



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

CONTRATO Nº 28/2025

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUO DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, QUE ENTRE SI FAZEM A CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA, CNPJ Nº 32.517.906/0001-74 E A 12.488.666 NEYVALDO DE OLIVEIRA PEREIRA, CNPJ Nº 12.488.666/0001-10.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA/RJ**, estabelecida na Avenida Lucas Evangelista, nº 511, Bairro Aterrado, nesta cidade, devidamente inscrita no CNPJ nº 32.517.906/0001-74, neste ato por seu Presidente, Vereador **EDSON CARLOS QUINTO**, brasileiro, solteiro, portador da Carteira de identidade nº 072814536, expedida pelo IFP/RJ, inscrito no CPF sob o nº 918.080.067.04, residente e domiciliado na Rua Barbacena, nº 343, Santa Rita do Zarur, Volta Redonda/RJ, CEP 27288-240, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **12.488.666 NEYVALDO DE OLIVEIRA PEREIRA**, pessoa jurídica de direito privado com inscrição no CNPJ sob o nº 12.488.666/0001-10, com sede na Rua Luis Ponce, Nº 148 – LJ, Centro Barra Mansa/RJ, CEP 27.310-400, neste ato também por seu representante legal, Sr. **NEYVALDO DE OLIVEIRA PEREIRA**, brasileiro, divorciado, portador da Carteira de identidade nº 09.556.613-9 DETRAN RJ, CPF nº041.751.567-71, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo 1.113/2024**, conforme decisão do Sr. Presidente em procedimento de dispensa de licitação com fulcro no **artigo 75, inciso II da Lei Federal nº 14.133/21**, com a finalidade de contratar a prestação de serviços contínuo de computação em nuvem para atender à Câmara Municipal de Volta Redonda, preenchidas as cláusulas e condições que se anunciam a seguir:

Avenida Lucas Evangelista, nº 511, Aterrado, Volta Redonda-RJ, CEP 27.215-070
Tel. (24) 4009-2273



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

CLÁUSULA PRIMEIRA: Do objeto

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviço contínuo de computação em nuvem nas modalidades Infrastructure as a Service (Infraestrutura como Serviço - IAAS), e Software as a Service (Software como Serviço - SAAS) em nuvem privada, bem como apoio à gestão de serviços, recursos de ambiente computacional, infraestrutura tecnológica, instalação, configuração e suporte técnico para armazenamento, compartilhamento, sincronização e gestão de acervo digital, sob regime de prestação de serviços on-line, conforme os termos e condições constantes neste Contrato e no Termo de Referência.

1.2. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

1.2.1. SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO EM NUVEM

1.2.1.1. Descrição: O serviço consiste na disponibilização e utilização de máquinas virtuais, hospedadas em Datacenter fornecido pela CONTRATADA, compostas por sistemas operacionais, recursos de rede, armazenamento, mecanismos de segurança, rotinas de backup, gerenciamento, monitoramento e demais funcionalidades necessárias para o armazenamento, a proteção e o controle do Acervo Digital da Câmara Municipal. de Volta Redonda-RJ.

1.2.1.2. Forma de contratação: Valor fixo mensal, sem cobrança por número de usuários cadastrados ou ativos.

1.2.2. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
01	Prestação de Serviço de Implantação de ambiente em nuvem privada, Migração do Acervo Digital On Premise	SERVIÇO ÚNICO	01	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

	para ambiente em nuvem e Treinamento aos usuários.				
02	Prestação de serviços de computação em nuvem nas modalidades Infrastructure as a Service (Infraestrutura como Serviço - IAAS), e Software as a Service (Software como Serviço - SAAS) em nuvem privada, bem como apoio à gestão de serviços e recursos de ambiente computacional e infraestrutura tecnológica, instalação, configuração e suporte técnico para armazenamento, compartilhamento, sincronização e gestão de acervo digital	SERVIÇO MENSAL	12	R\$ 4.915,00	R\$ 58.980,00
VALOR GLOBAL					R\$ 59.980,00

1.2.2.1. Item 01 da Tabela acima – IMPLANTAÇÃO DE AMBIENTE EM NUVEM PRIVADA, MIGRAÇÃO DO ACERVO DIGITAL E TREINAMENTO AOS USUÁRIOS:

1.2.2.1.1. Implantação de Ambiente em Nuvem Privada:

a) A **implantação** de um ambiente seguro e escalável envolve planejar e configurar a infraestrutura em nuvem (como servidores, armazenamento e redes) para garantir que ela possa lidar com o volume de dados e permitir acessibilidade eficiente.



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

b) O ambiente em nuvem deve ser projetado de forma **segura**, com medidas adequadas de proteção contra acessos não autorizados, e **escalável**, o que permite que a capacidade de armazenamento e processamento sejam ajustadas conforme as demandas.

1.2.2.1.2. Migração de Dados:

a) A **migração do Acervo Digital** contempla a transferência dos arquivos e dados armazenados em servidor local (On Premise) para o ambiente em nuvem.

b) Durante esse processo, a **integridade e confidencialidade dos dados** devem ser garantidas, o que implica no uso de boas práticas de segurança, como criptografia e auditoria, para proteger os dados durante a transição entre os servidores.

1.2.2.1.3. Treinamento para os Usuários:

a) **Sessões de Treinamento:** A CONTRATADA deverá capacitar os colaboradores para o uso adequado dos recursos oferecidos pelo serviço de armazenamento em nuvem. Para tanto, será necessário realizar sessões de treinamento de FORMA PRESENCIAL, para um total de 207 usuários, distribuídos entre os diversos departamentos.

b) Os seguintes tópicos deverão ser abordados:

b.1. Acesso e utilização do sistema de armazenamento em nuvem;

b.2. Criação, edição, compartilhamento e gerenciamento de arquivos;

b.3. Versionamento de arquivos;

b.4. Segurança e privacidade dos documentos;

b.5. Compartilhamento de arquivos e pastas entre usuários;

b.6. Solicitação de suporte técnico.

1.2.2.1.4. Materiais de Apoio: A CONTRATADA deverá disponibilizar materiais de apoio que facilitem o entendimento e a utilização dos serviços em questão. (Ex: manuais, tutoriais, vídeos, FAQs).

1.2.2.2. Item 02 da tabela acima – DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM E SUPORTE TÉCNICO PARA ARMAZENAMENTO, COMPARTILHAMENTO, SINCRONIZAÇÃO E GESTÃO DE ACERVO DIGITAL:

Avenida Lucas Evangelista, nº 511, Atarrado, Volta Redonda-RJ, CEP 27.215-070
Tel. (24) 4009-2273



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

1.2.2.2.1. Disponibilização de Serviços de Computação em Nuvem:

- a) Os serviços de computação em nuvem dependem diretamente de uma infraestrutura tecnológica robusta para seu funcionamento adequado;
- b) No cenário em questão, a infraestrutura necessária para garantir a segurança e o armazenamento do acervo digital da Câmara Municipal será hospedada em um Datacenter nacional e ofertada na modalidade **IAAS** (Infrastructure as a Service), ou seja, **infraestrutura como serviço**;
- c) Além da infraestrutura, será necessário utilizar softwares específicos para acessar e gerenciar o acervo digital armazenado no Datacenter. Esses softwares garantem a **acessibilidade, sincronização, versionamento, compartilhamento e gestão** do acervo digital, através do uso de dispositivos como **computadores, notebooks, tablets e smartphones**. Esses softwares são ofertados na modalidade **SAAS** (Software as a Service), ou seja, **software como serviço**;
- d) A **CONTRATADA** será responsável por fornecer toda a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, garantindo aos usuários um acesso eficiente e seguro ao acervo digital da Câmara Municipal.

1.2.2.2.2. Suporte Técnico para Armazenamento, Compartilhamento, Sincronização e Gestão de Acervo Digital: A **CONTRATADA** é responsável por fornecer suporte técnico aos usuários dos serviços, além de realizar ações de manutenção para assegurar o correto funcionamento da infraestrutura destinada ao armazenamento, compartilhamento, sincronização e gestão do acervo digital da Câmara Municipal.

CLÁUSULA SEGUNDA: Dos requisitos técnicos e da execução da contratada

2.1. A **CONTRATADA** será responsável por toda a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, garantindo aos usuários acesso eficiente e seguro ao acervo digital da Câmara Municipal, bem como, **deverá** atender critérios e requisitos técnicos estabelecidos neste contrato.

2.2. A solução a ser contratada **deverá contemplar integralmente** as seguintes características e especificações técnicas:

2.2.1. Ser baseada em serviços de nuvem de plataformas renomadas e seguras, como Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud, entre outras;

2.2.2. Disponibilizar acesso ao acervo digital através de aplicação web, compatível com conexões



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

de internet Banda Larga, 3G, 4G, 5G, entre outras;

2.2.3. Permitir o uso de diferentes dispositivos para acesso ao acervo digital, como computadores, notebooks, tablets e smartphones, assegurando plena funcionalidade dos serviços;

2.2.4. Disponibilizar aplicativos específicos e compatíveis com dispositivos que utilizam sistemas operacionais Windows, macOS e Linux, bem como, dispositivos mobile que utilizam Android e iOS;

2.2.5. Ser responsiva, ajustando-se automaticamente a diferentes tamanhos de telas e dispositivos;

2.2.6. Ser compatível com Sistemas Operacionais Windows, macOS, Linux, Android e iOS, suportando arquiteturas x86 (32 bits), x64 (64 bits), ARM, ARM64;

2.2.7. Ser compatível com navegadores web modernos como: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Netscape Navigator, Safari, entre outros;

2.2.8. Prover mecanismos de acesso protegido aos dados, por meio de senhas e criptografia, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso ao Acervo Digital;

2.2.9. Ser compatível com autenticação de dois fatores (2FA);

2.2.10. Possuir integração com Active Directory (AD), possibilitando sincronização automática de usuários;

2.2.11. Permitir a personalização de regras e grupos de regras, a fim de atender as necessidades para armazenamento, compartilhamento, sincronização e controle do acervo digital;

2.2.12. Permitir a sincronização de arquivos entre dispositivos;

2.2.13. Permitir o versionamento de documentos;

2.2.14. Registrar todas as ações realizadas no sistema, incluindo acessos, inclusões, edições, exclusões e compartilhamentos de arquivos, com identificação do usuário, data, hora, minuto e segundo da ação executada;

2.2.15. Gerar logs de auditoria em tempo real. Todos os registros de logs deverão ser armazenados dentro do próprio storage, garantindo sigilo, rastreabilidade e disponibilidade dos dados de auditoria;

2.2.16. Conter canal público de recebimento de arquivos, mediante disponibilização de "Link



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

Seguro” e “pastas organizadas”, sem necessidade de login;

2.2.17. Disponibilizar canal de transferência de arquivos, sem limite de tamanho e com notificação de download;

2.2.18. Contemplar recurso de compartilhamento interno e externo de arquivos, possibilitando definir validade, senha e direitos de uso ao usuário destinatário;

2.2.19. Utilizar Criptografia para realizar tramitação dos dados;

2.2.20. Possuir compatibilidade com os protocolos WebDAV, LDAP, OAuth2 e SAML;

2.2.21. Apresentar capacidade de desempenho suficiente para suportar o volume de usuários, dados e transações estimados pela Câmara Municipal de Volta Redonda, assegurando que as operações sejam realizadas de maneira eficiente e sem comprometimento da qualidade ou disponibilidade dos serviços;

2.2.22. Ter características que garantam a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações tratadas no ambiente em nuvem;

2.2.23. Dispor de proteção contra exclusões acidentais;

2.2.24. Disponibilizar Interface Web institucional possibilitando a inclusão de informações da CONTRATANTE;

2.2.25. Realizar Backup diário dos dados armazenados no ambiente em nuvem, executando a alocação e o gerenciamento de forma automática, garantindo a integridade dos dados e possibilidade de restauração quando se fizer necessário;

2.2.26. Manter os backups, por um prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias;

2.2.27. Utilizar recursos robustos de redundância para garantir a segurança e alta disponibilidade dos dados armazenados, sendo definido como padrão a obtenção de latência máxima de 100ms em operações de leitura/gravação e throughput mínimo de 1Gbps;

2.2.28. Dispor de serviço de Firewall lógico e sistema de prevenção contra intrusão (IPS);

2.2.29. Estar alinhada as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as boas práticas estabelecidas pelas normas ISO 27000 e ISO 27001, no que se refere a segurança da informação, gestão de riscos e controle de acesso. A tecnologia implementada na solução ampara a empresa



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

contratante, garantindo que a operação permaneça em conformidade com os requisitos exigidos por certificações como ISO 27001 e ISO 22301, sem comprometer sua manutenção ou validade, caso a contratante já possua tais certificações.

2.3. A CONTRATADA deverá realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência contratual;

2.4. Os serviços de Computação em Nuvem deverão ser executados integralmente em território nacional. Dessa forma, o armazenamento dos dados, metadados, e informações, produzidos pela CONTRATANTE deverão ocorrer exclusivamente em datacenters fisicamente localizados no Brasil, incluindo os processos de replicação e backup. Tal medida visa assegurar que a CONTRATANTE disponha de todas as garantias previstas na legislação brasileira, na condição de tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem;

2.5. A CONTRATADA deverá executar os serviços de forma que o acervo digital da CONTRATANTE seja portátil para outras hospedagens, sem nenhuma possibilidade de aprisionamento (lock-in).

2.6. A CONTRATADA deverá manter os serviços em nuvem disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana;

2.7. A CONTRATADA deverá monitorar o uso de armazenamento para garantir que não haja problemas de espaço em disco;

2.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução nativa de recuperação de desastres, localizada no Brasil, com responsabilidade integral da contratada. O ambiente deverá ser restaurado com base em cópia de segurança com no máximo 24h de defasagem em relação ao momento do incidente, sem custos adicionais;

2.9. Os dados, metadados e informações, tratados pela CONTRATADA, sob nenhuma hipótese, poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados para outros fins, sem autorização formal da Câmara Municipal de Volta Redonda;

2.10. É vedado o tratamento de informação em ambientes de computação em nuvem não autorizados pela CONTRATANTE;

2.11. A CONTRATADA deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados,



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;

2.12. A CONTRATADA compromete-se a proteger os dados da CONTRATANTE contra acessos não autorizados, abstendo-se de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) desses dados fora do território brasileiro, responsabilizando-se em informar imediatamente à CONTRATANTE sobre qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de entidades de outros países a esses dados;

2.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar um acesso com perfil administrativo a equipe de tecnologia da Câmara Municipal para realizar a gestão do Acervo Digital em sua totalidade;

2.14. A CONTRATADA deverá manter um processo de comunicação e tratamento de incidentes de segurança em redes computacionais, considerando as exigências da legislação vigente.

2.15. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da contratante, e quaisquer outros, repassados por força do objeto deste contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

2.16. Do quantitativo de usuários e espaço de armazenamento:

2.16.1. A estrutura de diretórios no ambiente em nuvem que será utilizada é a apresentada abaixo com o seguinte espaço de armazenamento:

SETORES ADMINISTRATIVOS		
DIVISÃO/ DEPARTAMENTO	*ESPAÇO DE ARMAZENAMENTO MÍNIMO REQUISITADO	QUANTITATIVO DE USUÁRIOS QUE UTILIZARÃO O AMBIENTE EM NUVEM
Controle Interno	8 TB	04



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

Coordenadoria de Comunicação		02
Divisão de Almoxarifado		03
Divisão de Arquivo		02
Divisão de Auditoria		03
Divisão de Cerimonial		03
Divisão de Contabilidade		05
Divisão de Expediente		11
Divisão de Informática		03
Divisão de Licitação		05
Divisão de Patrimônio		03
Divisão de Pessoal		03
Divisão de Tesouraria		02
Operador de Som		01
Procuradoria Jurídica		05
<p>*Observações: O espaço de armazenamento citado acima (8 TB) é referente ao armazenamento total para todas as divisões administrativas.</p>		
<p>Total de Usuários - Setor Administrativo: 55 usuários</p>		



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

SETORES LEGISLATIVOS		
SETOR	**ESPAÇO DE ARMAZENAMENTO MÍNIMO REQUISITADO	QUANTITATIVO DE USUÁRIOS QUE UTILIZARÃO O AMBIENTE EM NUVEM
Assessoria Especial	8 TB	22
Mesa Diretora		04
Gabinete Vereador Edson Carlos Quinto		06
Gabinete Vereadora Carla Duarte		06
Gabinete Vereador Francisco Novaes		06
Gabinete Vereador Gemilson Eduardo		06
Gabinete Vereadora Gisele Klingler		06
Gabinete Vereador Jorge de Oliveira		06
Gabinete Vereador José Humberto Albertassi		06
Gabinete Vereador José Onofre		06
Gabinete Vereador Luciano de Souza		06
Gabinete Vereador Nilton Alves		06
Gabinete Vereador Paulo Cesar Lima da Silva		06



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

Gabinete Vereador Paulo Conrado		06
Gabinete Vereador Raone Ferreira		06
Gabinete Vereador Renan Cury		06
Gabinete Vereador Rodrigo Furtado		06
Gabinete Vereador Rodrigo de Ávila		06
Gabinete Vereador Rodrigo Duarte		06
Gabinete Vereador Severiano Câmara		06
Gabinete Vereador Vair de Oliveira		06
Gabinete Vereador Welderson Sidney		06
Gabinete Vereador Wilsemar Máximo		06
**Observações: O espaço de armazenamento citado acima (8TB) é referente ao armazenamento total para todos os setores legislativos		
Total de Usuários - Setor Legislativo: 152 usuários		
Total Geral De Usuários Que Necessitam De Acesso A Nuvem: 207 usuários		

2.16.2. Na tabela acima são destacados os quantitativos de usuários por departamento e o espaço mínimo de armazenamento solicitado.

2.16.3. O espaço de armazenamento em nuvem a ser contratado é de 16 TB.



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

2.17. DAS PARAMETRIZAÇÕES:

2.17.1. O correto funcionamento dos serviços, exige parametrizações que contemplam:

- a) Criação de usuários;
- b) Definição de Grupos;
- c) Definição de Regras e Permissões;
- d) Definição de Hierarquia de Armazenamento (pastas);
- e) Implantação de Políticas de Segurança;
- f) Auditorias de acesso, autenticação, controle de uso;
- g) Realização de testes de funcionalidade.

2.18. DA FERRAMENTA DE GESTÃO:

2.18.1. A CONTRATADA deve fornecer ferramenta de gestão de seus serviços, ou utilizar ferramenta da CONTRATANTE, para gerenciamento de solicitações, chamados e SLA totalmente aderente ao padrão ITIL, contemplando pelo menos, mas não se limitando a:

- a) Gerenciamento de Mudanças;
- b) Gerenciamento de Incidentes;
- c) Gerenciamento de Problemas;
- d) Gerenciamento de Solicitações.

2.19. DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: A entrega e execução do objeto deverá ser feita na Divisão de Informática e Tecnologia (DIT) situado na Avenida Lucas Evangelista de Oliveira Franco, 511 – Aterrado – Volta Redonda – RJ.

2.20. DO CRONOGRAMA: O cronograma para a execução deste projeto será dividido nas seguintes fases:

2.20.1. Fase 1 - Planejamento e Análise: Levantamento das necessidades, definição de soluções e planejamento da migração;

2.20.2. Fase 2 - Implementação do Ambiente em Nuvem: Provisionamento da infraestrutura na nuvem e configuração inicial;

2.20.3. Fase 3 - Migração de Dados: Transferência e verificação dos dados no novo ambiente;

2.20.4. Fase 4 - Testes e Validação: Realização de testes de acesso, segurança, e integridade dos



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

dados;

2.20.5. Fase 5 - Treinamento e Suporte: Capacitação da equipe interna e entrega da documentação de uso.

2.21. DOS PRAZOS DE IMPLEMENTAÇÃO

FASES E ETAPAS	PRAZO ESTIMADO
FASE 1 - Planejamento e Análise	2 semanas
FASE 2 - Implementação do Ambiente em Nuvem	3 semanas
FASE 3 - Migração dos Dados	2 semanas
FASE 4 - Testes e Validação	2 semanas
FASE 5 - Treinamento e Suporte	2 semanas

2.22. DO SUPORTE:

2.22.1. Suporte durante o Período Contratual: Oferecer suporte técnico contínuo durante o período contratual, respondendo a dúvidas ou resolvendo problemas relacionados ao armazenamento de arquivos em nuvem, permissões de acesso e controle de versões.

2.22.2. Canal de Suporte: Disponibilizar um canal de suporte (como e-mail, chat ou telefone) para que os usuários possam contatar a equipe técnica sempre que necessário.

2.22.3. A CONTRATADA deve fornecer pessoal necessário e tecnicamente habilitado à boa e integral execução dos serviços.

2.22.4. A CONTRATADA deve fornecer todos os materiais e serviços próprios e adequados à execução dos trabalhos, competindo-lhe ainda o fornecimento das demais utilidades relacionadas ao cumprimento do objeto deste documento.

2.22.5. Os serviços de suporte técnico deverão contemplar o suporte técnico completo a todos os softwares e serviços contratados, incluindo atualizações de versão, correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração, funcionamento e utilização da solução durante toda



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

vigência do contrato.

2.22.6. Os serviços de suporte técnico serão solicitados pela CONTRATANTE mediante abertura de chamado através da Divisão de Informática, por meio dos canais disponibilizados pela CONTRATADA, durante o período de expediente desta Casa Legislativa.

2.22.7. Os atendimentos aos chamados poderão ser realizados de forma remota, presencial, telefônica ou mediante outros recursos tecnológicos disponibilizados pela CONTRATADA para este fim.

2.22.8. Não haverá limite de quantidade de chamados abertos durante a vigência do contrato.

2.22.9. Os chamados para solicitar serviços de suporte técnico são classificados como:

- a) Alta (Emergencial)** – Falha no sistema, fora de operação e necessidade de reparo imediato;
- b) Moderada** - Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção;
- c) Mínima:** Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou desempenho dos serviços.

2.22.10. A CONTRATADA deverá solucionar os problemas indicados nos chamados de serviços nos prazos definidos conforme os prazos de execução dos serviços de suporte técnico são os consubstanciados na tabela abaixo, classificada conforme grau de severidade; descrição de suporte e operações; e tempo de resposta inicial:

Nível de severidade	Descrição de Suporte e Operações	Prazo máximo de atendimento
1 – Alta (Crítica)	O ambiente da CONTRATADA tem perda significativa ou degradação de serviços e requer atenção imediata. Perda parcial ou total de funcionalidade do produto; Impacto geral na organização ou nos sistemas relacionados.	Em até 01 (uma) hora.



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

2 – Moderada	O ambiente da CONTRATADA tem perda significativa ou degradação de serviços, mas o trabalho pode continuar razoavelmente de maneira prejudicada. Problemas que não resultem em impactos gerais no ambiente; Problemas que podem ser contornados através de outros procedimentos;	Em até 03 (três) horas.
3 – Mínima	O ambiente da CONTRATADA está funcionando com pequenos impedimentos de serviços. Dúvidas referentes a operação da ferramenta; Problemas que resultem em impactos isolados no ambiente; Procedimentos Isolados;	Em até 8 (oito) horas.

2.22.11. O início do atendimento “Crítica” não poderá ultrapassar o prazo de 1 (uma) hora, contado a partir da abertura do chamado.

2.22.12. O término do atendimento “Crítica” não poderá ultrapassar o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir do início do atendimento.

2.22.13. O início do atendimento “Moderada” não poderá ultrapassar o prazo de 12 (doze) horas, contado a partir da abertura do chamado.

2.22.14. O término do atendimento “Moderada” não poderá ultrapassar o prazo de 7 (sete) dias



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

corridos, contado a partir do início do atendimento.

2.22.15. Entende-se por início do atendimento o primeiro contato, após a abertura do chamado, feito pela equipe de suporte da licitante com a Câmara Municipal de Volta Redonda para tratar do problema reportado, devidamente registrado no sistema.

2.22.16. Quanto a CRITICIDADE, as demandas serão classificadas em:

a) **ALTA (NIVEL 3):** Relacionadas as funcionalidades das plataformas ou aplicativos, no qual a indisponibilidade ou mal funcionamento, prejudicam o atendimento da Câmara Municipal aos seus clientes, ou impeçam que funcionários cumpram algumas de suas obrigações legais, operacionais, nas quais tenham prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudiquem a imagem institucional;

b) **MODERADA (NIVEL 2):** Relacionados a funcionalidades dos sistemas que prejudicam o atendimento interno ou impeçam a Câmara Municipal de cumprir algumas das suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;

c) **MÍNIMA (NIVEL 1):** Relacionadas a funcionalidade dos sistemas que não prejudicam a operacionalização da Câmara Municipal.

2.22.17. CONTRATADA disponibilizará ferramenta on-line para que o CONTRATANTE possa acompanhar as solicitações, seus prazos, as entregas e as previsões de atendimento.

2.22.18. Os serviços deverão ser executados em conformidade com a legislação vigente, e com as especificações e condições descritas neste Termo de Referência.

2.22.19. Na prestação dos serviços devem ser consideradas as novas tecnologias e ferramentas disponíveis no mercado, que propiciem ganhos de produtividade e de qualidade.

2.22.20. A CONTRATADA deverá possibilitar a abertura de chamado ticket, ligação telefônica e e-mail, somente por membros da Divisão de Informática.

2.23. DA QUALIDADE DOS PRODUTOS, SUPORTE E SERVIÇOS: Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender os seguintes níveis mínimos de serviços:

2.23.1. A CONTRATADA deverá realizar a execução das Ordens de Serviços, quando necessário, em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana), mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis para as seguintes atividades e nas seguintes condições:

a) Monitoração de ambiente em regime constante e ininterrupto;

b) Suporte de terceiro nível à equipe de atendimento, prioritariamente entre no horário de

Avenida Lucas Evangelista, nº 511, Atarrado, Volta Redonda-RJ, CEP 27.215-070
Tel. (24) 4009-2273



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

expediente desta Casa Legislativa em dias úteis;

c) Suporte e manutenção emergencial disponível presencialmente ou em regime de plantão, nesse caso podendo ser acionado para atendimento de acordo com os níveis de prioridades, nas mesmas condições do monitoramento de ambiente;

d) Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente, ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização e programação da CONTRATANTE;

e) Encerrar os chamados de suporte técnico a usuários registrando as ações executadas e quando solicitado, disponibilizar a documentação do atendimento.

2.24. DOS REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS: A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da Câmara Municipal de Volta Redonda para execução dos procedimentos relacionados a seguir, demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

2.24.1. A execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE, ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a Câmara Municipal de Volta Redonda entender como conveniente;

2.24.2. A contratada deverá manter uma equipe técnica mínima para execução de todo o objeto contratado;

2.24.3. A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram;

2.24.4. As equipes de monitoração, deverão ser alocadas de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas presenciais ou remotos, caso necessário;

2.24.5. Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana, por conveniência administrativa;

2.24.6. As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE;

2.24.7. Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;

2.24.8. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização.



2.25. DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS:

2.25.1. A CONTRATADA se compromete a adotar as melhores práticas para respeitar a legislação vigente e/ou que venha entrar em vigor sobre proteção de dados, inclusive na forma da Lei Federal nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.25.2. A CONTRATADA se obriga a manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais coletados em razão da execução do objeto deste contrato, garantindo sua proteção contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

2.25.3. O tratamento de dados pessoais será realizado nos estritos limites da consecução do objeto deste contrato ou do consentimento expressamente manifestado por escrito por seus respectivos titulares.

2.25.4. Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da CONTRATANTE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas informações.

2.25.5. Sempre que constatar acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito por parte de seus colaboradores, diretores ou prepostos, a CONTRATADA imediatamente comunicará à CONTRATANTE, colaborando, inclusive, com eventual comunicação de ocorrência de incidente de segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

2.25.6. Ao fim do serviço, a CONTRATADA adotará todas as medidas visando à eliminação dos respectivos dados pessoais de seu banco de dados, ressalvadas as hipóteses do art. 16 da LGPD.

2.25.7. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à CONTRATANTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento de qualquer das obrigações relativas à proteção de dados pessoais.

2.25.8. Todas as obrigações relativas à proteção de dados pessoais, inclusive sigilo e confidencialidade, permanecerão em vigor mesmo após o término de vigência do presente contrato.



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

2.26. DOS CRITÉRIOS DE ACEITE: A solução será considerada implementada e aceita quando:

2.26.1. A migração for realizada com sucesso, com todos os dados preservados e acessíveis;

2.26.2. A infraestrutura de nuvem atender aos requisitos de segurança, armazenamento e acessibilidade definidos;

2.26.3. Os usuários finais estiverem aptos a utilizar a nova plataforma, com a equipe treinada e suportada adequadamente.

CLÁUSULA TERCEIRA: Obrigação da Contratada

3.1. Além das obrigações previstas nas demais cláusulas deste contrato, a Contratada deverá:

3.1.1. Prover a aplicação com o fornecimento, instalação, implantação, configuração local dos equipamentos, orientação para o início da execução do serviço, monitoramento, treinamento aos servidores que irão atuar como Gestor/Fiscal de Contrato;

3.1.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

3.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

3.1.5. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

- 3.1.6.** Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 3.1.7.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- 3.1.8.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 3.1.9.** Emitir relatório técnico, quando solicitado, acerca do estado de conservação e das condições de funcionamento das aplicações;
- 3.1.10.** Prestar suporte técnico ao time de TI para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas;
- 3.1.11.** Elaborar, sempre que solicitado pelo Contratante, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços prestados, os quais deverão ser entregues no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da solicitação pelo Contratante;
- 3.1.12.** Manter, durante toda a execução do serviço, a capacidade técnica e a aptidão para o desempenho da atividade pertinente e compatível com o objeto contratado;
- 3.1.13.** Dar ciência, imediatamente, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante;
- 3.1.14.** Responder pelas despesas relativas a encargos, seguros, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados;
- 3.1.15.** Arcar com todas as providências e obrigações estabelecidas a legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie forem vítimas os seus funcionários no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da Contratante;
- 3.1.16.** Responsabilizar-se por quaisquer danos causados a bens e/ou instalações desta Câmara Municipal ou de terceiros, independentemente de culpa ou dolo dos profissionais ou prepostos envolvidos na prestação do serviço aqui especificado;



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

3.1.17. Manter sigilo de informações, que por qualquer meio venha a ter acesso, referentes à Administração Pública, servidores, partes ou qualquer outra que pela sua natureza não deva ser divulgada. Em caso de descumprimento do sigilo de informações, a Administração procederá à análise e as ações cabíveis, sem prejuízo das ações na esfera penal e civil;

3.1.18. Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitados por esta Câmara Municipal;

3.1.19. Fornecer, para contato, número de telefone convencional, número de telefone celular ou outros meios de comunicação que se fizerem necessários;

3.1.20. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto ora licitado sem prévia anuência desta Câmara Municipal;

3.1.21. Disponibilizar o acervo digital armazenado em nuvem no final do contrato, via rede, nuvem ou disco;

3.1.22. Executar outras tarefas compatíveis com suas atribuições.

3.2. O sigilo de todas as informações deve ser rigorosamente preservado, com a obrigatoriedade de que os prestadores de serviço assinem um termo de confidencialidade.

3.3. Não há impedimento para a execução remota, desde que a CONTRATADA não necessite de assistência presencial dos servidores e colaboradores da Câmara Municipal, em virtude de sua atuação remota.

CLÁUSULA QUARTA: Obrigação da Contratante

4.1. A Contratante deverá:

4.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

4.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

- 4.1.3.** Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 4.1.4.** Proporcionar as condições necessárias à Contratada, a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;
- 4.1.5.** Garantir acesso à internet por meio de conexão de banda larga com alta disponibilidade, baixa latência e largura de banda suficiente, utilizando a infraestrutura de rede existente. As características de conexão exercem influência direta no uso pleno, contínuo e eficiente dos recursos disponibilizados no ambiente em nuvem, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE manter os padrões mínimos de qualidade necessários ao correto funcionamento da solução;
- 4.1.6.** Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 4.1.7.** Prestar informações, atinentes ao objeto da contratação, que venham a ser solicitadas pela Contratada;
- 4.1.8.** Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 4.1.9.** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 4.1.10.** Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando, em registro próprio, as falhas detectadas e comunicando à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte desta;
- 4.1.11.** Indicar servidor (s), da Divisão de Informática desta Câmara Municipal, para acompanhar o serviço de migração, instalação, configuração, o qual ficará responsável pelo gerenciamento e fiscalização dos termos deste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA: DA FISCALIZAÇÃO

- 5.1.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato,



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

5.2. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

5.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

5.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

5.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

5.6. Os serviços da contratada serão acompanhados pela Divisão de Informática, que deverá atestar a eficácia na execução, sem o qual não serão liberados quaisquer pagamentos.

5.7. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

5.8. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

CLÁUSULA SEXTA: Do valor global e forma de pagamento

6.1. O **valor global** a ser pago pelo objeto ora contratado foi estimado em **R\$ 59.980,00 (cinquenta e nove mil, novecentos e oitenta reais)**, conforme consta conforme consta em decisão do Presidente da Mesa Diretora à fl. 215 do Processo Administrativo nº 1.113/25.

6.2. A contratada deverá apresentar Nota Fiscal à Divisão de Informática, no primeiro dia útil de cada mês, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês anterior, devendo ser preenchida de forma analítica;



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

6.3. Os bens serão recebidos no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

6.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.5. O prazo para a solução, pela contratada, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

6.6. O pagamento da referida contratação será efetuado na conta bancária fornecida pela CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Divisão de Informática.

6.7. Na Nota Fiscal deverá obrigatoriamente constar no campo "OBSERVAÇÕES", o número da nota de empenho, o Processo e a Emissão do objeto do contrato.

6.8. Na Nota Fiscal deverá constar o período de execução do objeto.

CLÁUSULA SÉTIMA: Da Vigência

7.1 O presente contrato terá vigência pelo período de 12 meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado com fulcro no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA: Da Dotação Orçamentária

8.1. A Contratante empenhará a favor da Contratada pela execução do objeto discriminado na Cláusula Primeira a importância de **RS 5.915,00 (cinco mil, novecentos e quinze reais)**, correndo as despesas à conta da **dotação orçamentária nº 01.91.01.031.1102.6.035.33903900000.150000000000**, conforme **Nota de Empenho nº 491/2025**, para o presente exercício.

Avenida Lucas Evangelista, nº 511, Atarrado, Volta Redonda-RJ, CEP 27.215-070
Tel. (24) 4009-2273



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ
Procuradoria Jurídica

10.3. Caso a contratada não iniciar a execução ou o fornecimento ora contratado no prazo determinado, por motivos injustificados, a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato, extrajudicialmente, mediante prévia notificação;

10.4. O não fornecimento ou fornecimento do objeto em qualidade inferior ou em desconformidade com a proposta apresentada ou presente Contrato poderá acarretar na rescisão do contrato, sujeitando a contratada às penalidades previstas em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: Do Foro

11.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato foi eleito o Foro da Comarca de Volta Redonda - RJ.

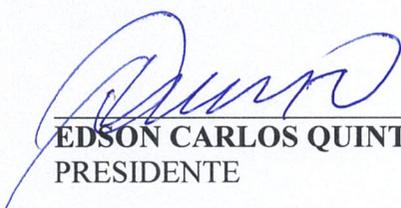
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Da Publicidade

12.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021.

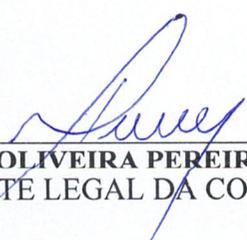
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: Da Aprovação da Assessoria Jurídica

13.1. Consta despacho e parecer favorável devidamente assinado e carimbado pela Procuradoria Jurídica desta Casa Legislativa, enviando o presente contrato.

Volta Redonda, 05 de dezembro de 2025.



EDSON CARLOS QUINTO
PRESIDENTE



NEYVALDO DE OLIVEIRA PEREIRA
REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

