



## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1 DO OBJETO

**1.1** O objeto deste Termo de Referência é de Software como Serviço (Software as a Service – SaaS) de produtividade de ambiente de escritório **Google Workspace**, com suporte técnico, migração e treinamento, visando a atender às necessidades da Câmara Municipal de Londrina.

**1.2** Os planos Google Workspace, suporte e treinamento serão contratados de um único fornecedor (integram lote único) e devem obedecer à seguinte descrição e quantidades:

| Grupo Único |  |              |
|-------------|--|--------------|
| Item        | Descrição  | Quantidade   |
| 1           | Licença Google Workspace Business Starter        | 230 licenças |
| 2           | Licença Google Workspace Business Standard       | 10 licenças  |
| 3           | Licença Google Workspace Business Plus           | 60 licenças  |
| 4           | Migração de contas de e-mail em servidor Postfix | 250 contas   |

**1.3** Os quantitativos apresentados na Tabela acima se referem ao máximo que poderá ser contratado, sendo que o mínimo será:

**1.3.1** Google Workspace Business Starter: 195 licenças;

**1.3.2** Google Workspace Business Standard: 0 licenças;

**1.3.3** Google Workspace Business Plus: 40 licenças.

**1.4** Sempre que necessário e a critério da Contratante, poderá ocorrer solicitação para ativação de novas licenças. Cada pedido adicional terá seu quantitativo e valor devidamente descrito em Nota de Empenho/Ordem de Serviço com o detalhamento do tipo de licença solicitada.

**1.4.1** As licenças adicionais têm vencimento (devem ser renovadas) na mesma data de renovação contratual, ex.: 195 licenças ativadas no início do contrato vencem no dia DD/MM/AA, após 6 meses de execução contratual são ativadas mais 15 licenças – estas licenças vencem no mesmo dia (DD/MM/AA).

**1.5** A cada renovação contratual, e a critério da Contratante, poderá ocorrer solicitação para redução de licenças ativadas – com especificação da quantidade e o tipo de licenças a serem





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

desativadas.

**1.6** A Contratante realizará **pagamentos mensais**, referentes às licenças descritas na “Quantidade Mínima”, acrescidas eventuais novas licenças solicitadas, descontadas eventuais reduções das licenças ativadas.

**1.7** Compõe o presente termo de referência o Anexo I – Análise de Riscos do Termo de Referência de Google Workspace.

### 2 DA JUSTIFICATIVA

#### 2.1 Das justificativas para compra em lote:

**2.1.1** O agrupamento dos itens do objeto do presente instrumento em lote, tem por objetivo a padronização da contratação, já que os itens agrupados possuem a mesma natureza técnica comumente contratados por meio de um único fornecedor.

**2.1.2** Este modelo visa a otimização de recursos humanos e financeiros no desenvolvimento das atividades relacionadas à gestão contratual, uma vez que o gerenciamento de número variado de fornecedores traria ineficiência quanto aos serviços contratados e elevado custo na gestão e fiscalização da contratação.

**2.1.3** Além disso, em razão da complexidade da solução, a possibilidade do parcelamento torna o contrato técnica, econômica e administrativamente inviável ou provoca a perda de economia de escala.

**2.1.4** Neste sentido, justifica-se o agrupamento em lote, uma vez que se considera ser a opção mais vantajosa à administração e satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade do projeto, haja vista que o gerenciamento e execução técnica permanece todo o tempo a cargo de um mesmo fornecedor.

**2.1.5** As vantagens seriam o maior nível de controle pela Fiscalização e Gestão de Contratos na execução da prestação de serviços, a maior facilidade no cumprimento do cronograma preestabelecido, a observância dos prazos de entrega do objeto, concentração da responsabilidade pela execução a cargo de um fornecedor, maior integração entre os componentes da solução e melhor garantia no acompanhamento dos resultados para o objeto estabelecido neste Termo de Referência.

#### 2.2 Da justificativa para contratação do serviço de armazenamento em nuvem:

**2.2.1** A Câmara Municipal de Londrina possui *datacenter* e servidor de backup *on*





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

*premisse.* Esses equipamentos são empregados para armazenar e fazer cópias de segurança de todos os tipos de arquivos eletrônicos que a CML possui.

**2.2.2** Muitos dos arquivos gravados e as suas respectivas cópias de segurança armazenadas na infraestrutura local poderiam ser migrados para a nuvem sem grandes impactos negativos, perspectiva de ganho na eficiência do desempenho das atividades dos usuários e notável economia de recursos relacionados a armazenamento e maior longevidade do *appliance* de backup.

**2.2.3** Para além dos evidentes benefícios relacionados acima, destaca-se que a disponibilidade dos arquivos diretamente a partir da internet apresenta pelo menos duas vantagens acessórias: a) a possibilidade de editar documentos via web permitirá melhor aplicar o princípio do menor privilégio para apartar da rede interna conexões meramente para edição de documentos relevantes apenas às unidades administrativas e que não componham processos. b) além disso alguns serviços criados para conexão remota poderão ser desabilitados ou restringidos – o que também contribuirá para a resiliência da segurança da rede interna da CML.

### 2.3 Da justificativa para contratação de serviço de e-mail empresarial:

**2.3.1** A Câmara Municipal de Londrina vem configurando e disponibilizando o serviço de correio eletrônico em servidor *on premisse* (infraestrutura configurada e hospedada no local) – e isso implica encargos relacionados à sua manutenção.

**2.3.2** Atualmente, no âmbito privado e corporativo, o serviço de e-mail é amplamente utilizado a partir de produtos disponibilizados por grandes empresas de tecnologia do mercado. Esse uso intensivo tem se mostrado vantajoso em relação ao modelo praticado pela CML, porque oferece estabilidade, baixo ou nulo índice de indisponibilidade de serviços, segurança e integridade das informações e reduzido custo de implantação e manutenção.

**2.3.3** Percebe-se que diante do modelo oferecido de software como um serviço (Software as a Service – SaaS), a CML não precisaria mais雇用 máquinas virtuais para essas finalidades (que se refletem em custos de hardware), nem técnicos para configurar e manter os serviços – pois figuraria apenas como usuária dos serviços para ela licenciados.

### 2.4 Da justificativa para opção pela solução da Google:

**2.4.1** A opção pela indicação do licenciamento do fabricante/fornecedor ocorreu visando atender ao princípio da padronização imposto pela necessidade de compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho dos aludidos serviços especializados.

**2.4.2** No segmento de SaaS que combina serviços de e-mail, armazenamento online e suite de produtividade, temos como líderes de mercado o Google Workspace e o Microsoft 365





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

(<https://www.gartner.com/en/documents/4003598>), contudo a padronização em favor da solução Google orienta-se pelas informações que se seguem:

**2.4.2.1** O principal propósito da presente contratação é obter melhorias associadas ao armazenamento em nuvem e e-mail corporativo como serviço – deste modo, a robustez das funcionalidades da suite de desempenho tem peso secundário. Desde que atendam o básico (descrito no item 5 deste Termo de Referência) – quaisquer das duas soluções seriam em princípio aceitáveis.

**2.4.2.2** Embora o Microsoft 365 tenha uma suite aparentemente mais robusta (ou pelo menos mais difundida e conhecida no cenário corporativo) – este não foi um fator preponderante para a escolha do software – mas foi devidamente considerado.

**2.4.2.3** Naturalmente, a solução mais robusta que satisfizesse as necessidades primárias da contratação (armazenamento e e-mail) seria mais desejável. Diante disso, foram levadas a efeito pesquisas relacionadas ao licenciamento. Contudo, em uma das reuniões que ocorreram com representantes diretos da Microsoft (Solution Area Specialist) – nos foi informado que o segmento business do Microsoft 365 não poderia ser licenciado a órgãos públicos, apenas as versões da linha enterprise.

**2.4.2.4** Já acerca do licenciamento da Google, quando questionados, os Google Partners consultados informaram que não existem restrições para o licenciamento para órgãos públicos no que concerne à linha business.

**2.4.2.5** A linha business em ambas as empresas são destinados a instituições com até 300 colaboradores – o que é compatível com a dimensão da Câmara Municipal de Londrina, ainda que se considere um potencial aumento no número de servidores. Além disso, ela inicia-se em um patamar de preço bastante inferior à linha enterprise (com adequações das funcionalidades).

**2.4.2.6** Em verificação do preço no site do Google Workspace e do Microsoft 365, no dia de hoje (8 de março de 2024), obtemos os seguintes valores (mensais, por usuário):

| Microsoft    |           |            |                |               |               |
|--------------|-----------|------------|----------------|---------------|---------------|
| 365 Business |           |            | 365 Enterprise |               |               |
| Basic        | Standard  | Premium    | Office 365 E1  | Office 365 E3 | Office 365 E5 |
| R\$ 29,80    | R\$ 74,40 | R\$ 130,90 | R\$ 59,50      | R\$ 136,90    | R\$ 226,10    |

| Google           |                   |               |
|------------------|-------------------|---------------|
| Business Starter | Business Standard | Business Plus |
| R\$ 28,00        | R\$ 70,00         | R\$ 105,00    |





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**2.4.2.7** Nesse contexto, verifica-se que ambas as linhas business de ambos os produtos competem pelo mesmo segmento, já a linha enterprise (também presente na Google) acresce funcionalidades que na atual avaliação da solução seriam prescindíveis para a Câmara Municipal de Londrina.

**2.4.2.8** Uma questão que poderia surgir nesse contexto, seria acerca de uma eventual possibilidade de estipular especificações para que a Google pudesse competir com sua linha business e a Microsoft com sua linha Enterprise. Em tese, seria possível que um representante da Microsoft participasse da licitação, mas se tem conhecimento de que os descontos em sede de Catálogos de Soluções de TIC no Governo Federal alcançam no máximo 35% de desconto (<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/dezembro/governo-amplia-acordo-com-microsoft-e-garante-desconto-de-ate-35-em-valor-de-software>). Nem esse desconto excepcionalíssimo teria aptidão de tornar o segmento Enterprise competitivo no contexto do planejamento do presente termo de referência.

**2.4.3** Neste sentido, a SÚMULA TCU Nº 270/2012, define que em licitações referentes a compras, inclusive de softwares, é possível a indicação de marca, desde que seja estritamente necessária para atender exigências de padronização e que haja prévia justificação.

### 3 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

**3.1** O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contado da data da sua assinatura, com eficácia após a publicação, e pode ser prorrogado, pelos exercícios subsequentes, até o limite de 120 (cento e vinte meses) meses.

**3.2** O reajuste ocorrerá nos termos definidos em Contrato Administrativo, com utilização do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

### 4 DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 4.1 A proposta deverá:

**4.1.1** Vir acompanhada de documentação técnica que comprove o atendimento de todos os requisitos deste termo de referência.

#### 4.2 Do atestado de Capacidade Técnica:

**4.2.1** Os proponentes deverão apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa já forneceu ou





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

fornecer serviços(s) pertinente(s) e compatível(eis) com o objeto deste Termo de Referência. Os atestados de capacidade técnica deverão ser emitidos em nome e com CNPJ da matriz e/ou filial da proponente.

**4.2.2** O(s) Atestado(s) de capacidade técnica devem fazer referência: a) ao licenciamento de 150 contas de Google Workspace (linhas business ou enterprise); b) migração de 250 contas de email.

**4.2.3** Os atestados deverão conter as seguintes informações mínimas: nome e cargo da pessoa que os assina, quantitativo ou valor da prestação dos serviços.

**4.2.4** Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações para comprovar a experiência mínima exigida.

### 4.3 Da certificação do provedor em nuvem:

**4.3.1 A proponente deverá comprovar ser Parceiro Google Cloud Partner Level.** A Contratada deve comprovar ser empresa autorizada a comercializar os serviços e prestar suporte técnico do provedor. Esta comprovação deverá ser feita por meio de declaração do provedor ou por documental cuja autenticidade possa ser confirmada em site oficial do provedor.

## 5 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DAS LICENÇAS

**5.1** O fabricante deve manter *data centers* em solo brasileiro, submetido à legislação do país, seguindo políticas rígidas de segurança, o que assegura a auditabilidade, a veracidade, a confiabilidade e confidencialidade das informações trafegadas e armazenadas.

| Item | Descrição  | Comunicação  | Colaboração  | Armazenamento                      | Segurança e proteção   |
|------|--|--|--|------------------------------------|--|
| 1    | Licença da plataforma de colaboração em nuvem, associada aos serviços de suporte e sustentação. (Google Workspace Business Starter). | • Gmail;<br>• Meet 100 pts Dial-in Br;<br>• Chat;<br>• Calendário. | • Documentos;<br>• Planilhas;<br>• Formulários;<br>• Slides;<br>• Sites. | • 30 GB                            | • Proteção de Anti-Spam;<br>• Relatórios de auditoria para rastrear as atividades dos usuários;<br>• Gerenciamento de dispositivos móveis remotamente; |
| 2    | Licença da plataforma de colaboração em nuvem, associada aos serviços de   | • Gmail;<br>• Meet 150 Dial-in Br;<br>• Chat;<br>• Calendário.     | • Documentos;<br>• Planilhas;<br>• Formulários;<br>• Slides;<br>• Sites; | • 2TB – pooled Drive Compartilhado | • Proteção da conta do usuário com autenticação 2FA (dois fatores),  |





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

|   |   |   |  |   |  |
|---|---|---|--|---|--|
|   | suporte e sustentação. (Google Workspace Business Standard).  |   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cloud Search;</li><li>• Drive (Gestão Granular)</li><li>• Drive Compartilhado</li></ul>  | +<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos;</li><li>• Planilhas;</li><li>• Formulários;</li><li>• Slides;</li><li>• Sites;</li><li>• Cloud Search;</li><li>• Drive (Gestão Granular)</li><li>• Drive Compartilhado</li></ul> | <p>integrada com o serviço de diretórios do TRE;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos os serviços com criptografia ponta a ponta.</li></ul> |
| 3 | Licença da plataforma de colaboração em nuvem, associada aos serviços de suporte e sustentação. (Google Workspace Business Plus). | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gmail;</li><li>• Meet 500 pts Dial-in Br;</li><li>• Gravação de videoconferências</li><li>• Chat;</li><li>• Calendário.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 5TB – pooled</li><li>• Drive Compartilhado</li><li>• Recurso discovery para e-mails, chats e arquivos de toda a plataforma</li></ul> | +<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos;</li><li>• Planilhas;</li><li>• Formulários;</li><li>• Slides;</li><li>• Sites;</li><li>• Cloud Search;</li><li>• Drive (Gestão Granular)</li><li>• Drive Compartilhado</li></ul> |  |

**5.2** O licenciamento deve abranger as funcionalidades previstas na documentação oficial do fabricante, disponíveis em sites oficiais, em especial: <https://workspace.google.com/>.

**5.3** O licenciamento abrange alteração de funcionalidades dos produtos da linha business, desde que não restem prejudicados os quantitativos mínimos especificados na tabela do item 5.1. – caso contrário a Contratante poderá optar pela rescisão antecipada do contrato.

## 6 SUPORTE TÉCNICO

**6.1** A Contratada deverá disponibilizar uma Central de atendimento de Suporte e Manutenção técnica. O serviço deverá estar disponível em horário e dias úteis conforme detalhado abaixo.

**6.2** Os chamados deverão ser abertos pelo administrador da Contratante não sendo prestado suporte diretamente ao usuário final. O modelo de abertura de chamado será único para qualquer serviço contratado, sendo alterado somente os SLAs e classificações conforme itens deste edital:

**6.2.1** Suporte técnico em língua portuguesa.

**6.2.2** Suporte telefônico em língua portuguesa.

**6.2.3** Suporte via ferramenta WEB.

**6.2.4** Suporte via ferramenta de acesso remoto.

**6.2.5** Todos os acionamentos de serviços fazem parte do objeto e serão centralizados na central de atendimento.





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**6.3** A Contratada deverá prestar o serviço de suporte técnico e manutenção durante a vigência do contrato para:

**6.3.1** Resolução de incidentes.

**6.3.2** Resolução de problemas.

**6.3.3** Esclarecimento de dúvida sobre configuração e utilização da solução.

**6.3.4** Os chamados abertos na central de atendimento deverão receber a seguinte qualificação de natureza.

**6.4** Incidente (Falha/reparo): Quando a solução, totalmente ou parte, apresentar inoperância ou desvio de comportamento padrão do funcionamento da como recursos, serviço, funcionalidades, equipamentos e seus componentes.

**6.5** Problema (corretiva): Quando o incidente for resolvido com o restabelecimento do serviço/funcionalidade (solução de contorno), contudo a causa raiz do incidente não for identificada, desta forma, é necessário identificar a causa raiz (problema) para que o incidente não se repita. Importante: Um problema só poderá ser aberto após o restabelecimento do serviço/funcionalidade quando a origem for um incidente.

**6.6** Solicitação de serviço: Quando for necessário acionamentos para solicitação de alterações de configuração, parametrização, customizações, novas funcionalidades, melhorias nos serviços, e outras atividades que não se qualificam como incidente, problema ou dúvida.

**6.7** Dúvida: Quando usuários administradores da Contratante precisarem de auxílio para elucidar dúvidas técnicas ou operacionais da solução.

**6.8** O serviço de suporte técnico à solução a ser implementada destina-se a:

**6.8.1** Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.

**6.8.2** Manutenção e atualização de softwares e hardwares que compõem a solução ofertada.

**6.8.3** Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da Contratante mediante abertura de chamado junto à Contratada, via chamada telefônica, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7).





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**6.9** Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

**6.9.1** Baixa: Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.

**6.9.2** Normal: Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.

**6.9.3** Alta: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

**6.10** Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

| Baixa prioridade | Média prioridade | Alta prioridade  |
|------------------|------------------|------------------|
| 1 dia útil       | 4 horas corridas | 2 horas corridas |

**6.11** A Contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

**6.12** Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: nº do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico responsável pelo atendimento e solução.

**6.13** Todos os custos diretos, indiretos, trabalhista, deslocamentos, hora técnica, alimentação entre outros que fazem parte do escopo deste atendimento são de responsabilidade da Contratada.

**6.14** Não haverá limite de quantidade de chamados técnicos durante a vigência do contrato.

## 7 SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO DE DADOS E CONFIGURAÇÃO DOS DOMÍNIOS

**7.1** O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados de usuários de e-mail da atual solução da Contratante (servidor Postfix).

**7.2** Considera-se parte dos dados de usuário de e-mail: contatos, agendas, calendários, mensagens e anexos.

**7.3** Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, a Contratante poderá exigir a execução da migração fora do horário de expediente, inclusive à noite e/ou aos finais de semana.

**7.4** O serviço de migração poderá ser executado remotamente.





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

### 8 SERVIÇO DE TREINAMENTO

**8.1** Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da Contratante suporte o funcionamento da solução.

**8.2** Além do treinamento para as equipes técnicas, deverão ser fornecidos documentos e tutoriais (em português) necessários à capacitação dos usuários finais da solução a respeito das funcionalidades da ferramenta.

**8.3** Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual produzidos pelo fabricante da solução, para o treinamento dos usuários.

**8.4** O **treinamento para administrador** poderá ser via web, com a carga horária mínima de 4 horas, podendo ser dividido em 2 módulos se necessário, para uma turma de até 8 pessoas a critério da Contratante.

**8.5** O **treinamento para usuário final** (cliente) será via web (não presencial), com uma carga horária de no mínimo 4 horas e no máximo 6 horas, podendo ser dividido em 2 módulos se necessário. A Contratada deverá disponibilizar o treinamento para ser assistido offline e via web por qualquer usuário, durante a vigência do contrato.

**8.6** Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.

### 9 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**9.1** O pagamento do objeto deste contrato será feito à empresa Contratada em até 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento definitivo dos itens solicitados.

**9.2** Caso haja erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para pagamento será interrompido até que a Contratada providencie as medidas saneadoras.

**9.2.1** Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, sem que isso acarrete qualquer ônus para a Contratante.

**9.3** O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada, ou por outro meio previsto na legislação vigente.





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**9.4** Será considerado como data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**9.5** A Contratante não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela Contratada, que não tenha sido especificada no Termo de Referência.

**9.6** A Contratante poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

### 10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**10.1** Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto deste contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do contrato, comunicando imediatamente à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

**10.2** A existência de fiscalização da Contratante de modo algum atenua ou exime a responsabilidade da Contratada por qualquer serviço mal executado.

**10.3** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação da Contratante relacionados à execução do(s) serviço(s), mas com controle e supervisão das áreas técnicas do Contratante.

**10.4** Prestar à Contratada as informações e esclarecimentos necessários que eventualmente venham a ser solicitados.

**10.5** Analisar se os níveis de serviço exigido e indicadores estão sendo alcançados durante a execução do objeto.

**10.6** Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas no neste Termo de Referência.

**10.7** Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a compatibilidade com as obrigações assumidas.

**10.8** Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**10.9** Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Contratante.

**10.10** Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

**10.11** Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

**10.12** Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

### 11 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**11.1** A Contratada deve comprovar, no momento da assinatura do contrato, ser empresa autorizada a comercializar os serviços e prestar suporte técnico do provedor. Esta comprovação deverá ser feita por meio de declaração do provedor.

**11.2** Zelar, durante o fornecimento, pelas condições de habilitação e qualificação exigidas pelo Edital e pelo perfeito cumprimento do objeto e demais cláusulas deste Termo de Referência, observando rigorosamente os prazos fixados.

**11.3** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do objeto contratado.

**11.4** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

**11.5** Responsabilizarem-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.

**11.6** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

**11.7** Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, no(s) prazo(s) contratado(s).





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**11.8** Atender as reclamações sobre falhas ou interrupções no serviço, concedendo desconto nos casos discriminados no Google Workspace Service Level Agreement.

**11.9** Atender as reclamações ou pedidos de esclarecimentos sobre a cobrança dos serviços contratados.

**11.10** Os funcionários de atendimento da Contratada devem conhecer todos os serviços contratados e relacionado com a solução, objeto deste instrumento.

**11.11** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

**11.12** Em caso de falha a Contratada deverá apresentar relatório analítico contendo o Tempo total das falhas.

### 12 DO LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**12.1** Eventual entrega de produtos e serviços deverá ser feita na Sede da Câmara Municipal de Londrina, atualmente, na Rua Marselha, esquina com travessa Danúbio, Unopar Bloco H, Jd. Piza, Londrina – PR, 86041-140.

### 13 DO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

**13.1** Após a assinatura do contrato, a Contratante enviará Nota de Empenho/Ordem de Serviço referente a cada uma das etapas, para que a Contratada inicie a execução com observância dos seguintes prazos:

| Etapa | Descrição  | Prazo  |
|-------|--|--|
| 1     | Início do licenciamento, serviços de migração de dados e configuração dos domínios | Até 15 (quinze) dias corridos contados do recebimento da nota fiscal, acompanhada de descriptivo com as licenças que devem ser ativadas.                         |
| 2     | Treinamento  | Em 15 (quinze) dias corridos contados do recebimento da nota fiscal, a contratada deverá disponibilizar os acessos a treinamento de usuários e de administrador. |

**13.2** Ao longo da vigência do contrato, a Contratada ficará obrigada a promover, gradativamente, a transição contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, a equipe técnica da Contratante, sem ônus para a





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

Contratante.

### 14 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

**14.1** O Acordo de Nível de Serviço (SLA) formaliza uma relação entre um provedor de serviço e um cliente, determinando critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

**14.2** A Contratada será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pela Contratante durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados.

**14.3** Ocorrerá, ainda, a retenção ou glosa no pagamento devido à Contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas.

**14.4** O SLA a ser observado na presente contratação é o Google Workspace Service Level Agreement, vigente no momento de cada incidente, não obstante, poderão ensejar rescisão antecipada do contrato, a critério da Contratada:

**14.4.1** Ocorrência de percentual de *uptime* mensal inferior a 90,0%;

**14.4.2** Reiterações de percentual de *uptime* mensal inferiores a 95,0% no período de 12 meses, que venham a prejudicar as atividades da Contratante.

**14.5** O atual o Google Workspace Service Level Agreement, contém os seguintes percentuais e compensações:

| Percentual mensal de <i>uptime</i> | Dias de compensação no pagamento (glosa de valores) |
|------------------------------------|---|
| < 99,9% - >= 99,0%                 | 3   |
| < 99,0% - >= 95,0%                 | 7   |
| < 95,0%                            | 15  |

**14.6** As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não seja de responsabilidade da Contratante, devem gerar descontos na fatura correspondente aos serviços não prestados proporcionais ao tempo de sua não prestação, com exceção das seguintes situações:





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**14.6.1** Períodos de manutenção e paradas programadas acordadas entre o Contratada e o Contratante, comunicadas com antecedência mínima de 48 horas.

**14.6.2** incidentes que dependam de informações adicionais do Contratante.

**14.6.3** Ocorrência de falha de qualquer dos recursos físicos do ambiente do Contratante.

**14.7** As janelas de intervenções programadas não serão consideradas como redução na disponibilidade do serviço e poderão ocorrer dentro do horário de funcionamento do serviço.

**14.8** O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. Desta maneira a Contratada deverá estabelecer estrutura de operação em conformidade a este nível de serviço.

**14.9** A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante o período de 01 (um) mês de operação (considerando o mês de 30 dias), em que o serviço permanece em condições normais de funcionamento.

**14.10** O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção registrada no centro de atendimento/supervisão da Contratada ou a partir da comunicação de interrupção, feita pela Contratante, até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação e a respectiva informação à Contratante.

**14.11** No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas/planejadas e aquelas de responsabilidade da Contratante.

**14.12** Excepcionalidade da falta de qualidade: A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

## 15 DA FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

**15.1** A fiscalização da contratação será exercida por representante da Câmara Municipal de Londrina, ao qual competirá acompanhar e orientar a execução do objeto.

**15.2** A fiscalização será exercida pelo(a) servidor(a) Danielle Domeneghetti Crepaldi de Oliveira lotado(a) no Departamento de Informática, matrícula 99954.

**15.3** Ao Fiscal do contrato ficam designadas as seguintes atribuições:





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**15.3.1** Somente solicitar prestações da Contratada mediante o envio da Nota de Empenho/ Ordem de Serviço correspondente.

**15.3.2** Acompanhar e orientar a execução do objeto, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

**15.3.3** Receber provisória e definitivamente o objeto, verificando a correção dos valores apontados na Nota Fiscal/ Fatura, antes de remetê-la ao Departamento Financeiro para pagamento.

**15.3.4** Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, indicando a data e o nome dos envolvidos.

**15.3.5** Comunicar ao Gestor do Contrato caso identifique faltas ou defeitos na execução aptas a causar a instauração de procedimento administrativo para aplicação de penalidade.

**15.3.6** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

**15.4** Após o recebimento definitivo do objeto, o Fiscal encaminhará ao Gestor, relatório indicando a finalização do contrato, as eventuais ocorrências e incidentes, bem como a(s) Nota(s) Fiscal(is) com o recebimento definitivo.

**15.5** O(A) Gestor(a) do Contrato é servidor(a) lotado(a) no Departamento de Suprimentos e Patrimônio e será designado por ato administrativo no momento oportuno.

**15.6** O(A) Gestor(a) do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

## 16 DAS INFRAÇÕES CONTRATUAIS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**16.1** Nos termos do art. 155 da Lei 14.133/2021, a Contratada, ao descumprir quaisquer das cláusulas ou condições do presente Termo de Referência, ficará sujeita às penalidades previstas no art. 156 da referida Lei, observando-se o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**16.2** À Contratada poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

**16.2.1** Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretarem prejuízos





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

significativos ao objeto da contratação.

### 16.2.2 Multa:

**16.2.2.1** Pelo atraso injustificado na execução do contrato (item 13.1), a Contratante deverá, garantida a defesa prévia, aplicar à licitante vencedora multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso na conclusão do serviço contratado, tomado por base o valor mensal da prestação de serviços, limitado a 10% (dez por cento).

**16.2.2.2** Pela demora no atendimento de chamados (item 6.10), a Contratante deverá, garantida a defesa prévia, aplicar à licitante vencedora multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso no atendimento do chamado de baixa prioridade, tomado por base o valor mensal da prestação de serviços, limitado a 10% (dez por cento).

**16.2.2.3** Pela demora no atendimento de chamados (item 6.10), a Contratante deverá, garantida a defesa prévia, aplicar à licitante vencedora multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por hora de atraso no atendimento do chamado de média ou alta prioridade, tomado por base o valor mensal da prestação de serviços, limitado a 10% (dez por cento).

**16.2.2.4** Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato na hipótese de inexecução parcial das obrigações – incluindo falha em ministrar treinamento e comprovação de perda de dados no serviço de migração –, caso em que a Contratante poderá optar pela rescisão contratual.

**16.2.2.5** Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, na hipótese de inexecução total da obrigação.

**16.2.3** Impedimento de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Município de Londrina pelo prazo de até 3 (três) anos, nos casos dos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

**16.2.4** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 desta Lei e nos casos citados no subitem anterior que justifiquem a imposição de sanção mais grave.

**16.3** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

**16.4** A entrega de objeto em desacordo com o Termo de Referência não descaracteriza a mora, que continuará sendo contada sem interrupção até a entrega adequada do objeto.

**16.5** A advertência será aplicada diretamente pelo Fiscal da contratação, sem a necessidade de





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

instauração de processo administrativo ou de comissão para apuração de responsabilidade, cabendo recurso administrativo no prazo de 15 (quinze) dias úteis à autoridade superior (Diretor-Geral), contados a partir da notificação, pelo Fiscal, da aplicação da advertência.

**16.5.1** Caso haja recurso contra a aplicação da advertência, a petição deverá ser encaminhada à Gestora para encaminhamentos processuais até a decisão do recurso pelo Diretor-Geral.

**16.6** As sanções de impedimento de licitar e contratar com o Município de Londrina e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública serão aplicadas mediante instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, conduzido por comissão processante formada por, no mínimo, 2 (dois) agentes públicos, na seguinte forma:

**16.6.1** O fiscal deverá encaminhar ao gestor relatório acerca do descumprimento contratual.

**16.6.2** Recebido o relatório, o Gestor encaminhará para a Diretoria-Geral, para a instauração do processo, e para a Presidência, para designação dos servidores, escolhidos entre os lotados na Controladoria, no Departamento de Suprimentos e Patrimônio e/ou no Departamento demandante, que comporão a comissão processante, respeitada a segregação de função.

**16.7** O processo administrativo tramitará da seguinte forma:

**16.7.1** O interessado será notificado sobre a abertura do processo administrativo para apuração de responsabilidade para apresentação de defesa prévia no prazo de 15 (quinze) dias úteis, sendo informado que, caso tenha interesse, deve indicar, desde já, as provas que pretende produzir e que os autos estão disponíveis para consulta.

**16.7.2** O pedido de produção de provas será rejeitada, mediante decisão fundamentada, nos casos em que for manifestamente protelatório ou irrelevante para o caso concreto.

**16.7.3** Caso aceito o pedido de produção de provas, após a dilação probatória do processo, deverá ser concedido novo prazo de 15 (quinze) dias úteis ao interessado para alegações finais.

**16.7.4** Em seguida, a comissão processante, elaborará relatório e encaminhará para decisão da Diretoria-Geral em caso de arquivamento ou aplicação das penas de multa e impedimento de licitar e contratar ou para a Presidência, em caso de aplicação da pena de declaração de inidoneidade.

**16.8** No casos de aplicação exclusiva da sanção de multa, o procedimento de aplicação de penalidade será conduzido pela Gestão de Contrato, aplicado, no que couber, o procedimento delineado nos itens 16.6 e 16.7 acima.





## CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA ESTADO DO PARANÁ

**16.8.1** Identificado, a qualquer tempo, que a infração poderá acarretar a aplicação de penalidade mais gravosa, a Gestão de Contrato encaminhará os autos para processamento na forma nos itens 16.6 e 16.7 acima, podendo a Comissão ratificar os atos praticados ou determinar sua repetição.

**16.9** Na aplicação das sanções, a autoridade competente levará em consideração a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**16.10** Da decisão que aplicar a pena de multa e de impedimento de licitar com o Município de Londrina, caberá recurso administrativo ao Presidente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da notificação.

**16.10.1** O recurso será dirigido ao Diretor-Geral, que terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para reconsiderar sua decisão ou encaminhar o recurso à Presidência para decisão no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

**16.10.2** O recurso terá efeito suspensivo.

**16.11** Da decisão que aplicar a pena de declaração de inidoneidade, caberá pedido de reconsideração ao Presidente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da notificação, que será decidido no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

**16.12** Transitada em julgado a decisão que aplicou a penalidade:

**16.12.1** A interessada será notificada.

**16.12.2** Será extraída portaria da decisão de aplicação da penalidade para publicação no Jornal Oficial do Município (exceto no caso de advertência), cuja data será utilizada como termo inicial da contagem dos efeitos.

**16.12.3** A penalidade aplicada será registrada no SICAF e no Cadastro de Impedidos de Licitar do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

**16.13** O prazo para pagamento da multa será de 10 (dez) dias após o recebimento da notificação para recolhimento.

**16.14** A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

**16.15** Aplica-se subsidiariamente ao procedimento de penalização previsto no presente Termo de





**CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA  
ESTADO DO PARANÁ**

Referência, o procedimento previsto na Lei nº 14133/2021, e analogicamente o previsto na Lei nº 9.784, de 1999.

Londrina, *datado e assinado digitalmente.*

Anderson Rafael Delattre Abe  
Departamento de Informática

---

Rua Marselha, esquina com travessa Danúbio, Unopar Bloco H, Jd. Piza  
Londrina – PR, CEP: 86041-140  
Fone/FAX: 3374-1265

