-estabelecidos.

i) GERÊNCIA DE ATIVOS DE REDE

- Configuração de switches gerenciáveis de modo a atender às necessidades do CRA-ES;
- Configuração de modems/roteadores de modo a atender às necessidades do CRA-ES;
- Manuseio do firewall SonicWall ou outro que venha a substituí-lo, estabelecendo bloqueios, liberações, relatórios de acesso, relatórios de disponibilidade e outras funções do equipamento.
- Outras atividades correlacionadas.

j) MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS

- Manutenção preventiva mensal e corretiva quando necessária de computadores, servidores e rede do CRA-ES.

k) SUPORTE À FERRAMENTA DE E-MAILS

- Prestar suporte no tocante às demandas relacionadas à configuração de contas de e-mail junto ao provedor e Outlook do usuário ou outra ferramenta de correio eletrônico que venha a ser utilizada.

l) Os equipamentos informados neste termo de referência poderão sofrer alterações conforme novas demandas.

4. DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ATUAL DO CRA-ES:

| Item | Equipamentos Físicos | Quantidade |
|------|--------------------------------------|------------|
| 1 | Servidor Rack Dell PowerEdge R620 | 02 |
| 2 | Solução de Storage | 01 |
| 3 | Switches de Servidor | 02 |
| 4 | Notebook | 16 |
| 5 | Estações de Trabalho (CPU + Monitor) | 24 |
| 6 | Aparelho de backup LTO4 ULTRIUM1760 | 01 |
| 7 | Licença antivírus | 58 |
| 8 | Firewall | 01 |
| 9 | Nobreak | 02 |



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

MAPEAMENTO DO AMBIENTE:

Detalhamento do ambiente Virtualizado:

-Quantidade de máquinas virtuais divididas por Sistema Operacional?

10 VM Windows Server

01 VMware Data Recovery

02 Estações Windows 7 Professional

-Quantidade de portgroups?

01

-Quantidade de datastore (detalhar espaço total e espaço ocupado)?

01 Storage com 24 discos de 600GB e 900GB com várias LUNs.

Detalhamento do hardware:

- Configuração Storage?

Dell PowerVault MD3220i

24 discos de 600GB e 900GB com várias LUNs.

Detalhamento do ambiente BD:

- Detalhar quais Bancos de Dados são utilizados?

MS SQL Server Standard Edition.

Segurança/Rede:

- Detalhar marca/modelo de todos equipamentos (cabeados e wireless)?

Datacenter 02 Switch Dell Powerconnect 6224

Alguns Switchs no Rack de Cabeamento Estruturado – levantar no local

Rede Wireless:

03 Ubiquiti UAP-AC

- Detalhar licenças habilitadas no Firewall?

Firewall Sonicwall (com versão desatualizada, será realizado Trade-up com nova versão AGSS).

- Detalhar solução de antivírus utilizada (confirmar versão)?

Bit Defender.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

5.1 Executar os serviços com excelentes padrões de qualidade, por meio de profissionais qualificados, atendendo as especificações dos serviços e exigências do Termo de Referência e responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição estabelecida em contrato.

5.2 Fornecer sem ônus ao CRA-ES um Sistema WEB de gestão de solicitações de serviços ou chamadas para atendimentos, bem como manual e senha de acesso para utilização, a fim de que o CRA-ES possa abrir os chamados de manutenção corretiva ou emergencial.

5.3 Realizar manutenção de cunho preventivo mensalmente nos computadores, servidores e rede, por meio de visita presencial, em dia e hora acordados com o CRA-ES. Esta manutenção completará varredura em busca de vírus, malwares, spywares, trojans e afins, limpeza de registros inválidos dos Windows, limpeza de arquivos



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

temporários e/ou caches do sistema operacional. O tempo a ser gasto e a ordem de escolha de máquinas será planejado localmente junto ao Administrador do Sistema do CRA-ES.

5.4 Apresentar ao Administrador do Sistema anexa a nota fiscal o relatório mensal de manutenção preventiva, corretivas e emergenciais, assinado pelo técnico responsável da CONTRATADA, contendo descrição dos serviços realizados e diagnóstico de capacidade, paradas, backup e outras informações essenciais.

5.5 Orientar o Administrador do Sistema do CRA-ES a emitir relatórios do Sistema Web de gestão de solicitações e outros que se fizerem necessários.

5.6 Nos casos específicos de parada de funcionamento de servidores e/ou estações de trabalho que desempenham funções vitais para o CRA-ES, o técnico da CONTRATADA deverá realizar as manutenções corretivas em até 02 (duas) horas por meio de atendimento remoto ou até 04 (quatro) horas por meio de atendimento local, a contar do registro do chamado do CRA-ES no sistema WEB de gestão de solicitações da CONTRATADA.

5.7 Quando necessária manutenção corretiva dos computadores, servidores e rede, a CONTRATADA deverá fornecer Laudo Técnico, apresentando os sintomas detectados, a causa e a solução sugerida para consertar os equipamentos, devidamente assinado pelo seu técnico responsável e recebido pelo Administrador do Sistema do CRA-ES.

5.8 Quando necessária substituição de peças ou outros equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos computadores, servidores e rede, caberá à CONTRATADA indicar imediatamente ao CRA-ES no mínimo 03 (três) empresas para cotação e aquisição dos produtos, para posterior realização dos serviços de manutenção corretiva pela CONTRATADA.

5.9 Em caso de necessidade de substituição de peças ou equipamentos, o técnico da CONTRATADA deverá comparecer à sede do CRA-ES e realizar as manutenções corretivas nos computadores, servidores e rede, em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da chegada do produto adquirido, que será comunicada pelo CRA-ES por meio do sistema WEB de gestão de solicitação da CONTRATADA.

5.10 Ocorrendo avarias ou desgastes dos equipamentos, cuja substituição das peças ou conserto dos equipamentos necessitam ser realizados fora da sede do CRA-ES, os equipamentos deverão ser retirados pela CONTRATADA, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade, e devolvidos em perfeitas condições de funcionamento, dentro do prazo máximo estipulado para manutenção corretiva, ou, outro prazo acordado com o CRA-ES, devidamente justificado pela CONTRATADA.

5.11 A CONTRATADA se comprometerá a não realizar nenhuma substituição de peças nos equipamentos, bem como conserto das mesmas sem a autorização do CRA-ES.

5.12 Antes de fazer retirada de alguma peça defeituosa dos computadores e servidores, verificar com o CRA-ES se os mesmos ainda estão em garantia. Caso estejam, a CONTRATADA não poderá fazer as manutenções corretivas e deverá apresentar relatório fundamentado pelo técnico responsável para que o Conselho apresente ao fornecedor para a substituição da mesma. Neste caso, cabe ao técnico da CONTRATADA interagir com o fabricante do equipamento e auxiliar no processo de reposição da(s) peça(s).

5.13 Configurar, instalar e atualizar softwares e páginas da WEB ou hardwares, se necessário, em desktops e notebooks do CRA-ES.

5.14 Prestar suporte técnico a componentes de rede e periféricos, sempre que necessário.

5.15 Promover a recuperação e restauração de sistemas, quando necessário.

5.16 Manter sigilo de todas as informações que tiver acesso no CRA-ES.

5.17 Em nenhuma hipótese, manter cópia não autorizada dos dados do CRA-ES fora das dependências deste.

5.18 Manter números de telefone e endereços de e-mail atualizados para solicitação dos serviços.

5.19 Auxiliar na elaboração de propostas para melhoria de equipamentos.

5.20 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo ceder ou transferir a outras empresas as responsabilidades estabelecidas em contrato, parcial ou totalmente, ou ainda negociar direitos deles derivados, sem o expreso consentimento do CRA-ES.

5.21 Solicitar ao CRA-ES, em tempo hábil, quaisquer informações ou esclarecimentos que julgar necessários, que possam vir a comprometer a execução do objeto contratual.

5.22 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

5.23 Responsabilizar-se pelas possíveis perdas e danos decorrentes da demora na execução, caso haja necessidade de modificação ou adequação dos serviços, devido à impossibilidade de execução conforme o contratado, sem qualquer custo adicional ao CRA-ES.

5.24 Responsabilizar-se por qualquer dano causado ao CRA-ES, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CRA-ES, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando o CRA-ES autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos.

5.25 São de inteira responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à efetiva execução dos serviços contratados, não sendo admitido nenhum acréscimo na proposta, tais como despesas com pessoal, seja de mão de obra própria ou locada, salários, diárias, hospedagem, alimentação, transportes, fretes, tributos em geral, incidências fiscais, comerciais, taxas e contribuições de qualquer natureza ou espécie, emolumentos em geral, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, não cabendo à proponente qualquer reclamação posterior.

5.26 Iniciar os serviços a partir da data de assinatura do contrato.

6. OBRIGAÇÕES DO CRA-ES E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

6.1. Emitir chamados de SERVICE DESK por meio de Sistema WEB de gestão de solicitações da CONTRATADA, contendo as informações necessárias à correta execução dos serviços.

6.2. Fornecer informações e esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados, que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA.

6.3. Receber e atestar as Notas Fiscais ou Faturas apresentadas pela CONTRATADA para pagamento, quando os serviços contratados estiverem em conformidade com as especificações solicitadas.

6.4. Comunicar à CONTRATADA a ocorrência de divergência nas Notas Fiscais/Faturas apresentadas, promovendo a devolução da mesma para correção.

6.5. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nos prazos e condições estabelecidas em contrato, referente aos serviços contratados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

6.6. É prerrogativa do CRA-ES, proceder a mais ampla Fiscalização sobre o fiel cumprimento do contrato, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA, bem como, avaliar a qualidade do serviço prestado, podendo rejeitá-lo no todo ou em parte, e exigir o cumprimento de todos os itens do contrato, segundo suas especificações.

6.7. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Gerente Administrativo do CRA-ES, que é o Administrador do Sistema do Conselho e que atestará os serviços prestados no período em que ocorrerem.

6.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

7. PRAZOS, PRORROGAÇÕES, RESCISÕES, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES:

11.1. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do mesmo, no entanto, poderá ser prorrogado ou modificado através de Termo Aditivo, nos termos do artigo 57 da Lei 8.666/93, se houver interesse de ambas as partes, assim como, ser rescindido a qualquer tempo, desde que a parte interessada informe à outra da sua decisão, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias.

11.2. Em caso de rescisão a CONTRATADA atenderá as solicitações do CRA-ES que venham a ocorrer no período do aviso, respondendo por todos os danos causados ao Conselho, que sejam decorrentes da rescisão.

11.3. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme disposto nos Artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

11.4. No interesse do CRA-ES, o valor inicial atualizado do contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no Artigo 65, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 8.666/94.

11.5. As partes reconhecem, de forma expressa e para todos os efeitos legais, não existir entre si quaisquer



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

vínculos de subordinação ou de natureza empregatícia, previdenciária ou tributária.

8. FONTE DE RECURSOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

14.1. Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste contrato correrão conforme saldo da conta específica informada no contrato, aprovada para o presente exercício.

14.2. O CRA-ES condicionará o pagamento ao atendimento dos critérios estabelecidos em contrato.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS:

15.1. As interessadas poderão realizar vistoria nos locais e instalações da prestação dos serviços, de forma a obterem 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.

15.2. A realização da vistoria não se consubstancia em exigência para a formulação das propostas e participação no processo de contratação, ficando, contudo, as empresas cientes de que após apresentação das propostas não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

15.3. A vistoria poderá ser marcada e realizada em dias úteis, das 9h às 12h e das 13h às 16h, pelo telefone (27) 2121-0519.

15.4. Dada natureza dos serviços, a CONTRATADA deverá possuir escritório na Região da Grande Vitória - ES, sendo permitida a constituição deste escritório, com o devido registro nos órgãos competentes, impreterivelmente, até a data da assinatura do contrato e desde que a empresa se comprometa oficialmente com esta obrigação.

10. PROPOSTA DE PREÇOS:

16.1. A proposta de preços deverá ser elaborada em moeda corrente do país.

16.2. A proposta de preços deverá incluir todos os custos e despesas, diretos e indiretos, lucro, tributos, impostos, taxas, contribuições, emolumentos, seguros e encargos de qualquer natureza ou espécie, bem como os custos com materiais e equipamentos utilizados na execução dos serviços ou outros custos necessários ao fiel cumprimento do contrato.

16.3. Quaisquer tributos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esses, a qualquer título, devendo os serviços ser fornecidos sem ônus adicionais para o **CRA-ES**.