

**SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÕES
E COMUNICAÇÃO - SMPAE**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. TÍTULO DO OBJETO

1.1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviço de fornecimento de licenças de uso para acesso a *software* de colaboração do tipo *Meeting Solution*, modalidade *cloud*, para colaboração, incluindo reuniões online, trabalho e colaboração entre times, ligações entre usuários, treinamentos, cursos, palestras e eventos para grande público com recurso de *broadcast* para *lives* em redes sociais.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER
1	Aquisição de licenças de Meeting Solution contemplando atualização de <i>software</i> e suporte	26077

1.2. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.2.1. Classifica-se o objeto desta licitação como serviço comum.

1.2.1.1. Justificativa: Tal enquadramento é dado porque se trata da aquisição de licença de *software* de modelo *Meeting Solution*.

1.3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.3.1. Critério de julgamento

1.3.1.1. O critério de julgamento desta licitação se dará por menor preço por item.

1.3.2. Este Registro de Preço gera contrato.

1.3.2.1. Justificativa: Gera contrato, pois se trata de uma contratação de um serviço de aquisição de licenças de *software* com direito a atualização e suporte técnico dentro do período de 12 meses.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O regime de trabalho a distância (teletrabalho, trabalho remoto ou *home office*) adotado pelos órgãos da Administração Municipal demandou novas ferramentas tecnológicas que permitissem a interação entre equipes via internet, facilitando o compartilhamento de informações e também a

realização de reuniões em salas virtuais, muitas vezes com um grande número de participantes oriundos de diversas localidades. Este tipo de tecnologia, conhecida no mercado como *Meeting Solution*, suporta demandas por comunicação interna remota, integração entre as equipes de trabalho e comunicação dos órgãos municipais com quaisquer entidades externas, usando equipamentos com acesso à internet como *smartphones*, *tablets*, computadores pessoais e *notebooks*.

Para tanto, uma ferramenta capaz de suportar, não somente reuniões internas com número substancial de participantes, mas também *webinars*, palestras, aulas e comunicados para a população em geral integrada às mais diversas plataformas de redes sociais para maior alcance e disponibilidade ao cidadão se torna essencial para a comunicação efetiva da Administração Pública com a população e entes externos.

Tendo em vista a proximidade do final de vigência da Ata de Registro de Preços nº 198/2022 – 22.0.000023184-7, faz-se necessária a realização de uma nova contratação de acordo com o Despacho 23380312 nos autos do Processo 23.0.000048022-3.

Por se tratar de meio de comunicação virtual já implementado e aprovado na PMPA, é de extrema importância manter um *software* de *Meeting Solution*, aja vista que este tipo de ferramenta atende a todas as necessidades de fazer *stream* em todas as redes sociais do Prefeito, bem como nas demais Secretarias que necessitam transmissão e gravação de reuniões com alto número de participantes como aulas, videoconferências, intermediação tributária ou jurídica entre partes, etc.

Justifica-se a necessária aquisição de licenças de *Meeting Solution* para manter o atual suporte às atividades remotas e comunicação on-line dos entes municipais.

2.2. O Plano de Contratação Anual não foi elaborado, contudo deverá ser incluída a solução proposta no PCA em elaboração para 2024 por se tratar de serviço essencial de natureza continuada e de extrema necessidade uma vez que atende as necessidades da PMPA.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DA VIDA DO OBJETO

3.1. Além de ter desenvolvimento de soluções, a Empresa deverá de dar todo o suporte necessário para a gestão da licença como do serviço, prevendo toda a exigência de proteção de dados prevista na LGPD.

3.2. O item detalhado e a quantidade estimada para a contratação de empresa especializada no fornecimento do serviço de Videoconferência em *Cloud* (Nuvem), estão descritos a seguir:

ITEM	UNIDADE	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR GLOBAL (R\$)
1	LICENÇA (12 MESES)	Aquisição de licenças de <i>Meeting Solution</i> contemplando atualização de <i>software</i> e suporte	145		

Nota: o valor unitário e global consta na planilha de custos anexa.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de uma empresa capacitada que forneça licença de uso para acesso a *software* de colaboração do tipo *Meeting Solution* em modelo SaaS – *Software as a Service*.

A contratação destina-se às Secretarias interessadas pela prestação do serviço.

A contratação inicialmente será de 12 meses, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, conforme inciso II, do art. 57, da Lei 8.666/1993.

Serão considerados participantes do Sistema de Registro de Preços os órgãos da Administração Pública Municipal Direta, Indireta, as entidades da Administração Pública Municipal Indireta.

4.1. SUSTENTABILIDADE

4.1.1. Por se tratar de produtos e serviços intangíveis, licenças de *software*, não foi encontrado enquadramento relacionado no [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis](#).

4.2. SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO

4.2.1. A Empresa, na execução dos serviços, sem prejuízo das responsabilidades assumidas neste instrumento e legais, poderá subcontratar, em parte o objeto do presente instrumento, se for conveniente para a Administração Municipal, mediante prévia e escrita autorização do Município, exceto para os serviços para os quais foi exigida a prova de conceito, a apresentação de capacidade técnica e condição para assinatura da Ata de Registro de Preço.

4.2.2. Por se tratar de serviço sem grande complexidade ou vulto, não será permitida a participação de empresas em consórcio.

5. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO (ou especificações técnicas)

5.1. A Empresa deverá disponibilizar licenças de usuários (subscrição) com vigência de 12 meses para acessos simultâneos em *Cloud*, para utilização da ferramenta, e todas as licenças ofertadas devem atender de forma integral as especificações deste objeto.

5.2. O acesso às licenças deve ser fornecido através de uma área específica em um *website*, sendo fornecido pela Empresa ao Município um usuário e senha para ter acesso às licenças.

5.3. O software fornecido pela Empresa deverá prover uma solução que contenha:

5.3.1. REQUISITOS GERAIS

5.3.1.1. A plataforma deve fornecer, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

5.3.1.1.1. Troca de mensagens de texto;

5.3.1.1.2. Compartilhamento de arquivos;

5.3.1.1.3. Chamadas de áudio e vídeo;

5.3.1.1.4. Compartilhamento de telas quando em chamadas de vídeo;

5.3.1.1.5. Quadro branco, que permita a interação de anotações/desenho quando em reuniões presenciais e/ou remotas;

5.3.1.1.6. Realização de Eventos;

5.3.1.1.7. Realização de Treinamentos;

5.3.1.1.8. Todas estas funcionalidades devem ser fornecidas em uma única plataforma e integradas entre si;

5.3.1.1.9. Integração da sessão via *streaming* para transmissão ao vivo em redes/mídia sociais, com no mínimo suporte ao Facebook Live e Youtube Live.

5.3.1.2. Deve ser possível acessar as funcionalidades da plataforma via:

5.3.1.2.1. Navegador de Internet: no mínimo, *Internet Explorer*, *Google Chrome* e *Mozilla Firefox*;

5.3.1.2.2. Aplicativo *desktop*: no mínimo, os sistemas operacionais *Windows* e *MacOs*;

5.3.1.2.3. *Tablet*: no mínimo, os sistemas operacionais *Android* e *iOS*;

5.3.1.2.4. *Smartphone*: no mínimo, os sistemas operacionais *Android* e *iOS*.

5.3.1.3. Deve atender, no mínimo, os seguintes requisitos relacionados à Plataforma:

5.3.1.3.1. Deve ser executado como serviço de *Cloud* (Nuvem), rodando na *Cloud* do próprio fabricante da solução;

5.3.1.3.2. Deve ser acessível, de forma segura, tanto da rede interna (rede local - LAN) ou via Internet;

5.3.1.4. Todos os participantes podem enviar mensagens, arquivos, agendar reuniões, iniciar reuniões, adicionar participantes, iniciar/parar gravação;

5.3.1.5. Deve ser possível definir um ou mais moderadores em um grupo, permitindo aos moderadores gerenciar as funcionalidades de adicionar participantes, iniciar reuniões, iniciar/parar gravação;

5.3.1.6. Os participantes dos grupos devem conseguir deletar apenas suas próprias mensagens ou arquivos enviados;

5.3.1.7. Em grupos moderados, os moderadores podem deletar mensagens e arquivos enviados por outros usuários do grupo;

5.3.1.8. Deve possuir funcionalidade de pesquisa, permitindo a busca em todo o conteúdo disponível nas conversas um a um e em grupos que o usuário que está pesquisando participa, bem como nos arquivos compartilhados;

5.3.1.8.1. Esta funcionalidade não deve afetar a segurança da solução, ou seja, deve funcionar sem comprometimento à criptografia destas informações.

5.3.1.9. Mensagens trocadas em uma conversa um a um ou em grupo devem ser permanentes naquele local, ou seja, independente do dispositivo que a conversa for acessada, todas as mensagens devem estar disponíveis;

5.3.1.10. O Armazenamento deve possuir capacidade de no mínimo 05 (cinco) GB por usuário;

5.3.1.11. Deve ser possível o agendamento de reuniões para uma determinada data e hora, e os participantes convidados devem receber aviso de seu início;

5.3.1.12. Deve ser possível verificar os usuários que estão entrando em uma reunião;

5.3.1.13. Cada usuário licenciado da solução deve possuir o seu próprio ambiente virtual de reuniões, acessível por endereço URL, SIP e H323 fixos. Deve funcionar como uma

sala pessoal de reuniões. A capacidade de conexões SIP e H323 em cada reunião deve ser de no mínimo 01 (um);

5.3.1.14. Deve ser possível a gravação de chamadas de áudio e vídeo de forma ilimitada;

5.3.1.15. Deve ser possível o acesso de usuário convidado, ou seja, de usuário externo que não possua conta na plataforma, permitindo sua participação através de áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo;

5.3.1.16. O organizador deve ter permissão de mutar participantes;

5.3.1.17. Deve ser compatível com os protocolos padrões de mercado de videoconferência, SIP e H323, permitindo que dispositivos de videoconferência de qualquer fabricante, que implementam estes protocolos, possam acessar as reuniões;

5.3.1.18. Deve ser um facilitador de organização de uma reunião on-line, possibilitando agendar uma reunião com antecedência ou iniciar uma imediatamente. Quando chegar a hora de se reunir, o usuário poderá apresentar e colaborar com sua equipe como se estivesse na mesma sala, reuniões estas que podem ser gravadas, usuários podem compartilhar conteúdo através de seus dispositivos (*Desktop*, Celular, *tablet*), participar com voz e vídeo, utilizando conexão Wi-Fi ou 4g;

5.3.1.19. Deve permitir reunir todos os usuários e ferramentas de comunicação em um aplicativo seguro e fácil de usar. O produto deve permitir criar, compartilhar e realizar trabalhos em equipe, independentemente de onde os usuários estejam localizados, a solução deve contemplar chamadas de vídeo ou voz ponto a ponto (entre dois usuários) ou com um convidado externo, além de criação de grupos para compartilhamento e criação de conteúdo, criação de reuniões com múltiplos participantes;

5.3.1.20. As soluções de colaboração contempladas neste pacote deverão poder ser acessadas via Aplicativos de Celular (*Apple* e *Android*), via browser ou aplicativos de *MacOS* ou *Windows*, também deve ser possível a conexão de dispositivos de vídeo conferência, possibilitando assim uma experiência mais completa para os usuários.

5.3.2. O plano deve dar direito ao acesso às soluções, atualização de *software* automática aplicada diretamente ao *software* (*Cloud*) e suporte.

5.3.3. Independente se o serviço for prestado pela Empresa ou pelo fabricante, a responsabilidade pelo atendimento é da Empresa que deverá assumir toda responsabilidade por eventuais descumprimentos contratuais.

5.3.4. Requisitos da Administração:

5.3.4.1. Painel de controle para administrador: no mínimo, deve ser possível criar e gerenciar usuários, e gerar relatórios gerenciais;

5.3.4.2. A administração deve ser realizada em portal *web*, em português, com interface responsiva, permitindo seu acesso de qualquer dispositivo (computadores, *smartphones*, *tablets*);

5.3.4.3. Deve permitir integração com serviço de calendário.

5.3.5. Requisitos de Relatórios:

5.3.5.1. Deve ser possível a geração de relatórios para acompanhamento do uso e adoção da solução com, no mínimo, as seguintes informações:

5.3.5.1.1. Quantidade de reuniões realizadas;

5.3.5.1.2. Quantidade de pessoas que ativamente usam a ferramenta;

5.3.5.1.3. Lista de usuários mais ativos, ou seja, que mais enviam mensagens e fazem reuniões;

5.3.5.1.4. Quantidade de participantes nas reuniões realizadas.

5.3.6. EVENTOS

5.3.6.1. Deve ser um facilitador de organização de um evento on-line (*Webinars*), seja pela necessidade de lançamento de um serviço à população ou fazendo uma reunião geral, o usuário deve poder entregar uma apresentação polida e interativa com multimídia, perguntas e respostas e sondagem para envolver o seu público; este modelo deve funcionar como uma apresentação de palco onde o apresentador ou mediador apresenta para uma grande audiência e após pode aceitar perguntas;

5.3.6.2. Deve ter capacidade para 500 (quinhentos) participantes em cada sala;

5.3.6.3. Deve ser gerado *link* com um endereço URL fixo para ser divulgado;

5.3.6.4. Deve permitir agendamento prévio, sendo possível configurar informações sobre o nome dos eventos, palestrantes e convidados;

5.3.6.5. Deve ser possível receber inscrições de acordo com configurações prévias de dados dos participantes;

5.3.6.6. Deve fazer envio automático de *e-mails* para os participantes com confirmação de inscrição, lembretes e pesquisas pós-evento;

5.3.6.6.1. Deve ser possível configurar os *e-mails* automáticos;

5.3.6.7. Deve haver ambiente restrito aos usuários designados como apresentadores para ajustes finais antes do evento;

5.3.6.8. Apresentadores devem ter seu áudio e vídeo distribuídos a todos os participantes;

5.3.6.9. Deve ser possível compartilhamento de tela, arquivos e vídeo a todos os participantes;

5.3.6.10. Deve ser possível a comunicação via bate-papo por texto entre participantes e apresentadores;

5.3.6.11. Deve possuir espaço específico para o envio de perguntas pelos participantes. Os apresentadores devem conseguir filtrar perguntas e selecionar as não respondidas;

5.3.6.12. Deve ser possível que apresentadores verifiquem se os participantes estão com a tela do evento selecionada em seu computador, ou se estão com outro aplicativo aberto;

5.3.6.13. Deve ser possível a realização de enquetes durante os eventos aos participantes, apresentando relatório de respostas à medida que forem respondidas;

5.3.6.14. A comunicação deve ser criptografada;

5.3.6.15. Deve ser possível a gravação do evento e armazenamento em local seguro e protegido por credenciais de acesso, na infraestrutura do fabricante, sem limite para a quantidade ou tempo das gravações;

5.3.6.16. Ao término do evento, deve ser possível configurar endereço URL de algum site para redirecionar os participantes;

5.3.6.16.1. Deve ser possível a geração de relatórios sobre o evento, com informações sobre os participantes.

5.3.7. TREINAMENTOS

5.3.7.1. Deve ser fornecido ambiente online para a realização de treinamentos, com possibilidade de criação de salas paralelas dentro do mesmo treinamento, e gravação das aulas para disponibilização posterior.

5.3.8. SEGURANÇA

5.3.8.1. Toda comunicação e dados devem ser criptografados da origem até o destino (fim a fim), incluindo seu armazenamento;

5.3.8.2. Nenhuma informação deve ser armazenada sem criptografia;

5.3.8.3. Deve utilizar protocolos seguros, como HTTPS e TLS;

5.3.8.4. Deve possuir certificações de segurança reconhecidas de mercado, a exemplo da ISO 27001, nos três pilares: Infraestrutura, *Cloud* (Nuvem) e Aplicação. Caso a empresa não seja certificada, deve comprovar que atende aos requisitos necessários para obter a certificação ISO 27001;

5.3.8.5. Deve permitir ao administrador do ambiente a realização de busca e *download* de informações geradas e compartilhadas por usuários de forma a garantir a conformidade com políticas internas de segurança e atendimentos a possíveis solicitações judiciais;

5.3.8.6. Deve permitir a integração com soluções de DLP (*Data Loss Prevention*) de forma a garantir o atendimento a políticas internas de segurança e proteção contra vazamento de informações.

5.4. SUPORTE

5.4.1. A Empresa deverá informar um ponto de contato, com seu respectivo *e-mail* e número de telefone para contato, o qual deverá estar disponível em horário comercial (segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 12h e das 13h até às 18h).

5.4.1.1. Quando da ausência do mesmo por período superior a 05 (cinco) dias úteis, deverá ser direcionado e informado um substituto;

5.4.1.2. O início do atendimento deve ocorrer em até 04 horas úteis;

5.4.1.3. Fornecer manuais atualizados, detalhando as especificidades dos recursos disponíveis no *software*;

5.4.1.4. Ações de Apoio e Dúvidas técnicas deverão ser solucionadas em até 05 dias úteis, a partir do registro da ocorrência;

5.4.1.5. A Análise da Qualidade será concluída em até 03 dias úteis;

5.4.1.6. *Troubleshooting 24x7* para o mau funcionamento, de *features* já utilizadas/em produção;

5.4.1.7. Dúvidas Técnicas e Operacionais sobre a solução implementada;

5.4.1.8. Apoio para geração de relatórios;

5.4.1.9. Apoio, a título de orientação, para:

5.4.1.9.1. Criação de salas de Eventos/Treinamentos;

5.4.1.9.2. Geração de relatórios.

5.5. Os serviços poderão ser prestados em qualquer local onde existem instalações do Município ou que o Município precise realizar serviços de sua competência.

5.6. PROVA DE CONCEITO

5.6.1. Para comprovação das Especificações dos itens 5.3 e 5.4, será realizado a Prova de Conceito conforme ANEXO I deste Termo de Referência.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1. Será realizado pagamento das licenças de forma unitária, por aquisição e efetivamente atestadas pela fiscalização.

6.2. O pagamento será efetuado, após a realização dos serviços e recebimento da respectiva fatura e documentos pelo Município, **no prazo de até 30 (trinta)** dias contados a partir da confirmação de sua execução e o aceite do Ordenador de Despesa do órgão que autorizou a Nota de Empenho correspondente.

6.3. A Administração resguarda o direito de solicitar outros documentos necessários para o cumprimento das obrigações legais e/ou trabalhistas e que não estejam arrolados neste termo de referência.

6.4. Todos os trâmites financeiros devem ser encaminhados entre o órgão adquirente emissor do empenho e a Empresa que entrará em contato com o mesmo em caso de necessidade de documentação que comprove o provisionamento, empenho e liquidação das aquisições/contratações.

7. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

7.1. Fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços, bem como manter atualizado o endereço da sede da Empresa ou escritório comercial.

7.2. Atender aos chamados de ocorrência das inconformidades informadas pelo fiscal.

7.3. Atender as solicitações oriundas de ocorrências relatadas pela fiscalização.

7.4. Manter-se durante toda a vigência da ata de registro de preços em compatibilidade com as obrigações assumidas em todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.5. A Empresa deverá prestar os serviços na forma ajustada e dentro do melhor padrão técnico aplicável no intuito de sua perfeita execução e em atendimento às disposições deste termo de referência.

7.6. A Empresa deverá cumprir os prazos e obrigações estabelecidas neste termo de referência.

7.7. Providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades.

7.8. Submeter-se à fiscalização e acatar, prontamente, as exigências e observações feitas pelos fiscais designados pelos órgãos demandantes quando da execução dos serviços sem qualquer ônus para a Administração Pública Municipal.

7.9. Assumir responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços.

7.10. Prestar toda assistência para a perfeita execução dos serviços.

7.11. Responsabilizar-se pela solidez, segurança e perfeição dos serviços, obrigando-se a corrigir, na execução dos serviços, todas as inconformidades que forem apontadas pelos fiscais indicados e desfazer aqueles que estes julgarem impróprios ou mal executados.

7.12. Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades quando aplicável.

7.13. Serão de exclusiva responsabilidade da Empresa todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, contribuições para fiscais e outros resultantes da execução dos serviços, ficando o Município desobrigado de quaisquer pagamentos decorrentes de vínculo empregatício com os membros da equipe de profissionais designada para prestarem os serviços quando aplicável.

7.14. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços e realizá-los de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

7.15. Responder, perante a Administração e terceiros prejudicados pelos prejuízos ou danos decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento exercido pelo Município.

7.16. Indicar, por escrito ao fiscal do órgão demandante, o nome dos funcionários que venham assumir a execução dos serviços dando conhecimento igualmente das alterações porventura advindas por eventuais substituições, exclusões ou inclusões destes funcionários tanto em definitivo ou temporariamente quando aplicável.

7.17. Zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Municipal, colocados à disposição da Empresa para a execução dos serviços, bem como comunicar ao fiscal qualquer problema que por ventura venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

7.18. Ressarcir ao órgão demandante quanto aos prejuízos causados pelos seus empregados ao patrimônio público, à Administração e a terceiros quando da execução dos serviços, independentemente de dolo ou culpa destes quando aplicável.

7.19. Comunicar ao fiscal quaisquer irregularidades e prestar os esclarecimentos devidos e necessários.

7.20. Ser uma revenda Parceira do fabricante localizada no território nacional, comprovada nos termos das condições para assinatura da Ata de Registro de Preços exigida neste Termo de Referência.

7.21. Disponibilizar meio eletrônico, Extranet, para reporte de uso de licenças *softwares* do tipo *Meeting Solution*, acompanhamento do uso e situação do objeto, com autenticação nominada e critérios de segurança reconhecidos.

7.22. Informar URL do sistema pertencente à Empresa, conforme consta nos termos da qualificação técnico-operacional exigida neste Termo de Referência.

7.22.1. Disponibilizar canal de assistência técnica para abertura de chamados contendo dúvidas, problemas e questões com relação à utilização das licenças, chaves de produtos e demais situações que impactem na utilização dos produtos e serviços adquiridos pela Administração Municipal.

7.23. Disponibilização das licenças adquiridas

7.23.1. Previamente à disponibilização das licenças pela Empresa, deverá ser informada,

através do e-mail licencas_ti@portoalegre.rs.gov.br, a disponibilidade da licença no Portal de Gestão de Licenças contendo quantitativo adquirido, referência do respectivo empenho e prazo de duração/vencimento das licenças.

7.23.1.1. O prazo para encaminhamento do e-mail bem como concomitante disponibilização das licenças adquiridas é de 05 (cinco) dias úteis a contar do envio do e-mail contendo o comprovante de empenho pelo órgão demandante.

7.23.2. As licenças deverão ser disponibilizadas através do Portal de Gestão de Licenças sendo o acesso ao referido Portal disponibilizado unicamente aos responsáveis indicados pela área de Governança de TI da Prefeitura de Porto Alegre.

7.23.3. A comprovação de fornecimento das licenças adquiridas deverá ocorrer através de e-mail com documentação fiscal comprobatória e a evidência de disponibilidade de instalação/acesso à licença conforme o caso.

7.23.4. As chaves ou gestão das licenças jamais deverão ser compartilhadas com indivíduos não indicados pela Governança de TI da Prefeitura de Porto Alegre.

8. OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

8.1. O órgão demandante dos serviços deverá entregar à Empresa o Empenho e Planilha de Custos para cada subscrição referente à ata de registro de preços.

8.2. Os órgãos demandantes serão responsáveis por intermediar os problemas surgidos quando da prestação dos serviços.

8.3. O Ordenador de Despesas deverá dar o aceite quanto ao recebimento das licenças subscritas para que se prossiga o processo de pagamento.

8.4. Fazer os esclarecimentos solicitados pela Empresa para a execução dos serviços.

8.5. Expedir por escrito, as determinações, esclarecimentos e comunicações dirigidas à Empresa, mantendo registro dos atos.

8.6. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações, assim como das disposições legais pertinentes.

8.7. Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas.

8.8. Comunicar à Empresa quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços, exigindo sua imediata correção/regularização.

8.9. Aplicar as sanções administrativas previstas sempre que ocorrerem irregularidades por parte da Empresa, garantindo-lhe o direito ao devido processo legal (contraditório, ampla defesa, presunção de inocência, etc.).

8.10. Decidir pela aplicação das sanções, garantindo à Empresa o direito ao devido processo legal.

8.11. Proporcionar todas as facilidades para que a Empresa possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas.

8.12. Impedir que terceiros, que não sejam profissionais indicados pela Empresa, efetuem os serviços.

8.13. O município, através do setor de Governança de TI, deverá indicar os responsáveis que deverão ter acesso ao Portal de Gestão de Licenças disponibilizado pela Empresa onde as licenças serão disponibilizadas.

8.14. Indicar o representante do Município ou órgão adquirente que deverá assinar os documentos para aquisição.

9. FISCALIZAÇÃO

9.1. A fiscalização será exercida por servidor responsável pela Ata de Registro de Preços.

9.2. Os órgãos demandantes das licenças comunicarão ao gestor da ata de registro de preços as inconformidades observadas, para que estes oficiem frente à Empresa.

9.3. O fiscal da ata de Registro de Preço e a Governança de TI, em responsabilidade solidária, possuem a competência para exigirem da Empresa respostas e soluções frente às irregularidades por eles constatadas.

9.4. As reuniões realizadas com a Empresa deverão ser documentadas através de atas, gravações de reuniões online, etc.

9.5. A fiscalização exercida pelo órgão demandante dos serviços não isenta a Empresa das responsabilidades assumidas com a execução dos serviços.

9.6. Qualquer fiscalização não isenta a Empresa das responsabilidades estabelecidas.

10. PRAZO

10.1. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 01 (um) ano.

10.2. O período de vigência da subscrição do objeto terá duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a sessenta meses.

10.2.1. Justifica-se o enquadramento como serviços continuados porque as licenças suportam serviços que apoiam a execução das atividades finalísticas da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, de forma a garantir o atingimento de sua missão institucional, o serviço de subscrição de licenças possui caráter continuado.

10.2.2. Os produtos deverão ser entregues no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento da nota de empenho ou ordem de compra, que será encaminhada para a Empresa através do *e-mail* cadastrado ou indicado por ela.

10.2.3. Caso o produto não corresponda ao exigido pelo Edital, a Empresa deverá providenciar, no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis, após a solicitação do órgão responsável pela compra, a sua substituição visando ao atendimento das especificações, sem prejuízo da incidência das sanções cabíveis.

11. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO

11.1 Qualificação técnica-operacional

11.1.1 Apresentação de atestado(s) de capacidade técnico-operacional que comprove(m) que a LICITANTE tenha executado, para órgão ou entidade da administração pública direta ou

indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda para empresa privada, serviços de características técnicas similares as do objeto da presente licitação, assim considerados:

a) Prestação de serviços, disponibilização e assistência técnica referente às licenças por subscrição de produtos *Meeting Solution*.

11.1.1.1 Justifica-se a exigência, pois se trata da aquisição de um serviço de prestação contínua distribuído por todas as Secretarias da PMPA que possuem interesse no objeto.

11.1.2 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da licitação, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

11.1.3 Ressalta-se que as exigências de comprovação de capacidade técnica atendem ao previsto no Inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal e na Súmula TCU nº 263. Constando de forma expressa e publicamente consignadas as razões que fundamentam tais exigências.

12. MONITORAMENTO DE VEÍCULOS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

12.1. O monitoramento de veículos, máquinas e equipamentos, através de tecnologia disponível, previsto no artigo 4º, inciso I, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL por se tratar de objeto digital e disponibilizado por meio de acesso de usuário via internet (subscrição).

13. REGISTRO FOTOGRÁFICO

13.1. A previsão de fotos anteriores e posteriores à execução do serviço, com indicação do local e da data da execução, previsto no artigo 4º, inciso III, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL por se tratar de objeto digital e disponibilizado por meio de acesso de usuário via internet (subscrição).

14. MONITORAMENTO ELETRÔNICO

14.1. A previsão de utilização de tecnologia que possibilite o monitoramento eletrônico de ordens de serviço emitidas pela Administração Pública Municipal, previsto no artigo 4º, inciso IV, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL, pois o objeto será disponibilizado posteriormente a emissão de empenho direto firmado entre a Empresa e Município.

15. METAS DE DESEMPENHO NA EXECUÇÃO DO OBJETO

15.1. A previsão de metas de desempenho na execução do objeto que impactem financeiramente na sua remuneração, previsto no artigo 4º, inciso V, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL com o objeto sendo a disponibilização e pagamento das licenças em momentos distintos, sendo, posteriormente, realizado o controle do suporte e garantia das licenças acionados na medida da

necessidade e conveniência da Prefeitura de Porto Alegre quando aplicável.

16. VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

16.1. Serão aferidas as entregas das licenças em atendimento ao disposto no presente Termo de Referência por meio de prazos e métodos estabelecidos bem como prazos para correção de inconsistências identificadas.

16.1.1. A forma de verificação será disposta em Instrumento de Medição de Resultados conforme capítulo a seguir.

17. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

17.1. Trata-se de mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

17.2. O Município utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estabelecendo níveis de qualidade que serão utilizados para aferição de resultados.

17.3. O descumprimento dos níveis estabelecidos incidirá ajustes proporcionais na efetivação do pagamento.

17.4. A avaliação será realizada pela equipe de fiscalização.

17.5. O Município pode suspender, a qualquer tempo, a utilização do IMR, em caso de força maior, mediante Ofício.

17.6. O IMR será aplicado conforme a tabela abaixo:

INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO DE RESULTADO - IMR	
INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Finalidade	Garantir a prestação de serviços conforme especificações da ata de registro de preços.
Meta a cumprir	Realizar os serviços conforme especificações da ata de registro de preços, mantendo a qualidade e cumprindo todas as obrigações legais perante os funcionários.
Instrumentos de medição	Planilha de controle dos serviços executados e das ocorrências registradas em software da Empresa e instrumento de registro do fiscal de serviços (caso necessário).
Forma de acompanhamento	Os fiscais, formalmente designados, acompanharão a execução dos serviços bem como a entrega de documentos e lançarão os resultados de atendimento no software da Empresa para controle e aceite da solução Empresa.

Periodicidade

O controle da execução do serviço é constante, porém a pontuação final é mensal.

O prazo máximo para o primeiro atendimento para os itens fornecidos que estejam especificados neste termo de referência, contado a partir de abertura de chamado técnico e dentro do período de disponibilidade especificado será de acordo com a tabela a seguir:

Severidade / Tempo para primeiro Atendimento

Severidade	Tempo para Primeiro Atendimento
Crítica (Severidade 1)	2 (duas) horas comerciais
Alta (Severidade 2)	6 (seis) horas comerciais
Baixa (Severidade 3)	8 (horas) horas comerciais
Informativa (Severidade 4)	12 (doze) horas comerciais

A tabela de severidade dos incidentes ou chamados técnicos deverá ser a seguinte:

Severidade	Descrição
Crítica (Severidade 1)	Os serviços de produto ou missão crítica estão inoperantes ou indisponíveis, seja em todo ou em parte. Qualquer situação que coloque a produção ou os dados desta em risco de perda ou corrupção. Não existe uma solução de contorno disponível de imediato.

Mecanismo de cálculo

Alta Severidade 2)	<p>Funcionalidades principais estão impactadas, reduzidas ou restritas ou não funcionais. Qualquer operação que esteja operando em modo restrito, mas que poderá afetar a produtividade em longo prazo. Existe uma solução de contorno temporária imediata.</p> <p>Licenças foram adquiridas e não disponibilizadas para uso em prazo de 05 (cinco) dias após recebimento de empenho.</p>
Baixa (Severidade 3)	<p>Perda de funcionalidade parcial e não crítica. Somente algumas operações específicas estão impactadas, mas que não comprometem grandes riscos à produtividade.</p> <p>Existe a possibilidade do usuário/cliente continuar utilizando o <i>software</i>.</p> <p>Envio de informações (e-mail para licencas_ti@portoalegre.rs.gov.br) sobre aquisição de licenças de forma incompleta.</p>
Informativa (Severidade 4)	<p>Perguntas genéricas em relação à utilização do <i>software</i> e pequenas correções que não envolvem nenhuma perda de funcionalidade.</p> <p>Ajuste de licenças de forma administrativa como Conta de Compras, usuários e demais necessidades de informação.</p>

O período de disponibilidade para atendimento, pela Empresa, dos serviços de suporte técnico para os *softwares* especificados através de portal próprio de chamado ou e-mail sendo período de execução abaixo:

Período de Execução	de Dias da Semana	Horário de Execução
10 horas x 5 dias	Segunda a Sexta	08:00 às 18:00

Início da vigência

A Empresa terá 30 (trinta) dias de carência para adequação, após a assinatura da Ata de Registro de Preços.

Faixa 01: de 0,3 a 2,9 pontos – Notificação da ocorrência sem multa.

Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 02: de 3,0 a 3,9 pontos – Multa de 0,5% do valor da licença impactada.
	Faixa 03: de 4,0 a 4,9 pontos - Multa de 2% do valor da licença impactada.
	Faixa 04: de 5,0 a 5,9 pontos - Multa de 4% do valor da licença impactada.
	Faixa 05: de 6,0 a 6,9 pontos - Multa de 6% do valor da licença impactada.
	Faixa 06: de 7,0 a 7,9 pontos - Multa de 8% do valor da licença impactada.
	Faixa 07: acima de 8,0 pontos - Multa de 10% do valor da licença impactada.

FATORES DE AVALIAÇÃO

OCORRÊNCIA	PONTOS
Registros operacionais	
Crítica (Severidade 1) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	1
Alta (Severidade 2) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	0,7
Baixa (Severidade 3) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	0,3
Informativa (Severidade 4) – cada hora adicional para resolver chamado aberto.	0,1
Cada 1 (um) dia útil adicional para envio do e-mail de confirmação de compra o Município conforme item 7.23.3	0,5
Cada 5 dias úteis adicionais ao prazo para disponibilização ou notificação de atualização de versão de produto/serviço adquirido conforme item 5.3.2.	0,3

18. PROCEDIMENTOS PARA USO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

18.1. Para solicitação dos serviços, o órgão demandante deverá seguir os procedimentos divulgados na [Intranet da SMF](#).

18.2. A solicitação dos serviços se dará mediante entrega da nota de empenho, através do e-mail fornecido pela Empresa após assinatura da Ata de Registro de Preços.

18.2.1. O órgão demandante dos serviços deverá identificar o produto/serviço a ser

adquirido/contratado através da Planilha de Custos buscando informações adicionais quando necessário.

19. CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

19.1. A empresa vencedora DEVERÁ apresentar na fase de assinatura da Ata de Registro de Preços, os seguintes documentos:

19.1.1. Declaração do fabricante do produto atestando ao proponente sua condição de revendedor, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado.

19.1.2. Página oficial da internet impressa, onde o proponente se configure como distribuidor, representante e/ou revendedor autorizado.

19.2. Justifica-se esta exigência, pois a aquisição do serviço não se dará diretamente com a fabricante do software, e sim com uma empresa revendedora. Sendo assim, se torna interessante que a revendedora tenha aderido ao programa de parceria do fabricante.

20. ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

20.1. Entende-se por "Dados Pessoais", todos e quaisquer dados ou informações que, individualmente ou em conjunto com outros dados ou nomes, identifiquem ou permitam que um determinado usuário seja identificado, nos termos da Lei 13.709/2018 ("LGPD").

20.2. A Empresa, na qualidade de Operadora dos Dados Pessoais, deverá tratá-los única e exclusivamente para as finalidades estabelecidas neste instrumento, ou conforme orientação por escrito fornecida pelo Município.

20.3. O Município, na qualidade de controlador dos Dados Pessoais, observará a legislação aplicável a matéria nas decisões relativas ao tratamento dos Dados Pessoais, sendo totalmente responsável pelo eventual descumprimento das normas legais, quando previamente alertada pela Empresa. Em caso de descumprimento da LGPD, em decorrência deste Instrumento ou das orientações fornecidas pelo Município, a Empresa será solidariamente responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo Município.

20.4. Em caso de descumprimento da LGPD, em decorrência deste Instrumento ou das orientações fornecidas pelo Município, a Empresa será solidariamente responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo Município.

20.5. Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a Empresa declara:

a) Tratar e usar os dados a que tem acesso, nos termos legalmente permitidos, em especial recolhendo-os, registrando-os, organizando-os, conservando-os, consultando-os ou transmitindo-os somente nos casos em que houver consentimento inequívoco do Município.

b) Tratar os dados de modo compatível com as finalidades definidas pelo Município.

c) Conservar os dados apenas durante o período necessário à execução das finalidades, garantindo a sua confidencialidade.

d) Implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra

a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de seu tratamento ilícito.

e) Assegurar que os seus empregados e os prestadores de serviços externos contratados, que venham a ter acesso aos dados pessoais no contexto deste Instrumento, cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, não cedendo nem divulgando tais dados a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelo Município, devendo a Empresa exigir que tais indivíduos assinem o Termo de Confidencialidade.

20.6. A Empresa manterá os Dados Pessoais e Informações Confidenciais sob programas de segurança, incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos, elaborados para: (a) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (b) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares.

20.7. A Empresa se obriga a comunicar imediatamente o Município quando da ocorrência de qualquer incidente envolvendo os serviços contratados, execução do Instrumento e os dados e/ou informações disponibilizados pelo Município (e/ou suas próprias informações), tomando de imediato todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de adotar todas as medidas técnicas necessárias cessar e solucionar o incidente com a maior brevidade possível.

20.8. O Município possui amplos poderes para fiscalizar e supervisionar o cumprimento das obrigações de que trata esta cláusula, inclusive in loco, na sede da Empresa, desde que, neste caso, avise com antecedência mínima de 48h (quarenta e oito horas), e pode, ainda, a qualquer tempo, exigir os elementos comprobatórios correspondentes.

20.9. A Empresa se compromete a responder todos os questionamentos feitos pelo Município que envolvam dados pessoais repassados e a LGPD, no prazo de 5 dias úteis, sem prejuízos dos demais deveres ajustados neste instrumento”.

ANEXO I - PROVA DE CONCEITO - PLANILHA DE VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

Após análise da documentação habilitatória e verificação de seu atendimento às exigências do edital, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado, em até 3 (três) dias úteis após a sessão pública de disputa, para apresentação da prova de conceito, de modo a comprovar o atendimento aos critérios especificados na Planilha de Verificação de Conformidade, conforme tabela abaixo.

A empresa convocada para comprovação da prova de conceito cujo Sistema apresentado não atender as diretrizes correspondentes as determinadas neste Termo de Referência, conforme itens especificados na Planilha de Verificação de Conformidade, será imediatamente desclassificada do certame.

Em caso de desclassificação, as demais empresas serão convocadas para apresentar a prova de conceito, respeitando a ordem de classificação.

A metodologia utilizada consistirá em verificar, na Prova de Conceito, se determinados aspectos deste Termo de Referência foram cumpridos.

Durante a avaliação será preenchida Planilha de Verificação de Conformidade que faz parte deste Termo de Referência.

Para aprovação na Prova de Conceito, deverão ser atendidos a todos os itens listados na Planilha de Verificação de Conformidade com evidências a serem enviadas comprovando o atendimento de cada item.

A avaliação da Prova de Conceito ficará a cargo da Coordenação de Tecnologias da Informação e

Geoprocessamento da Secretaria Municipal de Planejamento e Assuntos Estratégicos da Prefeitura Municipal de Porto Alegre com o auxílio da Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre - PROCEMPA caso seja necessário.

PLANILHA DE VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

EMPRESA LICITANTE:

CNPJ:

RESULTADO DA AVALIAÇÃO:

N.	Descrição	CONFORMIDADE	
		Sim	Não
1	Toda comunicação e dados devem ser criptografados da origem até o destino (fim a fim), incluindo seu armazenamento;		
2	Deve utilizar protocolos seguros, como HTTPS e TLS;		
3	Deve possuir certificações de segurança reconhecidas de mercado, a exemplo da ISO 27001, nos três pilares: Infraestrutura, <i>Cloud</i> (Nuvem) e Aplicação. Caso a empresa não seja certificada, deve comprovar que atende aos requisitos necessários para obter a certificação ISO 27001;		
4	Deve permitir ao administrador do ambiente a realização de busca e download de informações geradas e compartilhadas por usuários de forma a garantir a conformidade com políticas internas de segurança e atendimentos a possíveis solicitações judiciais;		
5	Deve permitir a integração com soluções de DLP (<i>Data Loss Prevention</i>) de forma a garantir o atendimento a políticas internas de segurança e proteção contra vazamento de informações;		
6	Acesso à ferramenta através de aplicativo para dispositivos móveis compatíveis com Apple e Android;		
7	Integração da sessão via streaming para transmissão ao vivo em redes sociais, com no mínimo suporte ao Facebook Live e Youtube Live;		
8	Capacidade de 500 (quinhentos) participantes em cada sala;		
9	Suporte a SIP e H323 fixos;		
10	Os participantes dos grupos devem conseguir deletar apenas suas próprias mensagens ou arquivos enviados;		
11	Em grupos moderados, os moderadores podem deletar mensagens e arquivos enviados por outros usuários do grupo;		
12	Demonstração de evidências de todos os relatórios conforme item 5.3.5 – RELATÓRIOS;		
13	Deve ser fornecido ambiente online para a realização de treinamentos, com possibilidade de criação de salas paralelas dentro do mesmo treinamento, e gravação das aulas para disponibilização posterior;		
14	Deve ser possível receber inscrições de acordo com configurações prévias de dados dos participantes;		
15	Deve fazer envio automático de e-mails para os participantes com confirmação de inscrição, lembretes e pesquisas pós-evento;		

16	Deve ser possível que apresentadores verifiquem se os participantes estão com a tela do evento selecionada em seu computador, ou se estão com outro aplicativo aberto.		
----	--	--	--



Documento assinado eletronicamente por **Jefferson Bregalda, Administrador(a)**, em 28/09/2023, às 11:29, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Wagner dos Santos Velasques, Analista de TI**, em 28/09/2023, às 11:30, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.procempa.com.br/autenticidade/seipmpa> informando o código verificador **25514742** e o código CRC **40E9EBE1**.