

COTAÇÃO DE PREÇOS**EMPRESA:****ENDEREÇO:****CNPJ:****FONE:****EMAIL:****NOME DO RESPONSÁVEL PELA EMPRESA:****CPF DO RESPONSÁVEL PELA EMPRESA:**

Cotação para possível Contratação de empresa especializada manutenção de Computadores e Impressoras: Realização de manutenção preventiva e corretiva nos computadores e impressoras da Câmara Municipal de Monte Belo–MG.

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UNID.	QTDE	\$ UNIT.	\$TOTAL
01	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO Contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC , compreendendo consultoria, assessoria e planejamento tecnológico; gestão e documentação da infraestrutura; inventário e gestão de ativos; implantação, expansão e manutenção da infraestrutura física e lógica; administração de servidores, redes e bancos de dados; segurança da informação; backup, recuperação de dados e continuidade dos serviços; suporte aos sistemas institucionais e governamentais; cabeamento estruturado; telefonia corporativa e IP; instalação, configuração e suporte de equipamentos e recursos de áudio e vídeo; suporte tecnológico às plataformas de comunicação digital e redes sociais; disponibilização, licenciamento, implantação, manutenção e suporte técnico de sistema informatizado para gerenciamento e tratamento do registro eletrônico de ponto; manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática;	horas	300		

e suporte técnico especializado aos usuários da Câmara Municipal. A contratação deverá compreender tanto a gestão e o planejamento da infraestrutura tecnológica quanto a execução das atividades técnicas necessárias à sua implantação, manutenção, expansão, segurança, modernização e continuidade. O objetivo é garantir a continuidade dos serviços públicos, a disponibilidade dos sistemas informatizados, a integridade e segurança das informações institucionais, o pleno funcionamento da infraestrutura tecnológica, a disponibilidade dos meios de comunicação, o adequado gerenciamento dos registros eletrônicos de jornada e a modernização contínua dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Câmara Municipal. 2. ESCOPO DOS SERVIÇOS 2.1. Consultoria, Assessoria e Planejamento de Tecnologia da Informação • Prestação de consultoria e assessoria técnica em Tecnologia da Informação e Comunicação; • Orientação técnica para aquisição de equipamentos, softwares, licenças, serviços e soluções de tecnologia; • Levantamento das necessidades tecnológicas da Câmara Municipal; • Planejamento da modernização da infraestrutura; • Elaboração de projetos básicos de infraestrutura de rede e TI; • Estudos para expansão, substituição e modernização dos equipamentos; • Emissão de pareceres, relatórios, laudos, diagnósticos e avaliações técnicas quando solicitado; • Apoio na elaboração de especificações técnicas para aquisição de equipamentos e contratação de serviços relacionados à tecnologia;				
--	--	--	--	--

	• Apoio técnico na elaboração de Estudos Técnicos Preliminares, Termos de Referência e demais documentos relacionados às contratações de TI, quando solicitado; • Análise técnica de equipamentos e soluções ofertadas em processos de aquisição; • Apoio técnico no recebimento, conferência e avaliação dos equipamentos adquiridos; • Análise de compatibilidade de equipamentos, softwares e soluções; • Recomendações para melhoria contínua da infraestrutura tecnológica; • Planejamento da capacidade e vida útil dos ativos; • Padronização dos equipamentos e soluções tecnológicas; • Apoio no planejamento orçamentário das necessidades de TI; • Elaboração e manutenção de documentação técnica da infraestrutura; • Orientação quanto às melhores práticas de Tecnologia da Informação, governança e segurança; • Avaliação de novas tecnologias que possam proporcionar maior eficiência, segurança ou economia à Administração. 2.2. Inventário, Documentação e Gestão dos Ativos de TI • Levantamento e inventário dos equipamentos de Tecnologia da Informação; • Identificação dos equipamentos e de suas principais características técnicas; • Registro da localização e utilização dos ativos; • Controle técnico dos equipamentos instalados; • Atualização periódica do inventário; • Documentação da infraestrutura de rede;			
--	--	--	--	--

- Registro das principais configurações dos equipamentos de infraestrutura;
- Documentação dos servidores e serviços tecnológicos;
- Registro dos pontos de rede e equipamentos conectados;
- Manutenção de documentação técnica necessária à continuidade dos serviços;
- Identificação de equipamentos obsoletos ou com necessidade de substituição;
- Apresentação de recomendações para renovação tecnológica;
- Registro de alterações relevantes realizadas na infraestrutura;
- Organização das informações técnicas necessárias à administração e continuidade dos serviços de TI.

2.3. Instalação, Remanejamento e Expansão da Infraestrutura

- Implantação da infraestrutura tecnológica de novos setores, salas e ambientes;
- Remanejamento de equipamentos em mudanças internas;
- Instalação e configuração de novos computadores e periféricos;
- Remanejamento e implantação de pontos de rede;
- Instalação e reorganização de equipamentos de comunicação;
- Adequação da infraestrutura tecnológica em decorrência de reformas ou alterações físicas;
- Planejamento técnico para expansão da rede;
- Instalação e configuração dos equipamentos necessários à ampliação dos serviços;
- Planejamento da distribuição dos recursos tecnológicos;

- Reorganização de equipamentos, racks e pontos de comunicação;
- Testes de funcionamento após mudanças, instalações ou remanejamentos;
- Acompanhamento técnico de alterações físicas que possam afetar a infraestrutura de TI.

2.4. Servidores e Infraestrutura Tecnológica

- Instalação, configuração e administração de servidores físicos e virtuais;
- Gerenciamento de serviços de rede, arquivos, impressão e autenticação;
- Monitoramento do desempenho e disponibilidade dos servidores;
- Administração de recursos de armazenamento;
- Administração de NAS e demais dispositivos de armazenamento utilizados pela instituição;
- Configuração e gerenciamento de compartilhamentos de arquivos;
- Controle de permissões de acesso aos arquivos e recursos;
- Planejamento e implementação de melhorias na infraestrutura tecnológica;
- Controle dos recursos computacionais e de armazenamento;
- Virtualização de servidores e máquinas virtuais;
- Criação, configuração e manutenção de máquinas virtuais;
- Migração de serviços entre servidores quando tecnicamente necessário;
- Monitoramento de espaço de armazenamento, memória, processamento e demais recursos;
- Atualização e manutenção dos sistemas operacionais dos servidores;
- Instalação e configuração de serviços necessários ao funcionamento da infraestrutura;

- Diagnóstico e correção de falhas nos serviços de servidores;
- Documentação das principais configurações da infraestrutura.

2.5. Segurança da Informação

- Implantação e gerenciamento de políticas técnicas de segurança da informação;
- Administração de firewall, antivírus e demais ferramentas de proteção;
- Controle de acesso aos sistemas e recursos tecnológicos;
- Proteção contra vírus, malwares, ransomware e demais ameaças digitais;
- Implementação de mecanismos de autenticação e controle de usuários;
- Gerenciamento de usuários, grupos e privilégios;
- Aplicação de políticas de senhas;
- Controle de privilégios administrativos;
- Configuração de autenticação em dois fatores quando disponível;
- Monitoramento preventivo de vulnerabilidades;
- Atualização de sistemas, equipamentos e firmwares relacionados à segurança;
- Segmentação e proteção das redes;
- Segurança das redes Wi-Fi;
- Registro, análise e apoio no tratamento de incidentes de segurança;
- Orientação aos usuários quanto às boas práticas de segurança digital;
- Apoio técnico às medidas relacionadas à proteção de dados pessoais e à LGPD, no âmbito da Tecnologia da Informação;
- Inventário dos principais ativos tecnológicos;
- Adoção de boas práticas de segurança da informação e proteção de dados;

- Análise de riscos tecnológicos e recomendação de medidas preventivas;
- Apoio na prevenção e resposta a incidentes que possam comprometer dados, sistemas ou serviços da instituição.

2.6. Backup, Recuperação de Dados e Continuidade dos Serviços

- Planejamento, implantação e monitoramento das rotinas de backup;
- Backup de servidores, bancos de dados, arquivos, documentos e configurações dos equipamentos de infraestrutura;
- Implantação de backup local, externo, em nuvem ou híbrido, conforme a infraestrutura disponível;
- Automatização das rotinas de backup;
- Definição e implementação de políticas técnicas de retenção e versionamento;
- Monitoramento das execuções e identificação de falhas nas rotinas de backup;
- Verificação periódica da integridade das cópias de segurança;
- Testes periódicos de restauração;
- Recuperação de arquivos e dados em situações de exclusão, falha ou desastre, quando tecnicamente possível;
- Backup das configurações de servidores e equipamentos críticos;
- Planejamento de mecanismos de contingência;
- Elaboração e manutenção de procedimentos técnicos para recuperação dos principais serviços;
- Apoio na recuperação da infraestrutura tecnológica em situações de falha;
- Planejamento de ações destinadas à continuidade dos serviços essenciais de TI;

- Adoção de boas práticas visando garantir a integridade e disponibilidade das informações institucionais.

2.7. Administração e Gerenciamento de Redes

- Instalação, configuração e gerenciamento de redes locais – LAN;
- Instalação, configuração e gerenciamento de redes sem fio – Wi-Fi;
- Administração de switches, roteadores, access points, firewalls e demais equipamentos de rede;
- Monitoramento da infraestrutura de comunicação;
- Gerenciamento de acesso à internet e recursos compartilhados;
- Controle de usuários, grupos e permissões de acesso à rede;
- Configuração e gerenciamento de endereçamento IP;
- Configuração e gerenciamento de serviços DHCP e DNS;
- Configuração de VLANs e segmentação de redes quando necessário;
- Monitoramento dos links de internet;
- Diagnóstico de problemas de conectividade;
- Análise de desempenho e estabilidade da rede;
- Planejamento e expansão da cobertura da rede Wi-Fi;
- Configuração de redes Wi-Fi institucionais e redes destinadas a visitantes;
- Documentação da topologia e dos principais equipamentos da rede;
- Atualização de firmware e configurações dos equipamentos de rede;
- Backup das configurações dos principais equipamentos de infraestrutura;

- Identificação e correção de gargalos de comunicação;
- Apoio técnico junto aos provedores de internet e telecomunicações quando necessário.

2.8. VPN e Acesso Remoto Seguro

- Implantação e gerenciamento de conexões VPN;
- Configuração de acessos remotos seguros;
- Controle de autenticação e acesso externo aos sistemas;
- Gerenciamento das permissões de acesso remoto;
- Monitoramento dos acessos remotos realizados pelos usuários autorizados;
- Configuração de ferramentas de suporte remoto;
- Adoção de mecanismos de segurança para acesso remoto aos recursos internos;
- Revisão periódica dos usuários autorizados a realizar acessos externos;
- Revogação e alteração de acessos quando solicitado pela Administração.

2.9. Banco de Dados

- Administração básica dos bancos de dados utilizados pelos sistemas da Câmara Municipal;
- Monitoramento de desempenho;
- Apoio na realização de backups e restaurações;
- Verificação de integridade dos dados;
- Monitoramento de disponibilidade dos serviços de banco de dados;
- Apoio técnico em migrações e atualizações;
- Diagnóstico de problemas relacionados à comunicação entre sistemas e bancos de dados;
- Acompanhamento técnico de procedimentos realizados por fornecedores dos sistemas quando houver necessidade de acesso à infraestrutura da instituição;

- Apoio na identificação de falhas de conexão, permissões e serviços relacionados aos bancos de dados.

2.10. Sistemas Institucionais e Sistemas Governamentais

- Instalação, configuração e suporte aos sistemas utilizados pela Câmara Municipal;
- Suporte aos sistemas de gestão pública, contabilidade, recursos humanos, patrimônio, compras, licitações, Portal da Transparência e demais sistemas administrativos, limitado ao suporte técnico de TI e infraestrutura, sem substituir os serviços de empresas responsáveis pelo desenvolvimento ou manutenção dos respectivos sistemas;
- Apoio técnico aos sistemas dos órgãos de controle e fiscalização;
- Instalação, configuração e manutenção técnica de certificados digitais;
- Suporte às plataformas eletrônicas utilizadas junto aos órgãos governamentais;
- Configuração de estações para utilização dos sistemas;
- Diagnóstico de problemas relacionados a comunicação, rede, certificados, navegadores, Java e demais componentes necessários ao funcionamento dos sistemas;
- Intermediação técnica, quando necessária, entre usuários e fornecedores dos sistemas;
- Apoio na implantação de novas versões e atualizações fornecidas pelas empresas responsáveis pelos sistemas;
- Apoio técnico aos usuários para acesso e funcionamento das plataformas institucionais;
- Acompanhamento técnico de fornecedores quando houver intervenções na infraestrutura tecnológica da Câmara.

2.11. Infraestrutura Física e Cabeamento Estruturado

	• Planejamento, implantação, expansão, reorganização e manutenção da infraestrutura física de redes; • Implantação de novos pontos de rede; • Lançamento, passagem, organização, manutenção e substituição de cabeamento de rede; • Manutenção preventiva e corretiva do cabeamento estruturado existente; • Instalação, substituição e manutenção de conectores, tomadas e demais componentes de rede; • Crimpagem de conectores RJ-45; • Instalação e organização de patch panels, patch cords, racks, canaletas, eletrocalhas e acessórios relacionados à infraestrutura de TI; • Organização, identificação e padronização dos cabos e pontos de rede; • Identificação e documentação dos pontos de rede; • Testes de funcionamento e conectividade dos pontos; • Certificação e testes de cabeamento quando tecnicamente necessários; • Organização e adequação dos racks de telecomunicações; • Instalação física e organização de switches, roteadores, access points, servidores, nobreaks e demais equipamentos instalados nos racks; • Remanejamento de pontos de rede em decorrência de mudanças de salas, setores ou equipamentos; • Expansão e adequação da infraestrutura conforme surgimento de novas necessidades; • Elaboração e atualização de documentação básica da infraestrutura física e lógica da rede;			
--	---	--	--	--

	• Identificação e correção de falhas físicas no cabeamento; • Organização técnica dos ambientes destinados aos equipamentos de rede e servidores. 2.12. Telefonia Corporativa e Comunicação • Implantação, configuração, gerenciamento e manutenção de sistemas PABX físico, virtual ou em nuvem; • Configuração e administração de telefonia IP – VoIP; • Instalação e suporte de telefones IP; • Configuração de ramais; • Configuração de filas de atendimento; • Configuração de grupos de captura e transferência de chamadas; • Administração de troncos SIP e integração com operadoras de telefonia; • Configuração de URA – Unidade de Resposta Audível; • Monitoramento e correção de falhas nos serviços de telefonia; • Integração da telefonia com a infraestrutura de rede da Câmara Municipal; • Gerenciamento da qualidade das chamadas e disponibilidade dos serviços; • Organização da infraestrutura física relacionada aos equipamentos de telefonia; • Apoio técnico junto às operadoras para diagnóstico e resolução de problemas; • Instalação, remanejamento e configuração de ramais conforme necessidade da Administração. 2.13. Equipamentos de Áudio, Vídeo e Recursos Multimídia • Instalação, configuração, manutenção e suporte técnico aos equipamentos de áudio e vídeo utilizados pela Câmara Municipal;				
--	--	--	--	--	--

- Instalação e configuração de microfones, mesas de som, amplificadores, caixas acústicas e demais equipamentos de sonorização;
- Configuração de televisores, monitores, projetores, telas e demais dispositivos de exibição;
- Instalação e configuração de câmeras utilizadas em sessões, reuniões, eventos e transmissões;
- Configuração e suporte a computadores e equipamentos utilizados para captura, reprodução e transmissão de áudio e vídeo;
- Integração entre equipamentos de áudio, vídeo e informática;
- Diagnóstico e correção de falhas em equipamentos e sistemas audiovisuais;
- Configuração de equipamentos destinados a videoconferências;
- Suporte às plataformas utilizadas para reuniões virtuais e transmissões;
- Apoio técnico durante sessões legislativas, audiências públicas, reuniões oficiais, solenidades e eventos;
- Configuração e suporte técnico aos recursos utilizados para transmissão ao vivo;
- Testes prévios dos equipamentos tecnológicos necessários à realização de sessões e eventos;
- Organização e manutenção da infraestrutura tecnológica relacionada aos recursos de áudio e vídeo;
- Configuração e testes de captação e reprodução de áudio;
- Apoio na integração entre câmeras, computadores, sistemas de som e equipamentos utilizados nas transmissões.

2.14. Suporte Tecnológico às Redes Sociais e Comunicação Digital

Os serviços previstos neste item possuem caráter **exclusivamente técnico e tecnológico**, não

	compreendendo atividades de publicidade, assessoria de imprensa, gerenciamento editorial ou produção de conteúdo. Compreendem: • Configuração e suporte técnico às contas institucionais utilizadas em redes sociais e plataformas digitais; • Gerenciamento técnico de acessos, usuários e permissões; • Configuração de autenticação em dois fatores e mecanismos adicionais de segurança; • Apoio técnico para recuperação de acesso às contas institucionais; • Configuração de computadores, câmeras, microfones e softwares utilizados para transmissões; • Configuração e suporte às ferramentas de transmissão ao vivo; • Integração técnica das plataformas digitais com equipamentos de áudio e vídeo; • Diagnóstico e resolução de problemas técnicos relacionados às transmissões; • Configuração de softwares utilizados para captura, codificação e transmissão de áudio e vídeo; • Orientação técnica quanto à segurança das contas institucionais; • Apoio tecnológico para utilização adequada das plataformas digitais pela equipe responsável pela comunicação; • Suporte técnico na configuração de dispositivos utilizados para acesso e gerenciamento das plataformas institucionais. 2.15. E-mail Institucional e Ferramentas de Colaboração • Configuração de contas de e-mail institucional nos computadores e dispositivos autorizados;				
--	---	--	--	--	--

- Suporte técnico aos usuários para utilização do serviço de e-mail;
- Configuração de clientes de e-mail;
- Apoio técnico relacionado a problemas de envio e recebimento;
- Configuração de ferramentas de colaboração e produtividade utilizadas pela instituição;
- Gerenciamento técnico de acessos e permissões, quando sob responsabilidade da Câmara;
- Configuração de mecanismos de autenticação e segurança;
- Orientação aos usuários sobre segurança no uso do correio eletrônico;
- Diagnóstico de problemas técnicos relacionados ao funcionamento das contas e dispositivos.

2.16. Disponibilização de Sistema de Gerenciamento de Registro Eletrônico de Ponto

A empresa contratada deverá disponibilizar **sistema informatizado para gerenciamento, controle e tratamento do registro eletrônico de ponto dos servidores, empregados e demais colaboradores submetidos ao controle de jornada pela Câmara Municipal**, incluindo licença de uso, implantação, configuração, manutenção, atualizações e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

O sistema deverá estar em conformidade com a **legislação vigente aplicável ao registro eletrônico de jornada, especialmente a Portaria MTP nº 671, de 8 de novembro de 2021, e suas alterações posteriores**, bem como demais normas que venham a substituí-la ou complementá-la, observada a modalidade de registro eletrônico adotada pela Administração.

Os serviços deverão compreender:

- Disponibilização da licença de uso do sistema durante toda a vigência contratual;
- Fornecimento de sistema regularizado e adequado às exigências legais aplicáveis ao controle eletrônico de jornada;

• Implantação, instalação e configuração do sistema; • Manutenção da licença e do direito de utilização da solução durante toda a vigência contratual; • Configuração e integração com relógios e equipamentos de registro eletrônico de ponto compatíveis existentes ou que venham a ser utilizados pela Câmara Municipal; • Configuração da comunicação entre os equipamentos de registro de ponto e o sistema de gerenciamento; • Cadastro e gerenciamento de servidores, empregados, usuários, departamentos, setores, cargos e demais informações necessárias; • Configuração de jornadas de trabalho, escalas, horários, intervalos, folgas e demais parâmetros necessários; • Importação, coleta e tratamento das marcações realizadas nos equipamentos de registro eletrônico de ponto; • Manutenção da integridade das marcações originais realizadas pelos trabalhadores; • Tratamento de ocorrências, atrasos, faltas, horas extras, abonos, justificativas e demais eventos relacionados à jornada; • Gerenciamento de banco de horas, quando adotado pela Administração; • Controle de compensações de jornada, quando aplicável; • Fechamento mensal dos períodos de apuração; • Emissão de espelho de ponto individual; • Emissão de relatórios gerenciais de frequência, horários, ocorrências, horas trabalhadas, horas extras, faltas, atrasos e demais informações disponibilizadas pela solução; • Disponibilização dos arquivos, relatórios e documentos exigidos pela legislação aplicável;				
---	--	--	--	--

	• Geração dos arquivos eletrônicos legalmente exigidos de acordo com a modalidade de registro eletrônico de ponto utilizada; • Armazenamento e manutenção do histórico dos registros e alterações efetuadas no sistema; • Disponibilização de mecanismos para consulta das informações registradas; • Controle de acesso ao sistema por usuários e níveis de permissão; • Gerenciamento de perfis de acesso; • Registro das operações relevantes realizadas pelos usuários, quando disponibilizado pela solução; • Rotinas de backup dos dados relacionados ao sistema quando a base estiver sob responsabilidade da contratada; • Apoio à restauração dos dados em situações de falha; • Atualizações corretivas, evolutivas e legais necessárias ao funcionamento da solução; • Atualização do sistema quando alterações da legislação aplicável exigirem adequações técnicas; • Correção de falhas e problemas de funcionamento do sistema; • Suporte técnico presencial e remoto para utilização da solução; • Diagnóstico e correção de falhas relacionadas à comunicação entre o sistema e os equipamentos de registro de ponto; • Apoio técnico na configuração dos equipamentos de registro eletrônico de ponto; • Apoio técnico à equipe responsável pelo Departamento Pessoal ou Recursos Humanos; • Treinamento e orientação aos usuários responsáveis pela administração e operação do sistema;			
--	---	--	--	--

- Apoio técnico durante os procedimentos de fechamento e apuração da jornada;
- Atendimento de dúvidas e problemas relacionados à utilização do sistema;
- Auxílio na parametrização de novas jornadas, horários, escalas e regras quando solicitado;
- Manutenção do sistema em condições adequadas de funcionamento durante todo o período contratual;
- Disponibilização de suporte técnico, manutenção, atualizações legais e licença de uso sem cobrança adicional além dos valores estabelecidos na contratação.

O sistema deverá possuir os recursos técnicos necessários ao adequado **gerenciamento, tratamento, armazenamento, consulta e emissão das informações relativas à jornada de trabalho**, observando os requisitos legais aplicáveis à modalidade de registro eletrônico de ponto adotada pela Câmara Municipal.

Quando a solução disponibilizada se enquadrar em modalidade sujeita a requisitos específicos de registro, certificação, programa ou equipamento previstos na regulamentação vigente, a contratada deverá garantir o atendimento às respectivas exigências legais e técnicas.

A contratada deverá manter o sistema atualizado e em condições de funcionamento durante toda a vigência contratual, incluindo **licença de uso, suporte técnico, manutenção, correções e atualizações legais**, sem interrupção injustificada dos serviços.

2.17. Manutenção de Equipamentos de Informática

- Manutenção preventiva e corretiva de computadores, notebooks, impressoras, scanners, nobreaks e demais equipamentos de informática;
- Limpeza física e lógica dos equipamentos;
- Diagnóstico de falhas e identificação de componentes defeituosos;
- Substituição e instalação de componentes quando necessário;

- Configuração e otimização do desempenho dos equipamentos;
- Atualização de drivers, firmwares e softwares;
- Testes de funcionamento e estabilidade;
- Inventário e controle dos ativos de tecnologia;
- Avaliação das condições e vida útil dos equipamentos;
- Emissão de diagnóstico e parecer técnico sobre equipamentos quando solicitado;
- Instalação e substituição de periféricos;
- Preparação e configuração de equipamentos para utilização pelos usuários.

2.18. Suporte Técnico Especializado

- Atendimento aos usuários da Câmara Municipal para resolução de incidentes e problemas relacionados à Tecnologia da Informação;
- Suporte presencial e remoto aos servidores, vereadores e demais usuários autorizados;
- Diagnóstico e correção de falhas em hardware e software;
- Instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais e aplicativos;
- Configuração de computadores, notebooks e periféricos;
- Instalação e configuração de drivers, dispositivos e recursos tecnológicos;
- Configuração de impressoras locais e de rede;
- Configuração de recursos compartilhados;
- Migração e transferência de dados entre equipamentos;
- Apoio técnico na substituição e implantação de novos equipamentos;
- Apoio técnico em eventos, sessões legislativas, audiências públicas, reuniões oficiais e demais

	atividades que dependam de recursos tecnológicos; • Orientação aos usuários quanto à utilização dos recursos de informática; • Atendimento e acompanhamento dos incidentes até sua resolução.				
	3. EQUIPE TÉCNICA A empresa contratada deverá disponibilizar, no mínimo, 02 (dois) profissionais com formação técnica ou superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente capacitados para atendimento presencial no município, possuindo conhecimentos compatíveis com os serviços contratados, especialmente em: • Redes de computadores; • Cabeamento estruturado e infraestrutura física de redes; • Infraestrutura de Tecnologia da Informação; • Segurança da informação; • Administração de servidores; • Sistemas operacionais Windows e Linux; • Sistemas de gestão pública; • Banco de dados; • VPN e acesso remoto; • Backup e recuperação de dados; • Telefonia IP e PABX; • Manutenção de computadores, impressoras e periféricos; • Equipamentos de áudio e vídeo; • Ferramentas de transmissão e comunicação digital; • Instalação e configuração de equipamentos de rede;				

- Implantação, configuração e suporte de sistemas informatizados;
- Integração e suporte técnico a sistemas de gerenciamento de registro eletrônico de ponto.

Os profissionais deverão possuir capacidade técnica compatível com as atividades desempenhadas, garantindo atendimento adequado às necessidades da Câmara Municipal.

4. NÍVEIS DE ATENDIMENTO

4.1. Chamados Urgentes

Problemas que causem paralisação total ou parcial das atividades da Câmara Municipal ou indisponibilidade de serviços essenciais deverão possuir **tempo máximo de resposta de 30 (trinta) minutos** após a abertura do chamado.

Serão considerados prioritários, entre outros:

- Indisponibilidade da rede ou internet;
- Falha de servidor ou sistema essencial;
- Incidente de segurança;
- Indisponibilidade de telefonia;
- Problemas tecnológicos que comprometam sessão legislativa, audiência pública ou reunião oficial;
- Falha crítica em equipamentos necessários à continuidade das atividades;
- Falhas que possam comprometer a integridade ou disponibilidade das informações;
- Indisponibilidade do sistema de gerenciamento de registro eletrônico de ponto quando comprometer o registro ou tratamento da jornada.

4.2. Chamados Ordinários

Os demais chamados deverão ser atendidos em até **4 (quatro) horas úteis**, observada a complexidade do serviço necessário para sua efetiva solução.

	O prazo de atendimento corresponde ao início das ações destinadas ao diagnóstico e solução, podendo o tempo de resolução variar de acordo com a complexidade do problema, necessidade de peças, equipamentos, serviços de terceiros ou atuação de fornecedores externos. 5. FORMA DE ATENDIMENTO O atendimento deverá ocorrer prioritariamente de forma presencial nas dependências da Câmara Municipal, podendo ser realizado remotamente quando a natureza do serviço permitir e desde que não comprometa a qualidade da solução. Os serviços poderão compreender atividades preventivas, corretivas, de instalação, configuração, implantação, expansão, adequação, atualização, monitoramento, documentação, orientação, consultoria, assessoria, licenciamento, suporte a sistemas e planejamento, conforme as necessidades da Administração e dentro do escopo desta contratação. Sempre que tecnicamente necessário, os profissionais deverão realizar vistoria, diagnóstico, testes e levantamento da infraestrutura antes da execução de alterações relevantes. 6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA A empresa contratada deverá: • Garantir a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação; • Disponibilizar profissionais qualificados para execução dos serviços; • Atender aos chamados dentro dos prazos estabelecidos; • Manter sigilo sobre todas as informações acessadas; • Cumprir as normas de segurança e confidencialidade;				
--	---	--	--	--	--

	• Zelar pela integridade dos dados e recursos tecnológicos; • Manter documentação técnica atualizada da infraestrutura; • Manter inventário atualizado dos principais ativos de TI; • Documentar alterações relevantes realizadas na infraestrutura; • Apresentar relatórios periódicos das atividades executadas; • Informar à Administração sobre riscos, falhas, vulnerabilidades e necessidades de melhoria identificadas; • Adotar boas práticas de governança, segurança da informação, backup e continuidade dos serviços; • Orientar a Administração quanto à necessidade de substituição ou aquisição de equipamentos; • Preservar configurações e dados antes da realização de intervenções que possam representar risco às informações; • Manter organizadas as informações necessárias à continuidade da administração da infraestrutura; • Comunicar imediatamente a ocorrência de incidentes relevantes de segurança ou indisponibilidade; • Zelar pela organização física e lógica da infraestrutura tecnológica; • Disponibilizar e manter ativa a licença de uso do sistema de gerenciamento de registro eletrônico de ponto durante toda a vigência contratual; • Manter o sistema de ponto atualizado quanto às correções técnicas e adequações legais aplicáveis; • Prestar suporte técnico à Administração para utilização do sistema de gerenciamento de ponto;				
--	---	--	--	--	--

- Manter a solução de ponto eletrônico em condições adequadas de funcionamento;
- Responsabilizar-se tecnicamente pelos serviços executados por sua equipe.

7. VEDAÇÃO À SUBCONTRATAÇÃO E TERCEIRIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços objeto desta contratação deverão ser executados diretamente pela empresa contratada, por meio de profissionais pertencentes ao seu quadro funcional ou societário, devidamente qualificados para a prestação dos serviços contratados.

Fica expressamente vedada a subcontratação, terceirização, cessão ou transferência total ou parcial dos serviços contratados a terceiros, salvo autorização formal e expressa da Administração para situações excepcionais e específicas que não envolvam as atividades-fim do contrato.

A empresa contratada será integralmente responsável pela execução dos serviços, não podendo alegar vínculo com terceiros para eximir-se de suas responsabilidades técnicas, operacionais, administrativas ou legais.

Os profissionais indicados para atendimento deverão possuir vínculo direto com a empresa contratada, mediante comprovação por meio de registro empregatício, contrato social, contrato de prestação de serviços exclusivo ou outro documento legalmente aceito que demonstre a responsabilidade direta da contratada sobre a execução dos serviços.

A Administração poderá, a qualquer tempo, solicitar documentação comprobatória do vínculo dos profissionais que estiverem executando os serviços contratados.

O descumprimento desta cláusula poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas em contrato, incluindo multa, rescisão contratual e impedimento de contratar com a Administração Pública, conforme a legislação vigente.

8. RESULTADOS ESPERADOS

A contratação deverá garantir a disponibilidade, segurança, estabilidade, organização, modernização e continuidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da Câmara Municipal, proporcionando suporte técnico especializado e gestão integrada dos recursos tecnológicos. Espera-se assegurar o funcionamento adequado dos servidores, redes, bancos de dados, sistemas, cabeamento estruturado, computadores, equipamentos de comunicação, telefonia, recursos de áudio e vídeo, mecanismos de backup e segurança, bem como oferecer consultoria, assessoria, planejamento e suporte técnico necessários à evolução contínua da infraestrutura tecnológica. Deverá ainda ser garantida a disponibilidade de solução informatizada para gerenciamento e tratamento dos registros eletrônicos de jornada, incluindo licença de uso, implantação, configuração, manutenção, suporte técnico e atualizações necessárias durante toda a vigência contratual. A prestação dos serviços deverá contribuir para: • Continuidade dos serviços públicos; • Segurança e integridade das informações; • Redução de indisponibilidades e falhas; • Prevenção de incidentes tecnológicos; • Melhoria do desempenho da infraestrutura; • Organização e documentação do ambiente tecnológico; • Modernização dos recursos de Tecnologia da Informação; • Planejamento das necessidades presentes e futuras; • Maior segurança dos dados e sistemas; • Melhor aproveitamento dos investimentos em tecnologia; • Maior eficiência operacional da Câmara Municipal;				
--	--	--	--	--

	• Disponibilidade dos recursos necessários às sessões legislativas, reuniões, audiências públicas e demais atividades institucionais; • Adequado gerenciamento dos registros eletrônicos de jornada; • Disponibilidade de sistema de ponto atualizado e compatível com as exigências legais aplicáveis; • Continuidade do suporte aos setores responsáveis pela administração e fechamento dos registros de frequência.				

Valor Total: R\$ _____

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA EMPRESA:

LOCAL E DATA