

**EDITAL Nº 112/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO**

**OBJETO:** Contratação de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem

**EXCLUSIVO PARA ME/EPP/EQUIPARADA**

**PROCESSO Nº 348/2025**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** Menor Preço por Item

**MODO DE DISPUTA:** Aberto

Deverão ser observadas as datas e horários para os seguintes procedimentos:

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS**

Até às 08:50 horas do dia 15 de dezembro de 2025.

**ABERTURA DAS PROPOSTAS E INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS**

A partir das 09:00 horas do dia 15 de dezembro de 2025.

**LOCAL:** Endereço eletrônico: [www.bbmnet.com.br](http://www.bbmnet.com.br)

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

**1. PREÂMBULO**

**1.1.** A Prefeitura do Município de Louveira, torna público que se acha aberta licitação na modalidade Pregão Eletrônico, que será regida pela Lei Federal nº 14.133/21, Lei Complementar 123/06 e suas alterações, Decreto Municipal nº 6.695/25, bem como as demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

**1.2.** As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e anexos, que dele fazem parte integrante.

**1.3.** O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases através do **Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) da Bolsa Brasileira de Mercadorias**.

**1.4.** Os trabalhos serão conduzidos por servidor municipal da Prefeitura Municipal de Louveira, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações", constante da página eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias ([www.bbmnet.com.br](http://www.bbmnet.com.br)).

**1.5.** A licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos no presente Edital para o credenciamento junto ao provedor do sistema para participação da licitação, bem como cadastramento e a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa.

## **2. DA PARTICIPAÇÃO**

**2.1.** Poderão participar do certame todos os interessados que atuem no ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação, que preencherem as condições de credenciamento constantes deste Edital e, considerando a pretensão econômica da licitação, que se enquadrem como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), ou a elas equiparada na forma da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações.

**2.2.** Não poderão participar da licitação, observando inclusive, as disposições constantes no artigo 14 da Lei Federal nº. 14.133/2021:

**2.2.1.** Aquele que não atender as disposições do edital;

**2.2.2.** Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

**2.2.3.** Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

**2.2.4.** Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

**2.2.5.** Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

**2.2.6.** Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

**2.2.7.** Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

**2.2.8.** Agente público do órgão ou entidade licitante;

**2.3.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

**2.4.** O impedimento que trata o item 2.2.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

**2.5.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.2.2 e 2.2.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

**2.6.** Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

**2.7.** Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

**2.8.** A vedação de que trata o item 2.2.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

**2.9.** A Administração, antes da formalização contratual ou instrumento equivalente, verificará eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de impedimento, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

**2.9.1.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União;

**2.9.2.** Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União.

### **3. DO CREDENCIAMENTO**

**3.1.** Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão deverão ser credenciados previamente perante o provedor do sistema eletrônico, junto a Bolsa Brasileira de Mercadorias.

**3.2.** A licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento para participar do pregão, diretamente no site da Bolsa, até o horário fixado no Edital para inscrição e cadastramento.

**3.3.** Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico [www.bbmnet.com.br](http://www.bbmnet.com.br), acesso “credenciamento - licitantes (fornecedores)”.

**3.4.** As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico [www.bbmnet.com.br](http://www.bbmnet.com.br).

**3.5.** O custo de operacionalização e uso do sistema ficará a cargo da licitante que pagará a Bolsa Brasileira de Mercadorias, provedora do sistema eletrônico, o equivalente aos custos

pela utilização dos recursos de tecnologia da informação, consoante tabela fornecida/emitida pela entidade.

**3.6.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou seu representante legal pelos atos praticados e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

#### **4. DO ACESSO AO SISTEMA**

**4.1.** A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subseqüente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

**4.2.** Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas (horário de Brasília) através dos canais informados no site [www.bbmnet.com.br](http://www.bbmnet.com.br).

**4.3.** As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante o Termo de Adesão, conforme regulamento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no “BBMNET Licitações”.

**4.4.** O encaminhamento de proposta pressupõe também pleno conhecimento e atendimento de todas as exigências contidas no edital e seus anexos.

**4.5.** É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a Bolsa Brasileira de Mercadorias e nem à Prefeitura Municipal de Louveira a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**4.6.** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

#### **5. DA PROPOSTA ELETRÔNICA**

**5.1.** Em sua proposta eletrônica, a licitante deverá informar:

**5.1.1.** Valores, com no máximo 02 (duas) casas decimais, de acordo com as especificações dos anexos deste edital.

**5.1.2.** No preço proposto deverá estar incluído, além do lucro, todos os custos e despesas, diretas ou indiretas, relacionados com o objeto da presente licitação.

**5.2.** O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da última proposta ofertada pela licitante.

#### **6. DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO**

**6.1.** A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no sítio [www.bbmnet.com.br](http://www.bbmnet.com.br), opção "Entrar" opção "Sala de Disputa - efetuar login".

**6.2.** As propostas de preço deverão ser encaminhadas eletronicamente até data e horário definidos, conforme indicação na primeira página deste edital.

**6.3.** A partir do horário previsto no edital e no sistema eletrônico, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas.

**6.3.1.** Poderá ser desclassificada a proposta da licitante que estiver em desacordo com as exigências do edital.

**6.4.** Aberta a etapa competitiva, será considerada como primeiro lance a proposta inicial de menor valor apresentada.

**6.5.** As licitantes deverão estar conectadas ao sistema para participar da etapa de lances, podendo encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

**6.6.** As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado.

**6.7.** A cada lance ofertado, a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

**6.8.** Os lances ofertados serão no preço unitário do item, com no máximo 02 (duas) casas decimais, sendo desprezadas as restantes.

**6.9.** A licitante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado.

**6.10.** Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes, salvo após o encerramento da etapa de lances.

**6.11.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automática e sucessivamente pelo sistema quando houver qualquer lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

**6.12.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

**6.13.** Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/21.

**6.13.1.** Permanecendo empate após aplicação de todos os critérios de desempate de que trata a lei, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas a ser realizado em ato público, via sistema BBMNET, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

**6.14.** Encerrada a fase de recebimento de lances, compete ao Pregoeiro avaliar a aceitabilidade do preço do primeiro classificado, decidindo motivadamente a respeito, verificando a perfeita consonância com as especificações e condições do edital, podendo encaminhar contraproposta, para que seja obtido preço melhor, bem assim decidir sobre sua aceitação.

**6.15.** A aceitabilidade será auferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas, apurados mediante pesquisa realizada pelo órgão licitante, constante nos autos.

**6.16.** O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro.

**6.17.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, a plataforma de pregão eletrônico BBMNET abrirá o prazo de 05 minutos para manifestação de recursos referente ao julgamento da proposta. Embora alguma empresa possa nesse momento manifestar o interesse, a fase de recursos se dará no momento oportuno, após a definição do vencedor. Em seguida o pregoeiro passará para a etapa de habilitação da licitante proponente.

**6.18.** Os Documentos de Habilitação e a Proposta Final Ajustada deverão estar inseridos exclusivamente na plataforma de pregão eletrônico BBMNET em até **30 minutos**, podendo ser prorrogado a critério do pregoeiro.

**6.18.1.** O não envio dos Documentos de Habilitação e da Proposta Final Ajustada dentro do prazo estipulado, sem prévio aviso no chat relatando alguma dificuldade, poderá ocasionar na inabilitação da licitante.

**6.19.** Eventuais dúvidas acerca da autenticidade dos Documentos de Habilitação apresentados poderão ser sanadas pelo Pregoeiro, mediante verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações, se for o caso, sendo vedada a inclusão posterior de documento ou declaração que originalmente deveriam constar na plataforma da BBMNET.

**6.20.** Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora.

**6.21.** Se a proposta de menor valor não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital. Nesta hipótese, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

**6.22.** Caberá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**6.23.** Caso haja desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

**6.24.** Caso exista a necessidade de ser suspenso o pregão, o pregoeiro designará novo dia e horário para a continuidade do certame.

**6.25.** O andamento do procedimento de licitação entre a data de abertura das propostas e a adjudicação do objeto deve ser acompanhado pelos participantes por meio do portal “www.bbmnet.com.br”, que veiculará avisos, convocações, desclassificações de licitantes, justificativas e outras decisões referentes ao procedimento.

## **7. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

Para fins de habilitação, todos os documentos elencados a seguir deverão ser inseridos na plataforma de pregão eletrônico BBMNET na fase de habilitação para que o pregoeiro possa fazer o download:

### **7.1. Habilitação Jurídica**

#### **7.1.1. Relativos à licitante:**

**7.1.1.1.** Instrumento constitutivo da empresa, em vigor e registrado na Junta Comercial, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

**7.1.1.2.** Tratando-se de sociedade civil, o ato constitutivo registrado em cartório acompanhado de prova de diretoria em exercício.

**7.1.1.3.** Tratando-se de empresa estrangeira, decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

#### **7.1.2. Relativos ao representante:**

**7.1.2.1.** Tratando-se de representante legal (sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado), no instrumento constitutivo da empresa apresentado deverão estar expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

**7.1.2.2.** Tratando-se de procurador, o instrumento de procuração público ou particular, do qual constem poderes para praticar todos os atos pertinentes ao certame.

**7.1.3.** Declaração elaborada em papel timbrado e assinada pelo representante, de acordo com o modelo estabelecido no ANEXO - DECLARAÇÕES.

**7.1.4.** Comprovante expedido pela Junta Comercial ou documento equivalente que demonstre o enquadramento na condição de beneficiária dos direitos previstos na Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações ou equiparada, nos termos da legislação vigente:

## **7.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista**

**7.2.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ).

**7.2.2.** Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame.

**7.2.3.** Certidão de regularidade de débito mobiliário com a Fazenda Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei.

**7.2.4.** Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

**7.2.5.** Certidão de regularidade de débito referente a todos os créditos tributados e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional.

**7.2.6.** Certidão de regularidade com débitos trabalhistas (CNDT).

**7.2.7.** Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, podendo se valer do modelo ANEXO - DECLARAÇÕES.

## **7.3. Qualificação Econômico-Financeira**

**7.3.1.** Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

## **7.4. Qualificação Técnica**

**7.4.1.** Comprovação de aptidão para as prestações de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, com a apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regulamente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso, para fins da comprovação de que se trata este item, as certidões ou os atestados deverão informar contratos executados de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem com as seguintes características mínimas:

**7.4.1.1.** Quantitativo de 50% de serviços de e-mail nuvem, constante no item 3.1.1. do ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA.

**7.4.2.** A licitante deverá comprovar possuir em seu quadro técnico, profissional com graduação na área de tecnologia da informação, como Ciência da Computação, Gestão em T.I., análise computacional e/ou graduações atinentes.

**7.4.2.1.** Possuir em seu quadro técnico, profissional com certificado a atinente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com fim de resguardar a observância dos dados deste órgão em observância aos princípios salvaguardados pela CRFB/88 e, efetivamente, a LGPD.

**7.4.2.2.** A comprovação de vínculo permanente do(s) profissional(is) com formação superior e técnico far-se-á através da apresentação de um dos seguintes documentos: do estatuto ou contrato social, cópia do livro de registro de empregados, da carteira de trabalho e previdência social, ou através de contrato de prestação de serviços, respeitando-se o inteiro teor da Súmula n. 25 do TCE-SP.

**7.4.3.** A contratada deverá comprovar que possui contrato de colocation com Datacenter TIER III, fazendo prova das cabíveis e necessárias certificações (ANSI-TIA942, ISO 27001, ISO 9001, SOC I, II e III) ou certificações equivalentes.

**7.4.4.** Apresentar Certificação: EXIN Information Security Foundation based on ISO/IEC 27001.

## **8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO**

**8.1.** O cumprimento dos requisitos de habilitação e a validade dos documentos serão averiguados relativamente à data de sua inserção na plataforma.

**8.2.** Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

**8.3.** As licitantes deverão apresentar toda documentação de habilitação exigida para fins de regularidade fiscal e trabalhista, ainda que tenha alguma restrição.

**8.4.** Havendo alguma restrição na regularidade fiscal ou trabalhista das licitantes, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração, contados a partir do 1º (primeiro) dia útil após o momento em que o proponente for declarado vencedor do certame (adjudicado), para regularização dos documentos.

**8.4.1.** A não regularização dos documentos no prazo estabelecido implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

## **9. DA ANÁLISE DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**9.1.** A qualificação técnica será analisada pela Secretaria competente a fim de conferir a compatibilidade da mesma com as descrições dos anexos deste edital.

**9.2.** Somente será aceita a qualificação técnica que for totalmente compatível com as descrições constantes nos anexos deste Edital.

**9.3.** Havendo rejeição da qualificação técnica, a licitante será desclassificada e, observada a ordem de classificação, serão convocadas as demais licitantes, com vistas à celebração da contratação.

## **10. RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

**10.1.** Havendo manifestação prévia da intenção de interpor recurso, esta, somente poderá ser promovida pela licitante via Sistema, depois de declarada a vencedora da disputa pelo Pregoeiro.

**10.1.1.** O Sistema aceitará a intenção da licitante em interpor recurso nos 10 (dez) minutos imediatamente posteriores ao ato de declaração do vencedor. Os interessados que manifestaram a intenção de interpor recurso deverão apresentar memoriais, podendo fazer exclusivamente através do ambiente do sistema eletrônico, no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados do dia útil subsequente à manifestação da intenção de interpor recurso,

ficando as demais licitantes desde logo intimadas a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr no dia útil subsequente ao término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

**10.2.** O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**10.3.** A ausência de interposição de recurso importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro à licitante vencedora e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

**10.4.** Interposto o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

**10.5.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, o objeto do certame será adjudicado à licitante vencedora.

**10.6.** A adjudicação será por item.

**10.7.** Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida ao Prefeito Municipal, para homologação.

**10.8.** É facultado ao Prefeito Municipal, mediante prévia fundamentação, anular a sessão do pregão.

## **11. DA DECLARAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL**

**11.1.** No prazo de até 05 (cinco) dias após a publicação da homologação, a licitante vencedora deverá enviar para o e-mail [administracao@louveira.sp.gov.br](mailto:administracao@louveira.sp.gov.br) a Declaração de Atualização Cadastral devidamente preenchida no endereço eletrônico [www.tce.sp.gov.br](http://www.tce.sp.gov.br), no Sistema Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP. A licitante que descumprir essa exigência estará sujeita à aplicação das penalidades previstas em lei.

## **12. DA ASSINATURA DO CONTRATO**

**12.1.** A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante assinatura eletrônica do contrato, cuja respectiva minuta constitui anexo do presente ato convocatório.

**12.2.** A adjudicatária deverá, no prazo de **03 (três) dias úteis** contados da data da convocação, assinar o contrato.

**12.3.** Quando a adjudicatária, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar ou não assinar o contrato, poderão ser aplicadas sanções previstas neste Edital.

## **13. DO PRAZO DO CONTRATO**

**13.1.** A vigência contratual será de **12 (doze)** meses a contar da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada nos termos da legislação vigente.

#### **14. DO REAJUSTE E REEQUILÍBRIO DOS PREÇOS**

**14.1.** Nos termos das Leis Federais nº 9.069/95 e nº 10.192/01, os preços ofertados e aceitos pela Administração ficarão inalterados pelo período de 12 (doze) meses, contados do mês de apresentação das propostas nesta licitação, assegurada a menor periodicidade estabelecida pela legislação nos termos do § 5º do art. 28 da referida Lei.

**14.2.** Em havendo prorrogação da vigência contratual, os preços unitários poderão ser reajustados, a partir do 13º (décimo terceiro) mês contados a partir da apresentação da proposta junto a Comissão Permanente de Licitações, utilizando-se como base as variações do Índice IPCA - IBGE ou outro que venha a substituí-lo.

**14.3.** No caso da repactuação/reequilíbrio econômico financeiro, poderá ser aplicado a pedido do interessado, após análise e parecer do Município, conforme critérios definidos no Decreto Federal nº 11.462/2023.

#### **15. DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**15.1.** A contratada deverá realizar a prestação dos serviços de acordo com todas as especificações constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do presente edital.

**15.2.** A ordem de serviço será expedida por quaisquer meios de comunicação que possibilitem a comprovação do respectivo recebimento por parte da contratada, inclusive correio eletrônico.

**15.3.** A gestão do contrato deverá seguir as disposições constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA, respeitando, ainda, os preceitos estabelecidos pela Lei Federal 14.133/21 e pelo Decreto Municipal 6.695/2025.

#### **16. DA FORMA DE PAGAMENTO**

**16.1.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias consecutivos da emissão da nota fiscal e expedição do Termo de Recebimento Definitivo pela Divisão competente.

**16.1.1.** A contratada deverá apresentar Nota Fiscal Eletrônica - **NF-e** em conformidade com o estabelecido pela legislação vigente e com o ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA.

**16.2.** As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à contratada e o prazo para pagamento fluirá após a data da reapresentação válida.

**16.3.** Nos termos do artigo 92, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021, na hipótese de não se dar remuneração da contratada no prazo previsto em edital e contrato, poderá ocorrer atualização pelo índice IPCA/IBGE.

#### **17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**17.1.** As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta da(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s), consignada(s) no orçamento vigente, e das demais para exercícios futuros:

608 - 01 - 01.10.01.04.122.0020.2025.3.3.90.40.00

## **18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**18.1.** Nos termos do Decreto Municipal nº 6.695/25 e, subsidiariamente, nos termos da Lei Federal nº 14.133/21, poderão ser aplicadas sanções, as quais são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

**18.2.** Os procedimentos relativos a apuração e penalização dos inadimplementos das obrigações contratuais serão conduzidos no âmbito do órgão contratante e as penalidades serão aplicadas por autoridade competente do mesmo órgão, respeitado o contraditório e ampla defesa.

## **19. DOS ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES**

**19.1.** Até três dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar **esclarecimentos** ou **impugnar** o Edital através da plataforma BBMNET.

**19.2.** Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração no edital não afetar a formulação da proposta.

## **20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**20.1.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

**20.2.** A simples participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

**20.3.** O órgão licitante poderá revogar esta licitação por razões de interesse público, decorrentes de fatos supervenientes à sua abertura, devidamente comprovados, pertinentes e suficientes para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e fundamentado. Em ambos os casos serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**20.4.** Os casos omissos do presente Pregão poderão ser solucionados pelo Pregoeiro durante a sessão.

**20.5.** Em caso de alteração do texto do edital e de seus anexos que afete a documentação a ser apresentada ou formulação da proposta, será restituído na íntegra o prazo de divulgação antes concedido.

**20.6.** Integram o presente Edital:

ANEXO I - RELAÇÃO DE ITENS

ANEXO II - DECLARAÇÕES

ANEXO III - MINUTA DO CONTRATO E TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

ANEXO IV - TERMO DE REFERÊNCIA

**20.7.** Não será exigida a prestação de garantia para as contratações resultantes desta licitação.

**20.8.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca de Louveira/SP.

Louveira, 27 de novembro de 2025.

**GUSTAVO FREDDI TOLEDO**  
Secretário de Administração



**ANEXO I - RELAÇÃO DE ITENS**

**EDITAL Nº 112/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO**

**OBJETO:** Contratação de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem

ITEM	QTDE	UNIDADE	DESCRIÇÃO
01	12	SRV	SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE SITE E E-MAILS NA NUVEM

## ANEXO II - DECLARAÇÕES

### EDITAL Nº 112/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO

**OBJETO:** Contratação de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem

DADOS DA LICITANTE	
Razão social:	
CNPJ:	
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
DADOS DO RESPONSÁVEL PELA CONTRATAÇÃO	
Nome:	
Cargo:	CPF:
E-mail: (Favor preencher com endereço válido, uma vez que será enviado o documento contratual para assinatura digital)	

**DECLARO**, sob as penas da lei, que:

- a) a empresa acima identificada atende plenamente as exigências e os requisitos de habilitação constantes no instrumento convocatório deste Pregão Eletrônico da Prefeitura Municipal de Louveira.
- b) a proposta apresentada está plenamente adequada às descrições constantes no Edital deste Pregão Eletrônico da Prefeitura Municipal de Louveira.
- c) a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- d) a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, nos termos do § 6º do artigo 27 da Lei nº 6.544/89.

e) a empresa acima identificada não tem qualquer impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração, conforme artigo 156 da Lei Federal nº 14.133/21.

f) a empresa acima identificada declara para fins de habilitação e/ou contratação com a Prefeitura Municipal de Louveira, não possuir no seu quadro societário, seja na função de administrador, sócio gerente ou mero cotista sem poderes para administrar, funcionário detentor de cargo ou função pública de qualquer ente federativo.

g) a empresa cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

h) sem prejuízo das sanções e multas previstas no ato convocatório, que a empresa acima identificada é microempresa, empresa de pequeno porte ou a elas equiparada, nos termos do enquadramento previsto nos incisos I e II e §§ 1º e 2º, bem como não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate e comprovar a regularidade fiscal e trabalhista no procedimento licitatório deste Pregão Eletrônico da Prefeitura Municipal de Louveira, bem como observa os limites para obtenção dos benefícios, conforme Art. 4º, § 2º da Lei Federal 14.133/21.

**NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE:**

**ANEXO III - MINUTA DO CONTRATO E TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO**

*CONTRATO Nº XXX/2025*

*PROCESSO Nº 348/2025*

*EDITAL Nº 112/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO*

Termo de Contrato que entre si celebram o Município de Louveira e a empresa .....

Aos ..... dias do mês de ..... do ano de dois mil e ....., pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as partes, de um lado o **MUNICÍPIO DE LOUVEIRA**, com sede na cidade de Louveira, Estado de São Paulo, na Rua Catharina Calssavara Caldana, nº 451, inscrito no CNPJ sob nº 46.363.933/0001-44, neste ato representado pelo Prefeito Municipal, Senhor ....., doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e, de outro lado, ....., empresa estabelecida na cidade de ....., à ....., nº ....., bairro ....., Estado de ....., CEP ....., telefone ....., inscrita no CNPJ sob nº ....., neste ato representada pelo Senhor ....., portador do CPF nº ....., doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si certo e ajustado o que segue e reciprocamente outorgam a saber:

**1. DO OBJETO**

**1.1.** O presente contrato tem como objeto a prestação de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem.

**2. DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**2.1.** Dá-se ao presente contrato o valor de R\$ XXX (xxxxxx), conforme segue:

ITEM	QTDE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO
01				

**2.2.** Nos valores descritos no item anterior, estão incluídos, além do lucro, todos os custos e despesas, diretas ou indiretas, relacionados com o objeto dessa contratação.

**2.3.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias consecutivos da emissão da nota fiscal e expedição do Termo de Recebimento Definitivo pela Divisão competente.

**2.3.1.** A **CONTRATADA** deverá apresentar Nota Fiscal Eletrônica - NF-e em conformidade com o estabelecido pela legislação vigente e com o ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital que precedeu esta contratação.

**2.4.** Em caso de devolução da nota fiscal para correção, o prazo para pagamento fluirá a partir da sua reapresentação válida.

**2.5.** Nos termos do artigo 92, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021, na hipótese de não se dar remuneração da **CONTRATADA** no prazo previsto em edital e contrato, poderá ocorrer atualização pelo índice IPCA/IBGE.

### **3. DA VIGÊNCIA**

**3.1.** O presente contrato tem vigência de **12 (doze)** meses a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogada nos termos da legislação vigente.

### **4. DOS RECURSOS FINANCEIROS**

**4.1.** As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta da(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s), consignada(s) no orçamento vigente, e das demais para exercícios futuros:

608 - 01 - 01.10.01.04.122.0020.2025.3.3.90.40.00

### **5. DOS REAJUSTES E REEQUILÍBRIO DE PREÇOS**

**5.1.** Nos termos da Leis Federais nº 9.069/95 e nº 10.192/01, os preços ofertados e aceitos pelo **CONTRATANTE** ficarão inalterados pelo período de 12 (doze) meses, contados do mês de apresentação das propostas na licitação que precedeu esta contratação, assegurada a menor periodicidade estabelecida pela legislação nos termos do § 5º do art. 28 da referida Lei.

**5.2.** Em havendo prorrogação da vigência contratual, os preços unitários poderão ser reajustados, a partir do 13º (décimo terceiro) mês contados a partir da apresentação da proposta junto ao **CONTRATANTE**, utilizando-se como base as variações do Índice IPCA - IBGE ou outro que venha a substituí-lo.

**5.3.** No caso da repactuação/reequilíbrio econômico financeiro, poderá ser aplicado a pedido da **CONTRATADA**, após análise e parecer do **CONTRATANTE**, conforme critérios definidos no Decreto Federal nº 11.462/2023.

### **6. DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**6.1.** A **CONTRATADA** deverá realizar a prestação dos serviços de acordo com todas as especificações constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital que precedeu esta contratação.

**6.2.** A ordem de serviço será expedida por quaisquer meios de comunicação que possibilitem a comprovação do respectivo recebimento por parte da **CONTRATADA**, inclusive correio eletrônico.

**6.3.** A gestão do contrato deverá seguir as disposições constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital que precedeu esta contratação, respeitando, ainda, os preceitos estabelecidos pela Lei Federal 14.133/21 e pelo Decreto Municipal 6.695/2025.

### **7. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**7.1.** Nos termos do Decreto Municipal nº 6.695/25 e, subsidiariamente, nos termos da Lei Federal nº 14.133/21, poderão ser aplicadas multas, advertências, rescisão contratual/Ata, suspensão temporária do direito de licitar com a Administração Municipal e/ou declaração de inidoneidade, as quais são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

**7.2.** Os procedimentos relativos a apuração e penalização dos inadimplementos das obrigações contratuais serão conduzidos no âmbito do **CONTRATANTE** e as penalidades serão aplicadas por autoridade competente do mesmo órgão, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

## **8. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

**8.1.** A extinção do contrato pode ser, conforme Art. 138 da Lei 14.133/21:

**8.1.1.** Determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**.

**8.1.2.** Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse do **CONTRATANTE**.

**8.1.3.** Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

## **9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**9.1.** Fica ajustado, ainda, que se considera parte integrante do presente contrato, como se nele estivessem transcritos:

**9.1.1.** Edital nº 112/2025 de Pregão Eletrônico e anexos.

**9.1.2.** Todos os documentos e proposta apresentados pela **CONTRATADA**.

**9.2.** Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições da Lei Federal nº 14.133/21 e alterações e disposições regulamentares.

## **10. DO FORO**

**10.1.** Fica eleito o Foro da Comarca de Louveira/SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais questões decorrentes deste contrato.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente.

Louveira, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

PARTES

## **TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO**

**CONTRATANTE:**

**CONTRATADA:**

**CONTRATO Nº**

**OBJETO:**

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

- a) O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico.
- b) Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP.
- c) Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil.
- d) As informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral”.
- e) É de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados

**2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação.
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Louveira, de de 2025.

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO, RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO E ORDENADOR DE DESPESAS:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Responsáveis que assinaram o ajuste:**

**Pelo CONTRATANTE (GESTOR):**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Pela CONTRATADA:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_



**ANEXO IV - TERMO DE REFERÊNCIA**

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Contratação de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência.

### 2. JUSTIFICATIVA

A Prefeitura Municipal de Louveira necessita manter seus e-mails em nuvem, assim como ter o gerenciamento dos mesmos, com o barramento de Spam e acesso ao histórico dos e-mails por meio de backups, visto que, é um fluxo de informações importantes e essenciais para a Administração Pública.

A contratação também visa contratar a hospedagem do website da Prefeitura em ambiente em nuvem, com suporte, backup e toda a segurança necessária. A hospedagem do website deve atender as novas demandas por serviços sem degradação de velocidade e performance.

São serviços essenciais para a Prefeitura porque interfere diretamente nos serviços de comunicação e prestação dos serviços online aos cidadãos.

### 3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

#### 3.1. SERVIÇOS DE E-MAIL NUVEM

- 3.1.1. 800 Caixas de e-mail de 50GB;
- 3.1.2. Backup de 60 dias;
- 3.1.3. Inclusão de AntiSpam;
- 3.1.4. Drive de 5GB;
- 3.1.5. DNS e grupos ilimitados.

#### 3.2. SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

3.2.1. Hospedagem de website na nuvem com as seguintes características mínimas:

- 3.2.1.1. Cloud VM Linux 8 vCPUs;
- 3.2.1.2. 16GB RAM;
- 3.2.1.3. Cloud Storage SSD 300GB;

- 3.2.1.4. Snapshot;
- 3.2.1.5. Cloud Backup Linux 300GB;
- 3.2.1.6. Link 200Mbps 1IP (1TB transferência mensal);
- 3.2.1.7. Licença CPANEL Admin;
- 3.2.1.8. WAF 1 x Cloudfire Pro.

### 3.3. DO ESCOPO TÉCNICO DA SOLUÇÃO

3.3.1.O objeto licitado trata-se de uma licença de uso durante o período do contrato;

3.3.2.No tocante a migração dos dados:

- 3.3.2.1. Os dados das contas de e-mail deverão ser migrados via protocolo IMAP;
- 3.3.2.2. Os formatos dos arquivos utilizados são para servidor Linux, sendo que o servidor atual de e-mail está em IMAP/POP/WEBMAIL;

3.3.3.A solução da CONTRATADA deverá oferecer os servidores POP, SMTP, IMAP e Webmail com acesso seguro via protocolo SSL;

3.3.4.A CONTRATADA deverá migrar o conteúdo dos e-mails atualmente armazenados no servidor existente para as contas hospedadas no novo servidor de hospedagem;

3.3.5.A CONTRATADA deverá fornecer 800 Caixas de e-mail com 50GB de armazenamento por cada conta de e-mail;

3.3.6.No tocante a Hospedagem de Website:

- 3.3.6.1. O Data Center deverá ser hospedado em território nacional;
- 3.3.6.2. O Data Center deverá ser Tier III;
- 3.3.6.3. Com relação a memória, o ambiente poderá dispor de vários servidores com pool de recursos compartilhados e o ambiente de Nuvem poderá ser compartilhado entre empresas (Nuvem Pública);
- 3.3.6.4. O Link não será dedicado para a CONTRATANTE e sim compartilhado entre usuários da mesma nuvem, sem limitações de velocidade, a partir de 1Gbps para maior;
- 3.3.6.5. No tocante ao tipo de RAID ou cópias de segurança, a solução de Hospedagem da CONTRATADA precisa garantir Backup dos dados implementado com segurança com cópia dos dados na Nuvem, sendo assim, será aceito qualquer tipo de RAID, ou outro meio de garantia de segurança dos dados;

- 3.3.6.6. O site da Prefeitura utiliza linguagem PHP, porém a CONTRATADA fornecerá apenas o ambiente de hospedagem compartilhada na Nuvem;
- 3.3.6.7. O Edital não contempla o desenvolvimento do site para a Prefeitura, este tipo de serviço faz parte de outro escopo voltado para programação;
- 3.3.7. O prazo para a migração e total funcionamento dos serviços não deverá ser superior a 30 (trinta) dias úteis;
- 3.3.8. As tarefas relacionadas a migração, manutenção, atualização e suporte técnico podem ser realizadas remotamente. O treinamento e suporte técnico na implantação poderá ser realizada de forma remota.

#### 4. DO SUPORTE TÉCNICO NECESSÁRIO

##### 4.1. A equipe de suporte dos serviços contratados deverá:

- 4.1.1. Dispor de Sistema de Abertura de Chamados de suporte técnico dos serviços contratados. Ao abrir o chamado os usuários devem receber um número de Protocolo (Ticket de Atendimento) para vincular ao chamado criado. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos;
- 4.1.2. Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte ao CONTRATADO e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros estabelecidos para execução dos serviços;
- 4.1.3. O chamado deve conter uma descrição detalhada do problema, a indicação dos itens de configuração afetados, e o nome e telefone do servidor da CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento do serviço. O CONTRATANTE poderá ainda anexar ao chamado documentos ou imagens que auxiliem na identificação do problema, sugerir o perfil profissional adequado para a execução do serviço e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento;
- 4.1.4. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de severidade:
  - 4.1.4.1. severidade 1 – chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado;
  - 4.1.4.2. severidade 2 – chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja

operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;

4.1.4.3. Severidade 3 – chamado para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;

4.1.5. O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da CONTRATANTE, caso o CONTRATADO apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle do CONTRATADO e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido;

4.1.6. Após a assinatura da ordem de serviços, quaisquer mudanças que se fizerem necessárias somente poderão ocorrer mediante concordância das partes e assinatura de relatório de impacto, contendo justificativas plausíveis.

4.1.7. As ordens de serviço e os chamados só serão considerados concluídos após a entrega e aceite de todos os produtos neles previstos;

4.1.8. Oferecer serviço de monitoramento (NOC) 24/7 através de sistema automatizado com alarmes de disponibilidade, capacidade, integridade dos dados dos equipamentos de firewall;

4.1.9. Oferecer serviço de monitoramento (NOC) 8/5 com equipe técnica certificada e capacitada no produto para resolução de problemas e tratativas dos alarmes de disponibilidade, capacidade, integridade dos dados dos equipamentos de firewall;

#### 4.2. Níveis de Serviço:

4.2.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO e pela CONTRATANTE, conforme tabelas adiante.

#### 4.2.2. Indicadores Operacionais:

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	horas corridas	<=4
2	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	horas corridas	<=3
3	Tempo de solução de chamado de severidade 1	Tempo total do chamado no estado “Em andamento”	horas corridas	<=4
4	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 2	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da	horas úteis	<=4



		abertura do chamado		
5	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 2	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	horas úteis	$\leq 3$
6	Tempo de solução de chamado severidade 2	tempo total do chamado no estado “Em andamento”	horas úteis	$\leq 8$
7	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 3	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	horas úteis	$\leq 16$
8	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 3	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	horas úteis	$\leq 8$

9	Tempo de solução de chamado severidade 3	tempo total do chamado no estado "Em andamento"	horas úteis	$\leq 5$
10	Tempo de aceite de chamado pela CONTRATANTE	Data do aceite do chamado – Data da entrega do chamado	dias úteis	$\leq 7$

#### 4.2.3.Observações:

- 4.2.3.1. cálculo de "horas corridas" é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando todo o período de tempo transcorrido entre as datas, incluindo horários noturnos, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;
- 4.2.3.2. cálculo de "horas úteis" é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando apenas os períodos compreendidos no horário normal de funcionamento da CONTRATANTE, ou seja, dias úteis, das 8 às 18 horas;
- 4.2.3.3. cálculo de "dias úteis" é realizado com base na diferença entre a data final e a data inicial da contagem de prazo, considerando apenas os dias úteis de funcionamento da CONTRATANTE. São excluídos da contagem sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;
- 4.2.3.4. "data/hora da abertura do chamado" é a data/hora de criação do chamado no sistema de gestão de chamados, ou, no caso de indisponibilidade do sistema, a data/hora da ligação telefônica;
- 4.2.3.5. "data/hora do início do atendimento do chamado" é a data/hora de início efetivo dos serviços para solução do chamado, registrada pelo sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para "Em andamento";

- 4.2.3.6. “data/hora da reabertura do chamado” é a data/hora da reabertura do chamado no sistema de gestão de chamados, registrada pelo sistema quando da mudança de estado do chamado para “Reaberto, aguarda atendimento”;
- 4.2.3.7. “data/hora do reinício do atendimento do chamado” é a data/hora de reinício da execução dos serviços para solução do chamado, registrada pelo sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado de “Reaberto, aguarda atendimento” para “Em andamento”;
- 4.2.3.8. “tempo total do chamado no estado “Em andamento” é a soma dos tempos em que o chamado ficou no estado “Em andamento”;
- 4.2.3.9. “data/hora da entrega do chamado” é a data/hora de conclusão dos serviços e entrega do chamado para aceite da CONTRATANTE, registrada no sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para “Em homologação”;
- 4.2.3.10. “data do aceite do chamado” é a data em que o chamado foi homologado pela CONTRATANTE, registrada no sistema de gestão de chamados quando o chamado é colocado no estado “Homologado pelo cliente”;
- 4.2.3.11. no caso de agendamento de início de atendimento pelo contratante, esta data substitui a “data/hora do início do atendimento do chamado” utilizada pelos indicadores. Esse ajuste, no entanto, obriga a contratada a iniciar o atendimento na data/hora agendada;
- 4.2.3.12. A CONTRATANTE poderá emitir ofício de notificação ao CONTRATADO, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda ser improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

4.3. A CONTRATADA deverá prestar o suporte necessário para migração de dados da hospedagem/e-mail.

## 5. PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

5.1. Toda informação referente a CONTRATANTE que o CONTRATADO vier a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE;

- 5.2. A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues de acordo com os padrões e formatos definidos pelo CONTRATADO;
- 5.3. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pelo CONTRATADO para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pela CONTRATANTE.

## 6. DOCUMENTAÇÃO RELATIVO À CAPACIDADE TÉCNICA.

- 6.1. Comprovação de aptidão para as prestações de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, com a apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regulamente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso, para fins da comprovação de que se trata este item, as certidões ou os atestados deverão informar contratos executados de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem com as seguintes características mínimas:
  - 6.1.2. Quantitativo de 50% de serviços de e-mail nuvem, constante no item 3.1.1. do Termo de Referência.
- 6.2. A licitante deverá comprovar possuir em seu quadro técnico, profissional com graduação na área de tecnologia da informação, como Ciência da Computação, Gestão em T.I., análise computacional e/ou graduações atinentes.
  - 6.2.1. Possuir em seu quadro técnico, profissional com certificado a atinente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com fim de resguardar a observância dos dados deste órgão em observância aos princípios salvaguardados pela CRFB/88 e, efetivamente, a LGPD.
  - 6.2.2. A comprovação de vínculo permanente do(s) profissional(is) com formação superior e técnico far-se-á através da apresentação de um dos seguintes documentos: do estatuto ou contrato social, cópia do livro de registro de empregados, da carteira de trabalho e previdência social, ou através de contrato de prestação de serviços, respeitando-se o inteiro teor da Súmula n. 25 do TCE-SP.
- 6.3. A contratada deverá comprovar que possui contrato de colocation com Datacenter TIER III, fazendo prova das cabíveis e necessárias certificações (ANSI-TIA942, ISO 27001, ISO 9001, SOC I, II e III) ou certificações equivalentes;

6.4. Apresentar Certificação: EXIN Information Security Foundation based on ISO/IEC 27001.

## 7. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão prestados observando os padrões, metodologias e tecnologias por estes definidos;
- 7.2. O atendimento será feito de forma remota, conforme os padrões por estes definidos;
- 7.3. Os aspectos relacionados à segurança da informação e confidencialidade sobre os produtos gerados e os dados, a CONTRATADA obrigará-se a manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações de propriedade da Prefeitura Municipal de Louveira (dados, códigos, cadastros, etc.) às quais tiver acesso, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa;

---

Flavio Martins de Toledo

Departamento de Tecnologia da Informação

