



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

CONTRATO N.º 09/2022

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
QUE CELEBRAM ENTRE SI O INSTITUTO DE
PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS
SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA E A
EMPRESA INFOSOLUT TECNOLOGIA EIRELI**

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA, pessoa jurídica de direito público interno, com sede à Rua Chafic Murad, n.º 712, Bairro Bento Ferreira, nesta Capital, CNPJ n.º 27.741.750/0001-70, neste ato representado por sua Presidente, **TATIANA PREZOTTI MORELLI**, CPF n.º 031.141.707-81, daqui por diante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFOSOLUT TECNOLOGIA EIRELI**, estabelecida à Av. Capixaba, Nº27, Divino Espírito Santo, Vila Velha/ES, CEP: 29.107-100, CNPJ n.º 20.026.941/0001-01, representada por **RICARDO GAZZOLA TEIXEIRA**, CPF n.º 116.735.827-96, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato de Prestação de Serviços, oriundo do **Processo Administrativo nº287/2022**.

O presente Contrato é originário da **Dispensa de Licitação Nº07/2022** e será regido pela Lei 8.666 de 21 de junho de 1993, e suas alterações, conforme condições abaixo:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços tecnológicos especializados em plataforma WEB para hospedagem do site institucional do IPAMV – Instituto de Previdência e Assistência do Município de Vitória e provimento de 50 (cinquenta) contas de e-mails corporativos pelo período de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

2.1 O **valor global** do presente Contrato é de **R\$ 4.740,00** (quatro mil e setecentos e quarenta reais)

2.1.1 A Contratada receberá **mensalmente**, pela execução do serviço, a importância de **R\$ 395,00** (trezentos e noventa e cinco reais).

2.1.2 No valor, já estão incluídos todos os custos relativos à prestação de serviço, mão de obra, serviços de garantia, seguros, tributos, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários e sociais, assim como outras despesas necessárias à perfeita conclusão do objeto contratado.



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTAMENTO

3.1 O prazo de Vigência do Contrato será de 12 meses, de 08/07/2022 a 07/07/2023. A sua eficácia dar-se-á após a publicação resumida do instrumento na Imprensa Oficial do Município de Vitória (Art. 52 da Lei Orgânica).

3.1.1 O prazo de Execução do Serviço terá início a partir do Recebimento da Ordem de Serviço.

3.2 O Contrato poderá ser prorrogado no interesse da administração por iguais e sucessivos períodos na forma do art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores.

3.3 Os preços propostos serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses. Após 12 (doze) meses de vigência do contrato, os preços poderão ser reajustados, aplicando-se para sua correção o índice do IPCA.

3.3.1 Na hipótese de extinção do IPCA-IBGE, utilizar-se-á outro que vier substituí-lo.

CLÁUSULA QUARTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1 Os recursos orçamentários para contratação dos serviços decorrentes do presente contrato correrão à conta da classificação funcional 09.122.0035.2.0154 – Manutenção dos Serviços Administrativos; Elemento de Despesa 3.3.90.40.99 – Outros serviços de TIC; Fonte de Recursos 1.430.0000 – Recursos da Taxa Administrativa.

CLÁUSULA QUINTA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Compete à **CONTRATADA**:

5.1 Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados por seus empregados à **CONTRATANTE**.

5.2 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o presente Contrato, sem prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE**.

5.3 Atender, satisfatoriamente e em consonância com as regras contratuais, o objeto contratado, conforme especificado no Termo de Referência (Anexo I).

5.4 Cumprir rigorosamente os prazos contratuais.



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

5.5 Assumir todo e qualquer ônus com pessoal, encargos sociais, trabalhistas e impostos operacionais decorrentes deste Contrato, ficando excluída a CONTRATANTE de quaisquer responsabilidades perante terceiros por parte de atos decorrentes de empregados da CONTRATADA.

5.6 Realizar o primeiro atendimento técnico deverá ocorrer após no máximo 2 (duas) horas da abertura e registro junto a CONTRATADA, salvo em casos de invasões e/ou interrupções não programadas assim que detectadas pela CONTRATADA deverá imediatamente iniciar o respectivo atendimento adotando as providências necessárias para restabelecer a prestação dos serviços públicos que são disponibilizados através do WEB site do IPAMV. A solução técnica com descrição completa da solução aplicada, identificação do profissional que realizou os procedimentos, data e hora do término do atendimento que não poderá ultrapassar 24 (vinte e quatro) horas após o registro do chamado técnico e o relatório deverá ser enviado ao e-mail suporte@ipamv.org.br.

5.7 Inspecionar os equipamentos e/ou instalações, visando ao seu pleno funcionamento, efetuando serviços objetos da presente especificação.

5.8 Competem exclusivamente à CONTRATADA os serviços de: assistência técnica, manutenção diária e manutenção mensal.

CLÁUSULA SEXTA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

Compete à **CONTRATANTE**:

6.1 Fornecer todos os elementos básicos e dados complementares necessários à CONTRATADA para a prestação dos serviços.

6.2 Permitir acesso dos técnicos da CONTRATADA às instalações da sede do Ipamv para a execução dos serviços, em horário normal de expediente e pelo tempo necessário à realização dos serviços, desde que acordados, para não prejudicar o desenvolvimento das atividades administrativas da CONTRATANTE.

6.3 Notificar à CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham a ocorrer em função da execução do Contrato.

6.4 Pagar à CONTRATADA os preços estabelecidos na Cláusula Segunda, nos termos deste Contrato.



CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1 Os pagamentos pela prestação dos serviços serão feitos mediante nota fiscal devidamente atestada pela GTI – Gerência de Tecnologia da Informação.

7.2 A Contratante somente efetuará o pagamento à Contratada após a efetiva execução do serviço, os quais devem estar de acordo com o objeto contratado. Após a execução do serviço, da entrega da nota fiscal eletrônica e documentação necessária, o pagamento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do Ateste da Nota Fiscal.

7.3 O IPAMV poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidos pelo contratado, em decorrência de inadimplemento na prestação do serviço.

7.4 Os pagamentos somente serão efetuados mediante apresentação dos seguintes documentos, originais ou devidamente autenticados, registrados no Sistema de Protocolo Geral desta Autarquia:

- a) Ofício de encaminhamento ao IPAMV;
- b) Nota Fiscal discriminando os serviços executados/produtos entregues, número do processo de pagamento, número do contrato, número da licitação e da conta bancária para pagamento;
- c) Certidão de Regularidade do FGTS;
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas junto ao Tribunal Regional do Trabalho – CNDT;
- e) Certidão Negativa de Débitos dos municípios onde o serviço é realizado e da sede da empresa, caso sejam distintos;
- f) Certidão Negativa de Débitos da Receita Estadual do Espírito Santo e da sede do contratado (fornecedor) caso sejam distintos;
- g) Certidão Negativa de Débitos da Receita Federal em conjunto com a Dívida Ativa da União;
- h) Declaração de optante pelo Simples Nacional (Declaração IN SRF nº 480/2004), se for o caso.

7.5 Ocorrendo erro na(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviço/Fatura(s) apresentada(s), estas serão devolvidas à CONTRATADA, para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento seja contado a partir da data da apresentação da(s) mesma(s), devidamente corrigidas, ou de nova(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviço/ Fatura(s), que substituirá (ão) aquela(s).

7.6 Os pagamentos poderão ser sustados pela CONTRATANTE nos seguintes casos:

- a) Não cumprimento das obrigações previstas na cláusula quinta ou quaisquer outras que



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

- possam, de alguma forma, prejudicar a CONTRATANTE;
- b) Não apresentação da documentação constante no item 7.4;
- c) Inadimplência de obrigações da CONTRATADA para com o Município de Vitória, por conta do estabelecido no contrato;
- d) Erros ou vícios na(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

7.7 É vedada a antecipação de pagamentos sem a execução dos serviços.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

8.1 A execução do Contrato será acompanhada pelo Gerente de Tecnologia da Informação, assim designado nos termos do Art. 67, da Lei. nº. 8.666/93, que deverá atestar a execução dos serviços, observada a Cláusula Sétima, sem o que não serão permitidos quaisquer pagamentos. **Termo de designação/Ipamv: nº 45/2022.**

CLÁUSULA NONA – DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

9.1 A CONTRATADA obrigar-se-á a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do Contrato.

9.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão formalizados mediante aditamento contratual a ser emitido pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

10.1 Ocorrendo inadimplemento contratual, de acordo com o estabelecido nos art. 86 e 87 da Lei 8.666/93, a CONTRATANTE poderá, garantida prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes penalidades:

I – Advertência:

- a) Por inexecução parcial da Ordem de Serviço.

II – Multas - nos seguintes casos e percentuais:

- a) Recusa do adjudicatário em receber o contrato, a Ordem de Serviço, dentro de 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;
- b) Por atraso injustificado na execução da Ordem de Serviço até 30 (trinta) dias: 0,3% (três décimos por cento) ao dia sobre o valor total contratado;
- d) Por atraso injustificado na execução da Ordem de Serviço, superior a 30 (trinta) dias: 15% (quinze por cento) sobre o valor global contratado, com consequente



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

- cancelamento da Nota de Empenho ou rescisão contratual;
- e) Por inexecução total ou parcial injustificada do contrato: 20% (vinte por cento) sobre o valor total do mesmo ou sobre a parcela não executada, respectivamente.

III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração:

- a) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: até 01 (um) ano;
- b) Por recusa do adjudicatário em receber o contrato, a Ordem de Serviço, dentro de até 05 (cinco) dias úteis da data da convocação: até 01 (um) ano;
- c) Por atraso injustificado na execução da Ordem de Serviço, superior a 31 (trinta e um) dias: até 03 (três) meses;
- d) Por inexecução total ou parcial da Ordem de Serviço: até 02 (dois) anos.

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser concedida sempre que o Licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

10.2 À CONTRATADA não incorrerá em multa quando o descumprimento dos prazos estabelecidos resultar de força maior devidamente comprovada, ou de instruções da Administração do IPAMV.

10.3 As multas previstas no inciso II do item 10.1 serão descontadas, de imediato, do pagamento devido ou cobradas judicialmente, se for o caso.

10.4 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 10.1, poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

10.5 A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração será declarada em função da natureza da gravidade da falta cometida.

10.6 A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública será declarada em função da natureza e da gravidade da falta cometida.

10.7 Antes de liquidada ou relevada qualquer multa, nenhum pagamento será feito à CONTRATADA.

10.8 A sanção prevista no Inciso IV, do subitem 10.1. é da competência do Presidente do IPAMV, facultada a defesa da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez)



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

dias a contar da abertura de vistas dos autos à mesma, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos da aplicação dos pertinentes apenamentos.

10.8.1 As demais sanções previstas nos Incisos I, II e III do subitem 10.1 são da competência do Diretor Administrativo e Financeiro da CONTRATANTE.

10.9 As Sanções também serão aplicadas pela Autarquia no descumprimento das obrigações da contratada, quais sejam:

- a) Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados por seus empregados nos locais de trabalho;
- b) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o presente Contrato, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- c) Atender, satisfatoriamente e em consonância com as regras contratuais, o objeto contratado.

10.10 Dos atos da Autarquia Municipal decorrentes da aplicação das penalidades previstas nesta Cláusula, bem como da rescisão do Contrato, serão cabíveis:

I - Recurso, no prazo de 02 (dois) dias úteis a contar da intimação do ato, nos casos de:

- a) Rescisão do Contrato, nos casos a que se refere o inciso I do art. 79 da Lei 8.666/93;
- b) Aplicação das penas de advertência, de suspensão temporária ou de multa.

II - Representação, no prazo de 02 (dois) dias úteis da intimação da decisão relacionada com o Contrato, de que não caiba recurso hierárquico;

III - Pedido de reconsideração de decisão do Presidente do IPAMV, na hipótese do inciso IV do item 10.1, no prazo de 10 (dez) dias úteis da intimação do ato.

10.11 A intimação dos atos a que se refere o inciso I, alínea “a”, do item 10.10, será feita mediante publicação no órgão de imprensa em que se publicam os atos Municipais.

10.12 O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado o recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

10.13 - O despacho final de cancelamento da penalidade que tenha sido objeto de divulgação será publicado no órgão de imprensa em que se publicam os atos Municipais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

11.1 Este Contrato poderá ser rescindido pela CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial, atendido o disposto nos arts. 77 a 80 da Lei 8.666/93.

11.2 A CONTRATANTE poderá ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o Contrato por conveniência administrativa fundamentada.

11.2.1 Neste caso, a CONTRATADA terá direito a receber os valores correspondentes aos serviços executados e aprovados pelo órgão fiscalizador.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES

12.1 Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, de acordo com o estabelecido no art. 65 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Todas as comunicações relativas ao presente **Contrato** serão consideradas como regularmente feitas, se entregues ou enviadas por correspondência oficial **ao endereço**: Rua Chafic Murad, 712 - Bento Ferreira - CEP: 29050-660 - Vitória - Espírito Santo OU **pelo e-mail**: ipamv.cmp@ipamv.org.br

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1 Fica eleito o Foro de Vitória - Comarca da Capital - Vara dos Feitos da Fazenda Pública Municipal, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato.

E assim, por estarem justos e acordados, assinam o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma, juntamente com duas testemunhas igualmente signatárias.

Vitória, 01 de julho de 2022.

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA –
IPAMV
CONTRATANTE**

**INFOSOLUT TECNOLOGIA EIRELI
CONTRATADA**



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de serviços tecnológicos especializados em plataforma WEB para hospedagem do site institucional do IPAMV – Instituto de Previdência e Assistência do Município de Vitória e provimento de 50(cinquenta) contas de e-mails corporativos pelo período de 12 (doze) meses.

Quantitativo: hospedagem do site institucional do IPAMV – Instituto de Previdência e Assistência do Município de Vitória e provimento de 50(cinquenta) contas de e-mails corporativos pelo período de 12 (doze) meses.

2. JUSTIFICATIVA:

A contratação destes serviços justifica-se para atender a demanda tecnológica do IPAMV, para a realização das atividades desenvolvidas por toda sua administração, que exigem serviços de correio eletrônico corporativo, para a comunicação oficial entre os diversos órgãos e secretarias, hospedagem e gerenciamento de conteúdo WEB do site institucional, para a prestação de serviços públicos aos aposentados, pensionistas e cidadãos. A interrupção da disponibilização destes serviços tecnológicos especializados impossibilita a prestação dos respectivos serviços públicos, gerando perdas e prejuízos ao Instituto.

3. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Implantação dos recursos de hospedagem e contas de e-mails corporativos, assistência técnica, manutenção diária e mensal.

3.1 Assistência Técnica e Manutenção Diária e Mensal:

3.1.1 A Assistência Técnica e Manutenção Diária e Mensal dos recursos de hospedagem de WEB sites e e-mails corporativos compreenderão os procedimentos de manutenção corretiva e preventiva, para que evite a interrupção dos serviços, compreendendo atualizações, configurações gerais e de segurança, parametrizações, correções dos erros e defeitos de funcionamento dos recursos disponibilizados pela CONTRATADA, aperfeiçoamento das funções em operação ou adequação às novas tecnologias, além do monitoramento 24 (vinte e quatro) horas, sete dias por semana e ocorrerá sem ônus para a CONTRATANTE.

3.1.2 Os chamados somente serão registrados pelos servidores designados através de comunicação da Gerência de Tecnologia do IPAMV. A comunicação para abertura das ocorrências deverá ser feita através de e-mail, telefone ou central de atendimento da



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

CONTRATADA e deverão constar dados como data, hora de abertura e identificação do solicitante da CONTRATANTE.

3.1.3 O primeiro atendimento técnico deverá ocorrer após no máximo 2 (duas) horas da abertura e registro junto a CONTRATADA, salvo em casos de invasões e/ou interrupções não programadas assim que detectadas pela CONTRATADA deverá imediatamente iniciar o respectivo atendimento adotando as providências necessárias para restabelecer a prestação dos serviços públicos que são disponibilizados através do WEB site do IPAMV. A solução técnica com descrição completa da solução aplicada, identificação do profissional que realizou os procedimentos, data e hora do término do atendimento que não poderá ultrapassar 24 (vinte e quatro) horas após o registro do chamado técnico e o relatório deverá ser enviado ao e-mail suporte@ipamv.org.br.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

4.1 Serviços de endereços eletrônicos (e-mail) compreendendo:

4.1.1 50 (cinquenta) endereços eletrônicos (contas de e-mail) em seu domínio, com capacidade individual de 10 (dez) GB, para cada uma das caixas de mensagens.

4.1.2 Envio de anexos em mensagens com tamanho máximo de no mínimo 20 (vinte) MB.

4.1.3 Gerenciamento do catálogo de endereços, pastas, grupos e listas de e-mails.

4.1.4 Criação, alteração e exclusão de pastas, grupos e listas de e-mails.

4.1.5 Firewall.

4.1.6 Antivírus.

4.1.7 Filtros Antispam.

4.1.8 Recurso de cadastro de senha complexa.

4.1.9 Busca de mensagens com filtros.

4.1.10 Registro (logs) de ações.

4.1.11 Acesso através de clientes de e-mail.

4.1.12 Envio (upload) e recebimento (download) de e-mails pelos protocolos SMTP e POP3, com opção de criptografia.

4.1.13 Acesso WEB.

4.1.14 Gerenciamento por meio da WEB.

4.1.15 Servidor virtual dedicado para hospedagem de domínios WEB compreendendo:





Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

- a) No mínimo 100 (cem) GB de espaço em disco.
 - b) Capacidade mínima de 350 (trezentos e cinquenta) GB de tráfego mensal.
 - c) Firewall instalado e configurado.
 - d) Antivírus instalado e configurado.
- 4.1.16 Gerenciamento virtual do servidor por meio de Painel (Painel de Controle de Hospedagem de Sites On-line).
- 4.1.17 Servidor de banco de dados MySQL instalado e configurado.
- 4.1.18 Chaves SSL (configuração de IP, certificados e instalações de chaves de segurança) configuradas.
- 4.1.19 Ambientes de desenvolvimento PHP instalado.
- 4.1.20 Possuir relatórios ou Business Intelligence (BI) para gestão e consultas de utilização dos WEB sites.
- 4.1.22 Alteração de senhas diversas (FTP, SSH, RDP e/ou bancos de dados) sempre que solicitado.
- 4.1.23 Fornecer todos os hardwares e softwares licenciados pelos seus fabricantes.
- 4.1.24 Monitorar a disponibilidade, capacidades de processamento e armazenamento, redes, desempenho e demais serviços.
- 4.1.25 Tecnologia e suporte para cópias de segurança (backup) instalada e configurada.
- 4.1.26 Monitoramento de todos os serviços.
- 4.1.27 Manter instalados e configurados todos os softwares e hardwares descritos neste item
- 4.1.28 Cópia de segurança (backup) compreendendo:
- a) Realizar backups diários de todo o conteúdo dos WEB sites hospedados, inclusive arquivos diversos, códigos fontes, bancos de dados, bem como de todos os serviços de e-mail, considerando mensagens enviadas e recebidas, pastas padronizadas e/ou personalizadas, listas, configurações, parametrizações e anexos.
 - b) Reter todos os backups por um período mínimo de 3 (três) dias corridos.
 - c) Disponibilizar e/ou restaurar backups de todo o conteúdo dos WEB sites hospedados, inclusive bancos de dados, códigos fonte e documentos, sempre que solicitado, sem criptografia.
 - d) Compartilhar o acesso ao backup.





Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

4.1.29 Suporte técnico compreendendo:

- a) Prestar suporte técnico telefônico especializado, assistência técnica, manutenção corretiva e preventiva, para todos os recursos, tecnologias e serviços instalados, evitando interrupções, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.
- b) Prestar suporte técnico por meio de chat e/ou e-mail.
- c) Monitoramento de todos os recursos, tecnologias e serviços instalados.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Reparar, às suas expensas e sem ônus para O IPAMV qualquer serviço prestado, objeto desse termo de referência, que porventura apresentar defeito/ incorreção e ou não apresentar aspecto satisfatório em sua forma de execução e apresentação;

5.2 Cumprir fielmente todos os ajustes necessários, de modo que a entrega dos recursos de hospedagem do WEB site institucional e e-mails corporativos implantados para O IPAMV e a prestação dos serviços avançados se realizem com perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusive responsabilidade, dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

5.3 Recrutar, contratar e manter, em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, o pessoal necessário à perfeita execução do fornecimento da prestação dos serviços objetos deste Contrato, cabendo-lhe arcar com todas as despesas e remuneração do seu pessoal, envolvido na execução dos serviços, cumprindo rigorosamente as exigências da legislação trabalhista, previdenciária, tributária e fiscal, de seguro, higiene e segurança do trabalho, assumindo todas as obrigações e encargos legais inerentes e respondendo integralmente pelos ônus resultantes de eventuais infrações cometidas, em decorrência de sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade para o CONTRATANTE.

5.4 Responsabilizar-se pelo desempenho e comportamento de seu pessoal, substituindo aqueles cuja atuação não satisfaça plenamente o bom andamento dos serviços contratados. Essa substituição poderá ser requerida pelo CONTRATANTE e o substituto deverá ter a sua aprovação.

5.5 Responsabilizar-se, por si e por seu pessoal técnico, quanto ao sigilo de informações confidenciais a que eventualmente tenham acesso durante a execução dos trabalhos objetos deste instrumento.

5.6 Responsabilizar-se pelas infrações que cometer quanto ao direito de uso das tecnologias e recursos tecnológicos disponibilizados pela CONTRATADA, metodologias e padrões técnicos, respondendo, neste caso, individual e diretamente, por quaisquer indenizações, taxas ou comissões que forem devidas a terceiros, bem como por quaisquer reclamações resultantes do mau uso que deles fizer.

5.7 Fornecer todo suporte técnico necessário para o bom funcionamento dos recursos tecnológicos implantados e em produção.

5.8 Arcar com todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da entrega dos serviços citados no objeto.





Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

5.9 Fornecer as atualizações necessárias para o bom funcionamento dos serviços referentes ao objeto licitado sem custo para o CONTRATANTE.

5.10 Instalar e configurar os softwares, atualizações e recursos necessários para o bom funcionamento dos recursos fornecidos sem ônus para a CONTRATANTE.

5.11 Manter, durante a vigência deste Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que o originou, em compatibilidade com as obrigações assumidas neste ajuste.

5.12 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os compromissos assumidos perante o CONTRATANTE.

5.13 Manter os recursos tecnológicos fornecidos em perfeitas condições, oferecendo garantia de pleno funcionamento, corrigindo, às suas expensas, qualquer falha operacional, que comprovadamente possa ser de sua responsabilidade, durante o período de vigência do contrato de suporte técnico.

5.14 Manter, a qualquer época, inclusive após o término da vigência do Contrato decorrente deste Termo de Referência completo sigilo sobre os dados e informações fornecidos pelo CONTRATANTE, bem como sobre os serviços objetos deste instrumento, não os divulgando, usando ou fornecendo a terceiros, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

5.15 Arcar com todas as despesas relativas a impostos e taxas fixas ou variáveis relativas à prestação dos serviços, objetos deste Termo de Referência, inclusive as despesas com deslocamentos de pessoal, traslados, alimentação e hospedagem que porventura sejam necessários.

5.16 Fornecer, sem custo para o CONTRATANTE, todas as atualizações, inovações e correções dos recursos tecnológicos, objeto desse Termo de Referência, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.17 Informar e disponibilizar a Gerência de Tecnologia do IPAMV todas as atualizações necessárias para o bom funcionamento dos recursos tecnológicos do objeto desse Termo de Referência sem ônus para a CONTRATANTE.

5.18 Realizar todos os reparos, interrupções, correções e atualizações dos recursos fornecidos fora do expediente do IPAMV, salvo em casos emergenciais de problemas inesperados apresentados, mediante comunicação enviada à Gerência de Tecnologia com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas pelo e-mail suporte@ipamv.org.br.

5.19 Prestar assessoria e suporte técnico junto a CONTRATANTE para a realização de suas atividades de controle e gerência dos recursos fornecidos pela CONTRATADA.

5.20 Prestar assistência técnica e manutenção, corretiva e preventiva, diariamente.

5.21 Realizar para a CONTRATANTE os ajustes necessários para o bom funcionamento dos recursos tecnológicos, objeto desse Termo de Referência.

5.22 Manter a segurança de acesso evitando invasões e acessos indevidos aos WEB sites do IPAMV e as contas de e-mails corporativos.

5.22 Emitir ordem de serviço com detalhamento da prestação de serviço junto a CONTRATANTE constando sempre horário de início e término, data, local, secretaria, solicitante, técnico responsável e descritivo das atividades realizadas devidamente assinada



Autenticar documento em <https://ipamv.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 330031003800340031003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -
Brasil.



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória pelo solicitante da CONTRANTE com cópia para a Gerência de Tecnologia do IPAMV.

5.23 Em caso de invasões e acessos indevidos a CONTRATADA deverá imediatamente reparar o WEB site e as contas de e-mails corporativos a sua normalidade e informar a CONTRATANTE.

5.24 Fornecer sempre a pedido do CONTRATANTE os relatórios de uso dos serviços disponibilizados.

5.25 Fornecer todos os softwares licenciados pelos seus fornecedores.

5.26 Realizar cópias de segurança (backups) diárias, com retenção de 3 (três) dias, de todo o conteúdo dos sites hospedados e caixas de e-mails, incluindo arquivos diversos, códigos fontes e bancos de dados, bem como de todo o conteúdo das contas de e-mail existentes, disponibilizando-as sem restrições à CONTRATANTE.

5.27 Disponibilizar ao término do contrato os dados publicados e armazenados para que a CONTRATANTE possa em no máximo 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, fazer backup dos seus dados.

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1 Fornecer todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, relativamente aos serviços a serem executados, objetos deste Contrato.

6.2 Acompanhar a execução dos serviços contratados.

6.3 Garantir a disponibilidade dos técnicos para o devido repasse, pela CONTRATADA, das informações necessárias ao funcionamento dos recursos fornecidos pela CONTRATANTE.

6.4 Comunicar à CONTRATADA os erros, falhas de segurança identificadas, deficiências de performance que exijam correções dos recursos tecnológicos fornecidos pela CONTRATANTE.

6.6 Recusar serviços fora das especificações, padrões e normas técnicas estabelecidas.

6.7 Não emprestar, sublicenciar, sublocar, dar em comodato, transferir ou por qualquer outro meio ceder a terceiros os recursos objeto desse Termo de Referência, a qualquer título ou pretexto.

6.8 Não utilizar dos recursos fornecidos pela CONTRATADA para Instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros usuários da Internet, seja ele usuário da CONTRATADA ou não, violar computadores e/ou sistemas de informação de terceiros ou tentar obter acesso não autorizado à redes de computador conectadas à Internet, tentar obter acesso ilegal a bancos de dados da CONTRATADA e/ou de terceiros, hospedados ou não nos computadores da CONTRATADA, alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter senhas e dados de terceiros ou da CONTRATADA sem prévia autorização dos reais possuidores;

6.9 Não poderá fazer uso dos recursos fornecidos pela CONTRATADA para divulgar ou disponibilizar vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou da CONTRATADA ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nos respectivos equipamentos.





Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

6.10 Não poderá enviar mensagens (spam) a usuários da Internet sem o seu expresso consentimento e/ou autorização, independente do conteúdo, da quantidade e da ferramenta utilizada para o envio;

6.11 Não utilizar dos serviços para desrespeitar a lei, a moral, os bons costumes, as normas de direito autoral e/ou propriedade industrial, os direitos contra a honra, vida privada, imagem, intimidade pessoal e familiar. Enfim, compromete-se o CONTRATANTE a observar os padrões éticos e morais vigentes na Internet e as leis nacionais e internacionais aplicáveis à espécie;

6.12 O CONTRATANTE será o único responsável por instalar corretamente o site, os aplicativos e pelo correto funcionamento dos programas, arquivos e imagens, conteúdos multimídias instalados nas áreas disponibilizadas pela CONTRATADA.

6.13 O CONTRATANTE é o único responsável pela administração e utilização dos e-mails vinculados ao seu domínio, mormente àqueles armazenados no servidor de e-mail, exemplificadamente, mas não exclusivamente, criação e remoção de contas de e-mails, alteração de senhas, redirecionamentos e armazenamentos.

Este Termo de Referência foi elaborado pela Gerência de Tecnologia do Ipamv. Responde por ele o servidor Filipe Gomes Lima.

