

EDITAL DE LICITAÇÃO PÚBLICA

PARA AMPLA PARTICIPAÇÃO

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 016/2020

PREGÃO Nº 011/2020 – ELETRÔNICO

IDENTIFICAÇÃO (ID) DA LICITAÇÃO NO SISTEMA LICITAÇÕES-E: 848697

1. PREÂMBULO

1.1. A AGÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL - ANATER, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na SBN, Quadra 01, Bloco D, Ed. Palácio do Desenvolvimento, 5º andar – Brasília/DF, CEP: 70.057-900, inscrita no CNPJ sob o nº.: 24.203.514/0001-02, por intermédio de sua pregoeira designada pelo Portaria nº 030/2020 e da Comissão Permanente de Licitação designados, pela Portaria n.º 058/2020, torna público para conhecimento dos interessados que na data abaixo indicada, através do endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, realizará licitação na modalidade de PREGÃO em sua forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO, utilizando os recursos de tecnologia da informação – Internet.

1.2. O procedimento licitatório obedecerá integralmente ao Regulamento de Licitações, Contratos, Convênios e Instrumentos Congêneres da ANATER (RLC) de dezembro de 2017, cujo inteiro teor está disponível no sítio eletrônico da ANATER www.anater.org, subsidiariamente ao Decreto Federal nº 10.024, de 20/09/2019, à Lei Complementar nº 123/2006, Lei Complementar nº 147/2014, respectivas atualizações e demais legislações correlatas.

1.3. Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicado far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico do Banco do Brasil.

PREGÃO Nº 011/2020 – ELETRÔNICO	
Endereço Eletrônico	www.licitacoes-e.com.br
Abertura das propostas	15 de dezembro de 2020 às 08h30min
Início da sessão de lances	15 de dezembro de 2020 às 09h

1.4. A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para o credenciamento específico no sistema do “Licitações-e”, a data e horário de início da disputa de preços.

1.5. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

1.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local estabelecidos no preâmbulo deste Edital, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

1.7. Os trabalhos serão conduzidos por colaborador da ANATER, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema www.licitacoes-e.com.br constante da página eletrônica da Banco do Brasil.

1.8. Para participação da licitação ou simples acompanhamento da mesma, o interessado deverá acessar, na internet, a página www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o link para a “Licitante”.

2. DO OBJETO

2.1. A presente licitação tem como objeto é a contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER, conforme condições estabelecidas neste instrumento.

2.2. O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL**, sendo apresentado lote único com 3 produtos com todas as observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2.3. Constituem anexos deste instrumento convocatório, dele fazendo parte integrante:

ANEXO I	Estudo Técnico Preliminar
ANEXO II	Termo de Referência

ANEXO III	Modelo Proposta
ANEXO IV	Declaração de Vistoria
ANEXO V	Declaração de Dispensa de Vistoria
ANEXO VI	Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo
ANEXO VII	Modelo de Declaração para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte
ANEXO VIII	Modelo de Declaração de Cumprimento do Disposto no inciso XXXIII, do Artigo 7º, da Constituição Federal
ANEXO IX	Modelo de Declaração de não vínculo de parentesco
ANEXO X	Minuta de Contrato
ANEXO XI	Modelo de Termo de Sigilo e Confidencialidade para Empresa Contratada

3. DA CONSULTAS, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

3.1. Cópia deste edital encontra-se disponível na internet, no site www.anater.org e www.licitacoes-e.com.br ou solicitado por e-mail: compras@anater.org.

3.2. As empresas e/ou representantes que tiverem interesse em participar do certame obrigam-se a acompanhar as publicações referentes ao processo no site www.anater.org e www.licitacoes-e.com.br bem como as publicações no Diário Oficial da União, quando for o caso, com vista a possíveis alterações e avisos.

3.3. Os pedidos de esclarecimentos sobre o edital poderão ser encaminhados para o e-mail: compras@anater.org, até 3 (três) dias úteis antes da data marcada para abertura das propostas. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro até 2 (dois) dias úteis, por meio do site www.licitacoes-e.com.br ficando todos os Licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

3.4. Impugnações aos termos deste Edital poderão ser interpostas por licitantes até o 3º dia útil, que anteceder a abertura das propostas, mediante petição a ser enviada, preferencialmente, para o endereço eletrônico compras@anater.org e no www.licitacoes-e.com.br ou protocolizadas junto a Gerência de Compras e Contratações, dirigidas ao Pregoeiro, no horário de 08 às 18 horas.

3.5. A petição deverá ser assinada pelo representante legal ou credenciado do licitante, com indicação de sua razão social, número do CNPJ e endereço, acompanhado de cópia do documento de identificação e CPF do signatário e comprovante do poder de representação legal (contrato social, se sócio, contrato social e procuração, se procurador, somente procuração, se pública).

3.6. A ANATER não se responsabilizará por impugnações endereçadas por outras formas ou outros endereços eletrônicos, e caso não tenha sido acusado recebimento pelo Pregoeiro, e que, por isso, sejam intempestivas.

3.7. A impugnação não possui efeito suspensivo do processo, no entanto se acolhida a impugnação, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

3.8. A decisão do Pregoeiro será no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento, e será levado ao conhecimento de todos os interessados no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderá participar desta licitação qualquer pessoa jurídica, legalmente constituídas no país, operando nos termos da legislação vigente, cuja finalidade e o ramo de atuação estejam ligados ao objeto desta licitação, e ainda:

4.1.1. Atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação exigida para habilitação, constante neste Edital, e estiverem devidamente credenciadas no Banco do Brasil, por meio do site www.licitacoes-e.com.br e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por Cartório de Notas e Ofício competente;

4.1.2. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.1.3. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do Artigo 1º e no inciso III do Artigo 5º da Constituição Federal.

4.2. A participação na presente licitação implica, tacitamente, para a licitante:

4.2.1. A aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes neste edital e em seus anexos;

4.2.2. A observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor;

4.2.3. A responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

4.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.3.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.3.2. Estejam cumprindo suspensão realizada pela ANATER;

4.3.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.3.4. Uma Licitante, ou grupo, suas filiais ou sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um Licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas de preços não serão levadas em consideração e serão rejeitadas pelo Comprador;

4.3.5. Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.3.6. Tenham em seu quadro empregados, dirigente ou conselheiro da ANATER, bem como ex-empregados, vedação prevista no artigo 84º do RLC, até 6 (seis) meses após a sua demissão;

4.3.7. Que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação, fusão, cisão ou incorporação;

4.3.8. As empresas submetidas ao regime de recuperação judicial poderão participar do certame desde que apresente certidão emitida pela instância judicial que certifique sua aptidão econômica para tal mister;

4.3.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.3.10. Empresas que estejam registradas no Cadastro de Empresas Inidôneas ou Suspensas (CEIS), mantido pela Controladoria Geral da União (CGU) e acessível por meio do endereço eletrônico: <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>.

5. DO CREDENCIAMENTO JUNTO AO BANCO DO BRASIL

5.1. Para acesso ao Sistema Eletrônico Licitações-e, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

5.2. Os interessados em se credenciar no sistema Licitações-e poderão obter maiores informações na Central de Atendimento do Banco do Brasil S.A., telefones 4004-0001 - Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800-729-0001 demais localidades, ou na cartilha para fornecedores, disponível na opção “Introdução às Regras do Jogo” cujo acesso encontra-se indicado diretamente no Site www.licitacoes-e.com.br.

5.3. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes para o recebimento da chave de identificação e senha pessoal, junto às Agências do Banco do Brasil, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular propostas e lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no Sistema Licitações-e e firmar o termo de Adesão ao regulamento.

5.4. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do Estatuto ou Contrato Social em vigor, CNPJ e documentos dos sócios, e, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário.

5.5. A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S.A., devidamente justificado.

5.6. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou à ANATER a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.7. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao Sistema Eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

5.8. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, observadas a data e horário limite estabelecidos neste Edital.

5.9. Os dados para acesso devem ser informados no site www.licitacoes-e.com.br, opção “Acesso Identificado”.

5.10. É recomendável que os licitantes apresentem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame. O sigilo das propostas é garantido pelo Banco do Brasil e apenas na data e horário previstos para a abertura, as propostas tornam-se publicamente conhecidas.

5.11. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e concordância com edital e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital.

5.12. A licitante declarará no Sistema, ao registrar sua proposta, que concorda com os termos do edital e com a declaração do tipo de empresa que ele representa, cumprindo plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

5.13. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou à ANATER responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.14. Caberá à licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema ou de sua desconexão.

5.15. A licitante deverá comunicar imediatamente ao Banco do Brasil (órgão provedor do Sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

5.16. Caberá à licitante o acompanhamento de todo o pregão, desde a publicação até o seu encerramento, verificando todas as alterações nele procedidas.

5.17. Cada representante legal/credenciado deverá representar apenas uma empresa licitante.

6. DO SISTEMA ELETRÔNICO

6.1. Se o “Licitações-e” ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva do pregão, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via sistema, aos participantes.

6.2. No caso de desconexão apenas do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.3. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada após comunicação aos participantes.

6.4. Caberá à licitante:

6.4.1. Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

6.4.2. Comunicar imediatamente ao Banco do Brasil, por meio da Central de Atendimento do Banco do Brasil S.A., telefones 4004-0001 - Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800-729-0001 demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

6.4.3. Solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.

6.5. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à ANATER responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.6. O credenciamento junto ao Banco do Brasil implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

7. DA VISTORIA PARA A ELABORAÇÃO DE PROPOSTA

7.1. Considerando o grande volume contratual, a complexidade do ambiente e dos processos e a criticidade dos sistemas, para garantir o correto dimensionamento e elaboração de suas propostas, é fortemente recomendada a realização de vistoria às licitantes nos locais onde serão executados os

serviços, examinando as áreas e tomando ciência das características, peculiaridades e grau de dificuldades dos serviços a serem contratados.

7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o 3º dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

7.3. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

7.4. As vistorias deverão ocorrer nas dependências da ANATER, localizada na SBN QUADRA 1, BLOCO D, ED. Palácio do Desenvolvimento, 5º Andar, CEP: 70.057-900.

7.5. A vistoria deverá ser previamente agendada, e será acompanhada pela equipe técnica da TI, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 17 horas, até 03 (três) dias anteriores à abertura da sessão, devendo ser agendada através do e-mail, compras@anater.org ou telefone (61) 3521-5801, opção 07.

7.6. Na vistoria um Termo de Vistoria será gerado, devidamente assinados pelo responsável técnico da ANATER através da vistoria, a licitante deverá assinar declaração que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

7.7. Caso opte por não realizar a vistoria, a licitante deverá firmar a DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA onde assume ciência plena e irrestrita do ambiente de execução dos serviços, se comprometendo a executar tais serviços nas áreas disponibilizadas pela Contratante e de acordo com as características, peculiaridades e grau de dificuldades próprios.

7.8. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, de dificuldades técnicas não previstas ou de custos não planejados, haja vista a recomendação de realização de vistoria para as empresas interessadas.

7.9. No período compreendendo o dia útil seguinte ao da publicação do Edital até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública, poderão ser disponibilizadas, à Licitante ou ao seu representante legal, através de meio eletrônico, informações adicionais relativas ao objeto da licitação, para que a empresa possa ter melhores condições de bem elaborar sua proposta.

7.10. Será exigido para habilitação técnica da empresa vencedora a Declaração de Vistoria ou Declaração de Dispensa de Vistoria emitidas pela Contratante, devendo a Licitante comprometer-se a manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso.

8. DA PROPOSTA DE PREÇOS

8.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da Licitante e subsequente **encaminhamento da PROPOSTA DE PREÇOS com valor total dos serviços, bem como o valor, concomitantemente com os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO exigidos neste edital**, a partir da data da liberação do Edital no site www.licitacoes-e.com.br, **no dia 03 de dezembro de 2020, até o horário limite de início da abertura das propostas e Sessão Pública, ou seja, até às 08h 30min. do dia 15 de dezembro de 2020**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período o Licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

8.2. Fica vedado ao Licitante qualquer tipo de identificação quando do registro de sua proposta de preços, planilha ou outros Anexos exigidos neste Edital, sob pena de desclassificação do certame pelo Pregoeiro.

8.3. A licitante, antes de inserir o seu preço no Sistema Eletrônico, deverá consultar detidamente o Edital e seus anexos, de modo a não incorrer em avaliações incompletas, erros e/ou omissões que jamais poderão ser alegados para pleitear qualquer adicional de preço, pedido de desconsideração da mesma, ou quaisquer outros acréscimos, supressões ou retificações, salvo por motivo superveniente devidamente comprovado e aceito pelo Pregoeiro.

8.4. Na proposta deverá apresentar a composição de preços em moeda nacional, com, no máximo, 2 (dois) algarismos após a vírgula. Caso a proposta se apresente com mais de dois algarismos após a vírgula, a Comissão considerará apenas os dois primeiros números imediatamente após a vírgula.

8.5. No preço proposto deverão estar incluídas todas as despesas diretas e indiretas necessárias à execução do objeto, inclusive impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, transportes.

8.6. O Licitante que se enquadrar no que estabelece a Lei Complementar n.º 123/2006, deverá declarar que atende os requisitos do Artigo 3º, no ato de envio de sua proposta, em campo próprio do Sistema, para fazer jus aos benefícios previstos na referida lei.

8.7. Serão desclassificadas as propostas que descumprirem as condições exigidas no presente Edital, que apresentem falhas que impossibilitem a sua perfeita compreensão e aquelas que apresentarem preços em moeda estrangeira, conforme legislação vigente.

8.8. A validade da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, contados a partir da abertura das propostas.

8.9. A licitante que apresentar o menor preço, após a etapa dos lances, será considerada vencedora do certame e deverá seguir as orientações descritas nas orientações para empresa arrematante neste Edital.

8.10. Em casos em que é exigida a atualização de planilha ou o envio de algum documento comprobatório, o fornecedor vencedor localiza sua licitação e acessa, inicialmente, o Menu “Opções” e depois a opção “incluir anexo proposta” para enviar a documentação exigida em edital.

8.11. A proposta de preços ajustada ao valor final, preferencialmente, deverá ser redigida de forma digital, em papel timbrado ou com carimbo do CNPJ/MF, bem como poderá seguir o Modelo de Proposta constante deste Edital e, sob pena de desclassificação deverá obrigatoriamente, estar datada e assinada pelo(a) representante legal, ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, com linguagem clara, sem emendas, entrelinhas ou rasuras e demais informações aplicáveis e necessárias à perfeita caracterização dos serviços, de acordo com o Termo de Referência;

8.12. Os erros, equívocos ou omissões ocorridas na elaboração da proposta de preços serão de inteira responsabilidade do proponente, não cabendo, no caso de consequente desclassificação decorrente de erro para mais, qualquer reclamação, nem tampouco, em caso de erro para menos, eximir-se da execução do objeto da presente licitação.

8.13. O modelo de proposta de preços não é exaustivo, cabendo à empresa licitante verificar se há informações adicionais e/ou complementares que deverão constar da sua proposta.

8.14. A licitante poderá apresentar no Sistema Eletrônico, relativamente ao objeto da licitação, declaração no campo “informações adicionais”, de que o objeto ofertado atende a todas as especificações técnicas contidas no deste Edital. Na falta de tal declaração será considerado que a licitante concorda com todas as condições deste Edital e seus anexos.

8.15. Caso a empresa verifique, em face da presente licitação, a ocorrência de condições impeditivas e/ou vedações para o seu enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno

Porte, em especial os previstos nos Artigo 17º e §4º do Artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, a mesma deverá considerar em sua proposta as condições tributárias oriundas de seu desenquadramento, com vista à celebração do futuro contrato.

8.16. Em casos excepcionais, expirado o prazo original de validade da proposta, a ANATER poderá solicitar às proponentes uma prorrogação específica no prazo de validade.

8.17. A solicitação e as respostas deverão ser formuladas por escrito. Caso o Proponente concorde com a dilação do prazo solicitado, não será permitido modificar a respectiva proposta, nem ser motivo para arguir futuramente qualquer alteração de preços.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição de habilitação, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

9.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

9.1.2. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

9.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.2.1. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante a desclassificação da proposta e sua inabilitação.

9.3. A documentação a seguir relacionada deverá ser encaminhada pelo Portal de Compras, concomitantemente ao encaminhamento da proposta.

9.4. Caso não seja possível, o encaminhamento de toda a documentação por limitação de KB dada pelo próprio sistema, será admitido que encaminhe a documentação complementar, junto à proposta realinhada, no prazo de até 1 (uma) hora a contar do encerramento da disputa, conforme orientações para o arrematante. O fornecedor retorna à página principal

do Licitações-e e efetua o acesso identificado, conforme Título Acesso Identificado. Acesse suas propostas > Disputa encerrada.

9.5. Para habilitação nesta licitação, serão exigidos os seguintes documentos, que ficarão anexados ao processo de licitação, sendo vedada a sua retirada ou substituição, exceto nos casos previstos em Lei.

9.6. Os documentos de habilitação somente serão válidos se emitidos no nome e domicílio/sede da empresa arrematante.

9.7. Nos casos em que a matriz participe do procedimento licitatório na expectativa que o objeto seja executado por uma de suas filiais, deverá também ser apresentada a documentação descrita.

9.8. Caso a empresa vencedora venha a ser inabilitada, as empresas remanescentes serão convocadas na ordem de classificação para apresentar os documentos de habilitação.

9.9. A ANATER não utiliza o SICAF em substituição à apresentação de documentos de habilitação, bem como a Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) não autentica documentos.

9.10. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

9.10.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.10.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.10.3. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.10.4. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC;

9.10.5. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil

das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o Artigo 107º da Lei nº 5.764, de 1971;

9.10.6. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

9.10.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.11. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

9.11.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

9.11.2. Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal e a Seguridade Social**, mediante apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

9.11.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**, mediante apresentação de certidão emitida pela Caixa Econômica Federal;

9.11.4. Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** do domicílio ou sede do licitante, mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Estado;

9.11.5. Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal** do domicílio ou sede do licitante mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Município;

9.11.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (CNDT).

9.12. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA:

9.12.1. Certidão Negativa de Falência e de Recuperação Judicial e Extrajudicial (Falência e Concordata) expedida pelo Cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica, emitida, a no máximo, 90 (noventa) dias da data prevista para a abertura da sessão.

9.13. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA:

9.13.1. A qualificação técnica deverá ser comprovada pela Licitante vencedora com a apresentação de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem que a licitante executou serviços semelhantes para o desempenho de atividade compatível o objeto definido neste Termo de Referência e seus Anexos de acordo com os requisitos técnicos descritos.

9.13.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

9.13.3. Comprovar possuir experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados.

9.13.4. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

9.13.5. Para efeito de comprovação do volume de serviços, é permitido o somatório de atestados executados.

9.13.6. Não será conhecido e nem considerado válido o atestado ou declaração de capacidade técnica emitida por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante, a empresa controladora da licitante ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da licitante.

9.14. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

9.14.1. Para a celebração da contratação oriunda do procedimento licitatório e dada a abrangência do objeto e a indispensável expertise, a licitante vencedora deverá apresentar os seguintes documentos:

9.14.2. Relação nominal da equipe proposta pela contratada para a prestação de serviços, a qual deverá ser composta conforme perfil detalhado no termo de referência.

9.14.3. A experiência exigida para os perfis profissionais detalhados no termo de referência deve ser comprovada por meio da apresentação de currículo, declarações, atestados de capacidade técnica, contrato de prestação de serviços e/ou cópia da carteira de trabalho, onde constem as informações sobre as atividades realizadas e os anos de execução.

9.14.4. A comprovação do vínculo de trabalho do profissional listado com a licitante vencedora, poderá ser feita por meio do registro em Carteira de Trabalho, participação em Contrato Social da Empresa, Contrato de Trabalho por Tempo Determinado ou contrato de prestação de serviços na forma da legislação civil.

9.15. DOCUMENTO COMPLEMENTAR:

9.15.1. Declaração de Inexistência de Fato Superveniente Impeditivo de Sua Habilitação, atestando a inexistência de circunstâncias que impeçam a empresa de participar do processo licitatório, nos termos do modelo constante dos Anexos deste Edital, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador do Licitante, com o número da identidade do declarante;

9.15.2. Declaração de Enquadramento como ME/EPP (se for o caso), conforme modelo constante dos Anexos deste Edital;

9.15.3. Declaração do Licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado (s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII, do Artigo 7º, da Constituição Federal de 1988, conforme modelo constante dos Anexos deste Edital.

9.15.4. Declaração de Fornecedor, sobre a inexistência de empregado, diretor e conselheiro da ANATER na composição societária da empresa, conforme modelo constante dos Anexos deste Edital.

9.16. Se o Licitante for filial, todos os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, exceto quanto ao Comprovante de regularidade fiscal relativo à Fazenda Nacional e a Procuradoria Geral da União, por constar no próprio documento que é válido para matriz e filiais, bem assim quanto ao Certificado de Regularidade do FGTS, quando o licitante tenha o recolhimento dos encargos centralizado, devendo, desta forma, apresentar o documento comprobatório de autorização para a centralização.

9.17. Em caso de dúvida, os documentos originais (não-digitais) poderão ser solicitados, em qualquer fase da licitação e execução do contrato, quando não for possível verificar pela Internet.

9.18. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.19. Em nenhuma hipótese será permitida a apresentação de protocolos, em substituição aos documentos solicitados.

9.20. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, com fulcro no Artigo 43º da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações dada pela Lei Complementar nº 147/2014, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação, e:

9.21. Havendo restrição nos documentos comprobatórios da regularidade fiscal, será assegurado à microempresa ou empresa de pequeno porte o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do momento em que a empresa passe a constar como vencedora do certame, pelo Sistema Licitações-e, prorrogáveis por mais 05 (cinco) dias, a critério da ANATER, para regularização da documentação fiscal;

9.22. A prorrogação do prazo para a regularização fiscal dependerá de requerimento, devidamente fundamentado, a ser dirigido ao Pregoeiro;

9.23. Entende-se por tempestivo o requerimento apresentado nos 5 (cinco) dias úteis inicialmente concedidos;

9.24. A não regularização da documentação, no prazo previsto neste item, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Artigo 60º do RLC, sendo facultado ao Pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação ou submeter o processo à Autoridade Competente para revogação.

9.25. Os documentos exigidos neste edital deverão ser apresentados com vigência plena na data fixada para sua apresentação.

9.26. Os documentos que não possuírem prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor, deverão ser datados dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data de abertura do Pregão, exceto atestados de capacidade técnica, se exigidos.

9.27. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.28. A ausência dos documentos ou sua apresentação em desacordo com o previsto neste Título, inabilitará o licitante e sujeitando-se o licitante às sanções legais.

10. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1. A partir do horário previsto no item 01 desse Edital, a sessão pública na Internet será aberta por comando do(a) Pregoeiro(a).

10.2. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

10.3. O julgamento das propostas será objetivo, levando-se em consideração o **MENOR PREÇO GLOBAL**, bem como os critérios estabelecidos neste ato convocatório.

10.4. O (a) Pregoeiro (a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no Sistema Licitações-e.

10.5. Serão desclassificadas as propostas que:

10.5.1. Não atendam às exigências do instrumento convocatório;

10.5.2. Apresentem preços irrisórios ou excessivos, incompatíveis com os preços de mercado;

10.5.3. Apresentem como “preço” qualquer tipo de vantagem baseada nas propostas de preços concorrentes.

10.6. O Sistema ordenará, automaticamente, as propostas e o (a) Pregoeiro (a) dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico.

10.7. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao Sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.8. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo Sistema.

10.9. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro.

10.10. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos seus respectivos últimos lances registrados no Sistema, do menor lance registrado, bem como da ordem de classificação. O Sistema não identificará os autores dos lances registrados.

10.11. O modo de disputa desta licitação será aberto e fechado, conforme disposto no art. 33 do Decreto nº 10.024/2019, sendo que a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos.

10.11.1. Encerrado o prazo de 15 (quinze) minutos, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

10.11.2. Encerrado o prazo de 10 (dez) minutos, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.11.3. Na ausência de, no mínimo, 03 (três) ofertas nas condições que trata o item anterior, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

10.12. Encerrados os prazos estabelecidos, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

10.13. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos mencionados, haverá o reinício da sessão da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item anterior.

10.14. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigência para habilitação, o pregoeiro poderá, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do item anterior.

10.15. Por iniciativa do (a) Pregoeiro (a), a etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo Sistema Eletrônico às licitantes, após o que transcorrerá período de tempo aleatório de até 30 (trinta) minutos, determinado pelo Sistema Eletrônico (tempo randômico), findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.16. Se a proposta ou lance não for aceito ou se a licitante não atender às exigências do edital, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

10.17. No caso de desconexão com o (a) Pregoeiro (a), no decorrer da etapa competitiva do certame, o Sistema Eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retornando o (a) Pregoeiro (a), quando possível sua atuação no Pregão, sem prejuízo dos atos realizados.

10.18. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá início somente após comunicação expressa aos participantes através do site www.licitacoes-e.com.br.

10.19. Após a etapa competitiva e a consequente ordenação dos melhores lances, serão considerados empatados aqueles apresentados por Microempresas e Empresas de Pequeno Porte e que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço total, situação denominada por empate ficto.

10.20. Ocorrendo empate ficto, será adotado o seguinte procedimento:

10.20.1. À Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada será dado o direito de apresentar, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) minutos, proposta de preço inferior àquela classificada como de menor valor total, situação em que, se concretizada, o objeto da licitação será adjudicado em seu favor, observadas as demais fases do procedimento licitatório;

10.20.2. Não ocorrendo a contratação, serão convocadas as demais microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrem no empate ficto, obedecendo-se a ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

10.20.3. Na impossibilidade de contratação das microempresas e empresas de pequeno porte, o objeto da licitação será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

10.21. O disposto no subitem 10.15 somente será aplicável quando a melhor oferta não tiver sido apresentada por microempresa e empresa de pequeno porte.

10.22. Caso exista diferença de pelo menos 10% (dez por cento) entre o melhor lance e o subsequente, o sistema permitirá que o pregoeiro retome a disputa para definição das demais colocações – o arrematante já terá sido definido.

10.23. Para a disputa das demais colocações, o sistema reconhecerá automaticamente a diferença maior que 10%. Essa disputa estará restrita ao segundo melhor lance da disputa, uma vez que o arrematante já foi definido. Para encerrá-la, o (a) pregoeiro (a) acionará o tempo randômico dessa segunda disputa.

10.24. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o (a) Pregoeiro (a) poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital. A negociação será realizada por meio do Sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

10.25. A validade da licitação não ficará comprometida, se inviabilizada a fase de lances, em razão da apresentação e/ou classificação de apenas uma proposta, ficando a critério do Pregoeiro realizá-la ou não diante dessa circunstância. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

10.26. A ANATER poderá, até a assinatura do Contrato, desclassificar ou inhabilitar licitantes, sem direito a indenização ou a qualquer ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver conhecimento de quaisquer fatos ou circunstâncias, anteriores ou posteriores ao julgamento da licitação, que desabonem sua idoneidade, capacidade financeira, técnica ou administrativa.

11. ORIENTAÇÕES PARA A EMPRESA ARREMATANTE

11.1. A empresa arrematante deverá encaminhar pelo sistema www.licitacoes-e.com.br, **a Proposta de Preços realinhada e os Documentos de complementares da Habilitação que não couberam anteriormente, deve ser no formato compactado, ZipFile, com a extensão: ".zip", limitado a 500 KB, em até 01 (uma) hora após o encerramento da etapa de lances, sob pena de desclassificação caso não atenda este prazo.**

11.2. O fornecedor vencedor localiza sua licitação e acessa, inicialmente, o Menu Opções e depois a opção incluir anexo proposta para enviar a documentação exigida em edital. Em caso de falha no

sistema o fornecedor em último caso deverá encaminhar os documentos pelo e-mail compras@anater.org, para não perder o prazo.

11.3. Os documentos serão analisados pela ANATER, e caso estejam de acordo com as previsões deste Edital a empresa arrematante será declarada vencedora.

11.4. Caso a empresa arrematante não cumpra o prazo de até 01 (uma) hora para o envio dos documentos, ou ainda, não atenda as condições exigidas de habilitação, esta será desclassificada, passando a ser arrematante a empresa subsequente na ordem de classificação apresentada no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil.

11.5. A empresa subsequente na ordem de classificação que passe a constar como arrematante no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil também deve atender ao prazo de até 01 (uma) hora para o envio dos documentos, sendo que o descumprimento do prazo ou o não atendimento as condições exigidas de habilitação, ensejará sua desclassificação do certame.

11.6. O prazo de até 01 (uma) hora para o envio de documentos será contado a partir do momento em que a empresa constar como arrematante no Sistema Licitações-e do Banco do Brasil. Em caso de desclassificação, o mesmo procedimento será adotado para a empresa subsequente.

11.7. Durante a análise da proposta, e dos documentos de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante justificativa(s) fundamentada(s). Constatado o atendimento às exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos, o(a) Pregoeiro(a) declarará a licitante como vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do referido Pregão, caso não haja(m) recurso(s).

12. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

12.1. Encerrada a disputa, após a divulgação da(s) licitante(s) vencedora(s), o interessado poderá se manifestar, motivadamente, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas corridas a partir da comunicação pelo sistema, sobre a intenção de RECORRER contra o resultado do certame, devendo, obrigatoriamente, ser registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado pelo sistema, com fulcro no inciso VI do Artigo 21º do RLC.

12.2. Para interpor motivadamente o recurso, o fornecedor deve seguir o seguinte caminho: suas propostas > disputa encerrada > seleciona a licitação > acessa o Menu Opções > consultar lotes > consultar recurso > registrar intenção de recurso. Os recursos encaminhados são registrados em Histórico de Recurso.

12.3. À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso, facultando às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual período a partir do término do prazo da recorrente, com fulcro no Artigo 44º do Decreto nº 10.024/2019, sendo assegurada aos proponentes vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.4. A falta de manifestação da licitante, na forma do subitem 12.1, quanto à intenção de recorrer, bem como a não apresentação das razões de recurso, importará na decadência desse direito, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

12.5. Não será aceito recurso, cujas razões não estejam relacionadas àquelas manifestas na intenção de recorrer. O recurso contra decisão que declarar a empresa vencedora terá efeito suspensivo, e o seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.6. O Pregoeiro não se responsabilizará por razões ou contrarrazões endereçadas por outras formas ou outros endereços, e que, por isso, sejam intempestivas ou não sejam recebidas.

12.7. As razões e contrarrazões dos recursos de que trata o subitem 12.3 serão dirigidas ao Pregoeiro, através do e-mail compras@anater.org. Serão julgados no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição, ou das contrarrazões, com fulcro no Artigo 23º do RLC, sendo que a divulgação do julgamento se dará através do sistema Licitações-e, em campo próprio.

12.8. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicará o objeto e homologará o resultado da licitação para determinar a contratação.

13. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

13.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

13.1.1. Na hipótese do sistema “Licitações-e” ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva do pregão, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-mail ou sistema, aos participantes.

13.1.2. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências com vistas ao saneamento de que trata o caput, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata, com fulcro no § único do Artigo 47º do Decreto nº 10.024/2019.

13.1.3. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

13.1.4. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do Artigo 43º, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

13.1.5. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta. A convocação se dará por meio de e-mail ou pelo sistema “Licitações-e”, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados, com fulcro nos artigos 45º e 46º do Decreto nº 10.024/2019.

14.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

15. DO CONTRATO

15.1. O adjudicado, terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2. No ato da assinatura do contrato será exigido do adjudicatário a comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital, com fulcro no §1º do Artigo 48 do Decreto nº 10.024/2019 que deverão ser mantidas durante a vigência do contrato.

15.3. Na hipótese do adjudicatário não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou ser recusar a assinar o contrato, outro licitante poderá ser convocado respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares, e feita a negociação, assinar o contrato sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável na forma estabelecida pelo artigo 47 do RLC.

15.5. As licitantes remanescentes convocadas na forma do subitem anterior se obrigam a atender à convocação e a assinar o Contrato no prazo fixado pela ANATER, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

15.6. É vedado caucionar ou utilizar o Contrato decorrente da presente licitação para qualquer operação financeira, sem ciência prévia e expressa da ANATER.

15.7. É vedada a subcontratação total do objeto deste procedimento licitatório.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA PARTES

16.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E GESTÃO DO CONTRATO

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto estão previstos no Termo de Referência.

18. DO PAGAMENTO

18.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência e minuta de contrato, anexo a este Edital.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. As regras acerca das sanções são as estabelecidas no Termo de Referência e minuta de contrato, anexo a este Edital.

20. DA ANTICORRUPÇÃO

20.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste Edital de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis à ANATER previstos no Artigo 2º do seu Regulamento de Licitações e de Contratos.

20.2. A licitante assume que é expressamente contrária a prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem da ANATER.

20.3. Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio

de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto dessa contratação, ou de outra forma que não relacionada a este Edital, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

20.4. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste Edital.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. O funcionamento do ANATER é de 2ª a 6ª feira das 8:00h às 12h e das 14h às 18:00h, o que deverá ser observado para fins do disposto neste edital.

21.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

21.3. No julgamento das propostas e da habilitação, com fulcro no Artigo 47º do Decreto nº 10.024/2019, o Pregoeiro poderá sanar relevar omissões ou erros puramente formais que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação.

21.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

21.5. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

21.6. No que couber, serão aplicadas as devidas ressalvas e benefícios conferidos às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme a Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações.

21.7. A ANATER não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste edital obtidas através de terceiros.

21.8. É facultada ao Pregoeiro da ANATER, ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, caso em que poderão ser suspensos os procedimentos licitatórios até a realização da diligência, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente da proposta e documentação para habilitação.

21.9. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do ANATER ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar suas decisões.

21.10. A simples participação na presente licitação evidencia ter a licitante que se candidatou ao certame, examinado cuidadosamente este edital e seus anexos, e se inteirado de todos os seus detalhes e com eles haver concordado.

21.11. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a ANATER não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

21.13. A emissão da Ordem de Serviço ficará a cargo da Gerência de Compras e Contratações, devendo constar na mesma o número do Processo Licitatório e/ou número do contrato, que deverá conter a aprovação financeira e orçamentária e autorização do Ordenador de despesa.

21.14. A ANATER fica reservado o direito de adiar, suspender os procedimentos licitatórios, ou ter sua data transferida, dando conhecimento aos interessados.

21.15. Com fulcro no Artigo 85º do RLC, a ANATER poderá, até o momento da assinatura do Contrato, cancelar a licitação ou desistir objeto proposto, no seu todo ou em parte, desde que justificado, sem que caiba qualquer direito de indenização às licitantes.

21.16. A critério da ANATER, esta licitação poderá ser anulada e revogada, com fulcro no Artigo 50º do Decreto nº 10.024/2019, sendo:

21.16.1. Anulada se houver ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, sem que caiba qualquer reclamação ou indenização aos licitantes; ou

21.16.2. Revogada, se for considerada inoportuna ou inconveniente a sua realização, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta.

21.17. Os casos omissos deste procedimento licitatório serão resolvidos pela Comissão de Licitação da ANATER, com aplicação do Regulamento de Licitações, Contratos, Convênios e Instrumentos Congêneres da ANATER e legislação pertinente.

21.18. O licitante vencedor se obriga a manter, durante toda a contratação, as condições que ensejaram a sua classificação, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

21.19. Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Pregoeira.

21.20. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que, seja possível a aferição de suas qualificações e a exata compreensão da proposta, durante todas as fases da presente licitação.

21.21. Na contagem dos prazos estabelecidos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando explicitamente disposto em contrário, com fulcro no Artigo 86º do RLC.

21.22. O foro da Circunscrição Permanente de Brasília, Distrito Federal, é competente para conhecer e julgar as questões decorrentes da presente licitação.

Brasília/DF, 01 de dezembro de 2020.

Julimara Cardoso de Oliveira

Pregoeira da ANATER

ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO – ETPC

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico)

Título do projeto: Escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER, compreendendo:

- ❖ Planejamento, proposição e gerenciamento da infraestrutura; configurações e ajustes de performance no sistema operacional; aplicações e banco de dados; criação e gestão de novas instâncias; aplicação de pacotes de atualizações de segurança das ferramentas envolvidas; gestão de configuração e mudanças.
- ❖ Desenho e prototipação de soluções de TIC sugeridas pela equipe técnica da ANATER.
- ❖ Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Sustentação de sistemas de informação, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar da Contratação - ETPC tem por objetivo identificar adequadamente o problema, analisar o mercado e identificar uma ou mais soluções viáveis e propor, através de uma ou mais instâncias, uma solução tecnológica voltada para atender à demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Conforme previsto na INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, a elaboração do ETPC serve essencialmente para definição e especificação das necessidades de negócio e tecnológicas, e, da mesma forma, dos requisitos de negócio e tecnológicos necessários e suficientes à escolha da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, contendo de

forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo, o quanto de bens e serviços necessários para a sua composição.

É durante o desenvolvimento do ETPC que as necessidades e os requisitos, aspectos essenciais de uma contratação, devem ser levantados com maior profundidade para que os gestores se certifiquem de que através de uma necessidade da área de negócio claramente definida há condições de atendê-la, tendo como premissa que os riscos são gerenciáveis e os resultados pretendidos com a contratação valem o custo estimado inicialmente, além de embasar a elaboração do Termo de Referência - TR, que somente é elaborado se existir solução viável para a demanda declarada pela área de negócio demandante da solução.

2. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - Anater, é pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, de interesse coletivo e utilidade pública, instituída pelo Decreto nº 8.252, de 26 de maio de 2014, sob a forma de Serviço Social Autônomo, regida por seu Estatuto, consoante às disposições da Lei nº 12.897, de 18 de dezembro de 2013, regida por regulamentos próprios, administra recursos públicos, e presta contas ao Tribunal de Contas da União. Sua finalidade é promover, estimular, coordenar e implementar programas de assistência técnica e extensão rural, com vistas à inovação tecnológica e à apropriação de conhecimentos científicos de natureza técnica, econômica, ambiental e social, entre outras.

O SGA foi concebido em soluções gratuitas, sendo assim, todos os softwares de banco de dados (postgresql), solução de desenvolvimento (javascript), foram utilizadas inicialmente e até a presente data são os recursos básicos da Agência.

Obedecendo uma lógica de redução de gastos a equipe de desenvolvimento, lotada na Gerência de Tecnologia da Informação, opera máquinas com sistemas operacionais em Linux (sistema operacional gratuito). Atualmente as máquinas que executam a solução ficam hospedadas em uma solução em nuvem Contratada junto a empresa Embratel. Tal solução é constituída por 15 máquinas virtuais, todas operando com sistema Linux.

A ANATER utiliza os servidores da EMBRATEL para manter a estrutura de Tecnologia da Informação online para o qual faz uso da estrutura para desenvolvimento, homologação, versionamento, abertura de chamados e utilização de armazenamento de dados.

A memória é utilizada para suportar a quantidade de dados retornados para suportar as solicitações dos usuários do SGA, ou seja, quando um usuário acessa o sistema se faz requisições

ao sistema para conseguir acessar os dados disponíveis. A memória é o espaço disponível para guardar esses dados. Já os processadores são os mecanismos pelos quais esses dados são disponibilizados, ou seja, aumentar a quantidade de processadores significa a disponibilização mais rápida desses dados, melhorando a usabilidade do sistema, uma vez que o SGA possui uma base de dados muito grande.

Atualmente temos 23 GB de memória, dos quais aproximadamente 20 GB estão sendo utilizados nesse momento. No que tange aos processadores temos atualmente 10 núcleos de 2.000 MHz cada, totalizando 20.000 MHz, o pico de uso na data de hoje se deu 5.000 MHz. Deve-se destacar, entretanto, que o SGA está com baixos lançamentos devido ao período de pandemia.

Destaca-se a importância de aumentar os parâmetros relatados (memória e processador) pois usuários relatam lentidão do sistema. Além disso, foi verificado que em alguns momentos a memória do banco de dados chega o máximo. Vale ressaltar a gravidade desse parâmetro, uma vez que é possível que o banco de dados não suporte a carga de utilização e o sistema torne-se inutilizável durante o uso, impossibilitando o uso do sistema temporariamente, o que ocasionará grande volume de chamados e reclamações.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

3.1. Tal necessidade já foi explicitada junto ao Planejamento Estratégico da Agência conforme o quadro abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
E6	Promover a integração do sistema de pesquisa agropecuária e do sistema de assistência técnica e extensão rural, fomentando o aperfeiçoamento e a geração de novas tecnologias e a sua adoção pelos produtores;

4. DEFINIÇÕES

Backup: cópias feitas de um arquivo ou de um documento que deverão ser guardadas em outro sistema de armazenamento sob condições especiais para a preservação de sua integridade no que diz respeito tanto à forma quanto ao conteúdo.

Datacenter: ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores). Seu objetivo principal é garantir a disponibilidade de equipamentos que rodam os sistemas de negócio de uma organização,

tal como o ERP ou CRM, garantindo a continuidade do negócio e sustentando os ambientes, equipamentos, softwares e serviços contratados. O datacenter deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.

DNS (Domain Name System): usado para atribuir nomes a serviços de rede e computadores, organizado de acordo com uma hierarquia de domínios. A atribuição de nomes de DNS é utilizada em redes TCP/IP, tal como a Internet, para localizar computadores e serviços através de nomes amigáveis ao usuário.

Firewall: dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede, podendo ser do tipo filtros de pacotes, proxy de aplicações, etc. O firewall existe na forma de software e de hardware, a combinação de ambos normalmente é chamada de "appliance".

IPS: (Intrusion Prevention System), sistema que tem por função detectar e prevenir os acessos não autorizados às redes ou hosts de uma ou mais redes.

Latência: Em uma rede de computadores, a latência, também conhecida como atraso, representa a expressão do tempo necessário para um pacote de dados ir de um ponto para outro. Em outras palavras, é a referência a qualquer atraso ou espera que aumente o tempo de resposta real ou percebido além do tempo de resposta desejado. Em alguns casos, a latência é medida enviando-se um pacote que é devolvido ao remetente e o tempo completo desse percurso é considerado como latência.

Mbps: unidade de transmissão de dados equivalente a 1.000 kilobits por segundo.

NOC (Network Operation Center): local onde se centraliza a gerência de uma rede de comunicação. O NOC deve ter todos os recursos necessários para o efetivo monitoramento em tempo real, da situação de cada ativo dentro de sua rede, atuando na detecção, análise e correção de falhas, de modo a garantir o SLA contratado.

SOC (Security Operations Center): local onde se prestam e gerenciam serviços de segurança de uma rede, compreendendo monitoramento contínuo de anomalias de segurança, detecção, reação a incidentes e registro de ocorrências.

Storage: área central de discos compartilhada por vários computadores para armazenamento de informações.

VCPU: Trata-se da CPU virtualizada, através do processador.

VLAN: Rede local virtual.

5. OBJETIVO

Provimento de contrato para a ANATER que viabilize a ampliação de capacidade atual de serviços relacionados a projeto, evolução, adaptação e sustentação de sistemas, incorporando boas práticas e melhorias com relação aos processos de trabalho atuais, incluindo unificação de artefatos, bibliotecas de software e documentos gerados, bem como de acordos de nível de serviço, garantindo o cumprimento de ações preconizadas junto ao planejamento estratégico da instituição.

6. CATEGORIAS DE SERVIÇOS QUEM COMPÕEM A SOLUÇÃO

6.1. A operação de infraestrutura de serviços de TIC abrange serviços continuados para suporte aos usuários, monitoramento e sustentação do ambiente computacional que podem ser subdivididos nas seguintes categorias:

6.1.1. **Gerenciamento de Serviços de TIC Principais Atividades:**

6.1.1.1. Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela Contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);

6.1.1.2. Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;

6.1.1.3. Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;

6.1.1.4. Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;

6.1.1.5. Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI;

6.1.1.6. Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;

6.1.1.7. Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;

6.1.1.8. Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;

6.1.1.9. Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;

6.1.1.10. Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;

6.1.1.11. Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;

6.1.1.12. Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;

6.1.1.13. Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a Contratante.

6.1.2. Sustentação de Aplicações Principais Atividades:

6.1.2.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da Contratante;

6.1.2.2. Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da Contratante;

6.1.2.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da Contratante;

6.1.2.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da Contratante;

6.1.2.5. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

6.1.2.6. Acompanhar fornecedores caso necessário;

6.1.2.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

6.1.3. Armazenamento e Backup Principais Atividades:

6.1.3.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento da Contratante;

6.1.3.2. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da Contratante;

6.1.3.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento da Contratante;

6.1.3.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento da Contratante;

6.1.3.5. Realizar testes de restauração com definição de frequência a critério da Contratante;

6.1.3.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

6.1.3.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

6.1.3.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

6.1.4. Sustentação de Bancos de Dados:

- 6.1.4.1. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas à bancos de dados da Contratante;
- 6.1.4.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da Contratante;
- 6.1.4.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da Contratante;
- 6.1.4.4. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 6.1.4.5. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 6.1.4.6. Registrar demandas para fornecedores das soluções;
- 6.1.4.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

6.1.5. **Administração de Dados:**

- 6.1.5.1. Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados;
- 6.1.5.2. Manter esquemas de banco de dados;
- 6.1.5.3. Realizar apuração Especial;
- 6.1.5.4. Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- 6.1.5.5. Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- 6.1.5.6. Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL;
- 6.1.5.7. Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;
- 6.1.5.8. Sugerir automatização das rotinas;
- 6.1.5.9. Avaliar o desempenho e performance das Queries.

6.1.6. **Governança de Dados:**

- 6.1.6.1. Apoiar na definição da Estratégia de Governança de Dados da Agência;
- 6.1.6.2. Apoiar na definição de políticas, estratégias, funções, responsabilidades, planos e outros mecanismos de Governança de Dados;
- 6.1.6.3. Apoio na implementação da LGPD;
- 6.1.6.4. Orientar e apoiar a execução de processos de Governança de Dados;
- 6.1.6.5. Construir e manter o portfólio de Serviços de Dados;
- 6.1.6.6. Apoiar no desenvolvimento, gestão e estrutura operacional necessárias para os processos de Governança de Dados;
- 6.1.6.7. Estabelecer e manter os processos e a infraestrutura necessários para a execução de processos de Gestão de Metadados;
- 6.1.6.8. Apoiar na definição e operacionalizar a estratégia organizacional integrada de Qualidade de Dados;

- 6.1.6.9. Monitorar, medir e avaliar a Qualidade dos Dados da Agência;
- 6.1.6.10. Acompanhar a Gestão de Ciclo de Vida dos Dados;
- 6.1.6.11. Gerenciar os Provedores de Dados internos e externos para a Agência;
- 6.1.6.12. Projetar e implementar a Abordagem Arquitetural de Dados da Agência;
- 6.1.6.13. Apoiar na definição de Padrões de Arquiteturais para os processos de dados da Agência;
- 6.1.6.14. Medir e Analisar a eficácia das atividades de Governança de Dados da Agência.

6.1.7. Conectividade e Comunicação:

- 6.1.7.1. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da Contratante;
- 6.1.7.2. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da Contratante;
- 6.1.7.3. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 6.1.7.4. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 6.1.7.5. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

6.1.8. Segurança de TIC:

- 6.1.8.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares que compõe o ambiente de segurança de TIC da Contratante;
- 6.1.8.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da Contratante;
- 6.1.8.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da Contratante;
- 6.1.8.4. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da Contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- 6.1.8.5. Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da Contratante;
- 6.1.8.6. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da Contratante;
- 6.1.8.7. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da Contratante;
- 6.1.8.8. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 6.1.8.9. Apoiar na elaboração e gestão das políticas e perfis de usuários e dispositivos;
- 6.1.8.10. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 6.1.8.11. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

6.1.9. Monitoramento dos serviços de TIC:

6.1.9.1. Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da Contratante através de ferramenta (as) especializada (as), como referência a solução do tipo APM (application performance monitoring);

6.1.9.2. Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;

6.1.9.3. Manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da Contratante;

6.1.9.4. Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da Contratante;

6.1.9.5. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

6.1.9.6. Acompanhar fornecedores caso necessário;

6.1.9.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo a solução.

6.1.10. Implementação de Melhorias Sob Demanda:

6.1.10.1. Trata-se da prestação de serviços, sob demanda, que requeira prévio planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC. O serviço de implementação de melhorias sob demanda, destina-se a apoiar o Contratante na implementação de novas soluções, tecnologias, serviços ou demandas específicas que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos e/ou diferenciados em relação aos recursos já alocados – com a finalidade de executar empreendimentos específicos, não-recorrentes, projetizados, com entrega de resultado específico e singular, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos;

6.1.10.2. Os projetos deverão obedecer às melhores práticas de gestão de projetos, amparadas pelo guia PMBOK. Assim, para garantir um adequado planejamento das atividades a serem desenvolvidas, deverá ser designado um Gerente de Projetos incumbido de organizar, detalhar, planejar e ser o interlocutor com o Contratante para emissão e acompanhamento das atividades definidas em cada Ordem de Serviço. Terá ainda como responsabilidade, o planejamento, implantação e documentação de novas soluções de infraestrutura de TIC, de acordo com padrões e arquiteturas recomendadas pelos fabricantes, prevendo prazos, custos, recursos e qualidade, seguindo as melhores práticas de gestão de projetos e gerenciamento de serviços de TIC;

6.1.10.3. Os projetos deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados e entregues ao Contratante. A quantidade de artefatos a serem entregues dependerá do tamanho e dos requisitos de cada projeto e serão definidos em observância à Metodologia de Gestão de Projetos a

ser definida. Ao final dos projetos a equipe de gestão e fiscalização do órgão será responsável por avaliar a qualidade e a completude das entregas dos projetos;

6.1.10.4. Porém os projetos supracitados estão ligados diretamente ao desenvolvimento de novas soluções e, ou, mudanças nas aplicações existentes, dessa forma a empresa Contratada para suprir a infraestrutura deverá apoiar e orientar quantos ao impactos e definir a previsão de consumo da infraestrutura, prezando sempre pelo uso ótimo dos recursos onde deverá ser pensado no melhor ambiente com o menor custo para a Anater.

7. AMBIENTE DE TIC E USUÁRIOS

7.1. Princípios

7.1.1. A nova arquitetura que será construída pelas CONTRADA e a migração do legado deverão atender, prioritariamente, os seguintes princípios:

7.1.1.1. Escalabilidade, possibilitando o crescimento modular;

7.1.1.2. Capacidade, viabilizando o gerenciamento de grandes volumes de dados e tabelas;

7.1.1.3. Conectividade, permitindo o acesso aos dados por usuários internos e externos à Centro de Tecnologias;

7.1.1.4. Desempenho, garantindo o acesso simultâneo de número expressivo de usuários internos e externos ao principal sistema da Anater e seus sites;

7.1.1.5. Disponibilidade, dotando o ambiente corporativo de um nível aceitável de tolerância a falhas;

7.1.1.6. Continuidade, normatizando e divulgando as áreas responsáveis os procedimentos e processos de execução dos serviços, mediante documentação organizada padronizada dos processos de execução dos serviços;

7.1.1.7. Controle, efetuando registros de todos os problemas, alterações, implementações realizadas no ambiente computacional;

7.1.1.8. Segurança, prevendo mecanismos de controle de acesso às informações e ferramentas que garantam a integridade, confidencialidade e confiabilidade dos dados;

7.1.1.9. Governança, adequando todos os procedimentos, processos, documentações e execução de serviços em plena compatibilidade com as melhores práticas utilizadas pelo mercado ou com os modelos adotados pela Administração Pública Federal - APF;

7.1.1.10. Proatividade, executando os procedimentos e manutenções proativas de forma a proporcionar mais estabilidade dos recursos disponibilizados;

7.1.1.11. Eficiência, apresentando e aplicando a solução necessária para o problema detectado no menor prazo possível;

7.1.1.12. Eficácia, aplicando e implementando recursos que promovam a estabilização dos serviços e de acordo com os processos e procedimentos aprovados pela Anater;

7.1.1.13. Padronização, efetuando as atividades mediante documentação técnica detalhada quanto aos procedimentos de realização, modeladas conforme conhecimento técnico da equipe e fundamentada nas melhores práticas de mercado.

7.2. Ambiente atual

7.2.1. Abaixo está representado o ambiente atual da Anater que está hospedado junto a cloud da empresa Embratel:

Sistema Operacional	A. Tipo de Instância	Memória	CPU	EBS	Licenças (Embutida)	Qtde de Servidores
Debian Linux 8 Container (CT)	Site	3.072 MB	2 * 2.000 MHz	100GB	Wildfly, Postgresql	2
Debian Linux 8 Container (CT)	Banco de dados	23.040 MB	10 * 2.000 MHz	300GB	Postgresql	1
Debian Linux 8 Container (CT)	Proxy	2.560 MB	2 * 2.000 MHz	100GB		1
Debian Linux 8 Container (CT)	haproxy	2.560 MB	2 * 2.000 MHz	100GB		1
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	Slave 3	10.752 MB	6 * 2.000 MHz	100GB	Wildfly	1
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	Slave 2	10.240 MB	6 * 2.000 MHz	100GB	Wildfly	1
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	Slave 1	10.752 MB	6 * 2.000 MHz	100GB	Wildfly	1
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	Backup	9.728 MB	10 * 2.000 MHz	2500GB	BackupPC	1
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	NFS	10.752 MB	6 * 2.000 MHz	3000GB		
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	Git	2.048 MB	3 * 2.000 MHz	40GB	Apache	1
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	SGA-H	5.120 MB	2 * 2.000 MHz	100GB	Wildfly	1
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	Banco de dados Homolog	2.560 MB	3 * 2.000 MHz	100GB	Postgresql	1

Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	EAD	4.096 MB	4 * 2.000 MHz	50GB	Apache	
Debian Linux 8 Container (CT)	Banco de dados de produção	23.040 MB	10 * 2.000 MHz	PostgreSQL 9.3	1	Debian Linux 8 Container (CT)
Debian Linux 8 Hypervisor (VM)	Banco de dados de homologação	2.560 MB	3 * 2.000 MHz	PostgreSQL 9.3	1	

7.2.2. Os dados e serviços deverão ser migrados para a nova arquitetura que a empresa contratada irá construir.

7.2.3. Vale ressaltar que os atuais servidores poderão ser substituídos por serviços e, ou soluções que atendam às necessidades operacionais da Anater.

8. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS NECESSÁRIOS

8.1. Necessidades de Negócio da Área Requisitante

ID	SERVIÇO	DESCRIÇÃO
1	Sustentação e Suporte a Banco de Dados	Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes no ambiente tecnológico da ANATER.
2	Sustentação e Suporte a Servidor de Aplicação	Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos servidores de aplicação. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos servidores de aplicação existentes no ambiente tecnológico da ANATER.
3	Sustentação e Suporte a Rede de Computadores	Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico da ANATER. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

		Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN). Coordenará a perfeita execução dos serviços de sustentação e suporte a rede de computadores, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.
4	Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC	Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais existentes no ambiente tecnológico da ANATER. Responsável pelo monitoramento constante dos ativos de TIC em geral que suportem os processos da ANATER, gerando uma base histórica de monitoramento destes.
5	Sustentação e Suporte Especializado em arquitetura de soluções de TIC	Responsável pela prospecção e execução de prova de conceito, de planejamento, de instalação, de implantação de novas arquiteturas e soluções estratégicas de TIC, realizando testes de software, avaliações e liberações bem como manter documentação correlata.
6	Sustentação e Suporte especializado em gerência de configuração e mudança	Responsável por apoiar a execução dos processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças dos ativos de software, bem como manter documentação correlata.
7	Sustentação e Suporte à Segurança da Informação	Responsável pelo gerenciamento de segurança da informação e pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico da ANATER. Responsável por prestar o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC da ANATER, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos.
8	Gerenciamento dos Serviços e Atividades de Sustentação e Suporte	Responsável pela coordenação de pessoal da Contratada, orientada para a garantia da perfeita execução de todas as atividades de todos os serviços especificados neste estudo, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados pela Contratada, consolidando todos os relatórios gerenciais, incluindo ainda o fomento à melhoria constante dos processos e o aumento na qualidade dos serviços através de auditorias constantes, suportada pelos indicadores de performance referentes à todos os serviços contratados.
9	Administração de ambientes Microsoft/ Windows Server / Virtualização Hyper-V	O Serviço de Administração de ambientes Windows Server presta suporte técnico de terceiro nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos a administração da rede corporativa Windows® Server. Será responsável por executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores Windows; Monitorar e manter os serviços de autenticação

		dos usuários na rede da ANATER; Auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server, entre outros. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (Microsoft-Hyper-V Server R2); Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas; Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2); Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2);
10	Administração de sistemas operacionais Linux / Storage / Virtualização VMware	Responsável pelo fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes/requisições relacionadas aos servidores de rede Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantação e testes de novos produtos na plataforma Linux. Executar serviços nos servidores Linux, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções e patches. Executar as rotinas de operação e administração de STORAGE visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança. Proceder com restore quando necessário e configurar o STORAGE conforme a política aprovada pela equipe do Contratante. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE; Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (VMWare); Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (VMWare), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas; Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (VMWare); Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (VMWare);
11	Administração e Sustentação das soluções de Backup	Responsável por atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de backup;

		Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de backup com a utilização das ferramentas de monitoramento; Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da ANATER; Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso; Adicionar novo servidor ao pool de backup existente; Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços.
12	Suporte Técnico Remoto e Presencial	Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.
13	Serviço de Indexação de pesquisa em acervo para o SGA	Tendo em vista a quantidade de arquivos inseridos no SGA e a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei Número L13709, assinada em 14/08/2018, a atividade de identificação e tratamento de dados pessoais, nos meios digitais dos dados não estruturados (arquivos), se faz necessário ter leitura e identificação dos dados de pessoas físicas e jurídicas armazenados pelo sistema SGA, sem a necessidade de execução de atividades manuais pelos times de desenvolvimento. A solução proposta deverá ter capacidade mínima de: 1) Permitir a realização de indexação e pesquisas em informações oriundas de diversas fontes de dados diferentes, incluindo bases de dados relacionais, arquivos de diversos tipos (planilhas, textos, vídeos, imagens, áudios) em diretórios de rede e páginas WEB; 2) Possuir facilidades de pesquisa em inteiro teor, utilizando filtros, busca por radicais, fonética e similaridade de escrita; 3) Permitir utilizar operadores booleanos e de proximidade, desconsiderando stopwords; 4) Permitir reconhecer automaticamente caracteres (OCR) em documentos digitalizados; 5) Destacar os termos pesquisados na imagem do documento;

		6) Possuir interface de administração que permita, entre outros: a) determinar quais informações serão indexadas, categorizando-as (taxonomia) de acordo com a hierarquia desejada pelo usuário, e qual o intervalo de tempo para atualização de cada uma delas; b) controlar o acesso ao acervo digital indexado em função do grupo ao qual o usuário pertence. Grupos de usuários diversos podem ser atribuídos a cada categoria de classificação; 7) Possui arquitetura flexível e preparada para suportar grande utilização, através da segmentação do índice e dos agentes de indexação em diversos servidores e realização de balanceamento de carga, garantindo um serviço ininterrupto e uma boa resposta aos usuários.
--	--	---

9. MIGRAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

9.1. A nova infraestrutura oferecida pela Contratada deverá garantir todas as funcionalidades atuais da Agência, sem impactar as aplicações já desenvolvidas e não onerar as novas aplicações.

9.2. Até a sua aprovação a nova infraestrutura desenvolvida pela Contratada passará por avaliação de 10 dias úteis em funcionamento paralelo com a infraestrutura atual, após esse prazo será feita a mudança total para a nova plataforma e a antiga estrutura será desativada.

9.3. Cabe a Contratada garantir todos os backups para que nenhum dado se perca durante esse processo.

9.4. Todas as mudanças que impactarem a usabilidade e/ou causarem alguma complicação para os usuários serão realizadas fora do horário comercial (08:00 até 18:00). Caso seja necessária a interrupção total ou parcial por mais de 12 horas, essa atividade deverá ocorrer durante um dia não comercial (sábado, domingo ou feriado nacional).

9.5. Repasse oficial do conhecimento desenvolvido pela Contratada das soluções desenvolvidas para as demandas apresentadas, por meio de documentação e reuniões gravadas.

10. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

10.1. A Contratada e seus prestadores de serviço deverão respeitar a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Anater, bem como as demais normas internas.

10.2. Todas as informações obtidas pela Contratada quando da instalação da solução de TI deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

10.3. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da Anater, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela Contratada sem expressa autorização da Contratante.

10.4. Os profissionais da Contratada que atuarão na instalação da solução de TI receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

10.5. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

10.6. A Contratada obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à Contratante, sobre qualquer anormalidade que verificar na instalação da solução de TI.

10.7. Cada profissional a serviço da Contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional da Contratante não poderá ser utilizada para fins particulares, quaisquer ações que tramitem na rede e equipamentos da Contratante poderão ser auditadas.

11. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

11.1. O serviço à infraestrutura/sistemas deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato: corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente), preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação e desempenho da infraestrutura tecnológica), evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível) e adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou extensão de software ou hardware nas instalações).

11.2. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal de expediente da agência ou a critério deste junto à empresa Contratada e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

12. BENEFÍCIOS ESPERADOS:

12.1. Ampliação da capacidade operacional de execução de serviços correlatos (projeto, evolução e sustentação de sistemas):

12.1.1. Unificação de artefatos documentais e metodologia utilizada em cada sistema.

12.1.2. Unificação de bibliotecas, linguagens e demais padrões tecnológicos.

12.1.3. Promover a padronização de arquitetura de serviços, aprimorar a qualidade da informação e propiciar o aumento da integração de informações entre os sistemas:

12.1.3.1. Incremento da performance dos times em projetos ágeis e projetos de melhoria, com aumento da maturidade no uso de SCRUM e práticas correlatas;

12.1.3.2. Utilização de tecnologias com maior especificidade técnica em projetos que possuam requisitos diferenciados;

12.1.3.3. Aumento do grau de satisfação dos usuários de TI com os serviços prestados, através da integração e racionalização dos processos de trabalho;

12.1.3.4. Continuidade no atendimento à automatização de processos de negócios que são apoiados por soluções tecnológicas, bem como dos serviços públicos essenciais prestados pela Agência e seus parceiros;

12.1.3.5. Identificar, mensurar, analisar, tratar, monitorar e reduzir continuamente os riscos dos projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas

12.1.3.6. Atender, de forma rápida e precisa, às demandas oriundas das áreas gestoras, mantendo o ambiente tecnológico atualizado, apto e com alto grau de disponibilidade;

12.1.3.7. Possibilitar a integração de diferentes plataformas tecnológicas, gerando informações que contribuam para o aperfeiçoamento do planejamento estratégico e para celeridade do processo decisório;

12.1.3.8. Manutenção da capacidade da Agência em atender os seus objetivos por meio da utilização dos recursos de Tecnologia da Informação, atendendo os requisitos de efetividade, eficiência, integridade, disponibilidade e conformidade legal.

13. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

13.1. DE NEGÓCIO

13.1.1. A Contratada deve manter a aderência aos padrões, diretrizes, metodologia e estrutura tecnológica adotados pela Contratante.

13.1.2. O parque de sistemas a ser sustentado envolve alguns serviços de extrema criticidade. Dessa forma, é necessário que a Contratada tenha condições de manter, no que compete ao seu papel, a disponibilidade máxima possível deste portfólio a ser sustentado, demonstrando também capacidade de resolução rápida de eventuais crises quando necessário.

13.1.3. A Contratada deve buscar manter seus funcionários capacitados e treinados para os padrões, ferramentas e processos utilizados no ambiente da Contratante.

13.1.4. Nos projetos e evoluções, é fundamental que a Contratada auxilie a Agência na gestão equilibrada dos requisitos junto às áreas de negócio.

13.1.5. Por sua vez, os requisitos de negócio específicos das soluções a serem produzidas e mantidas na presente contratação serão demandados conforme ordem de serviço deverá estar alinhada ao plano de projeto elaborado após a assinatura do contrato.

13.2. DE CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA ORGÂNICA E DA INFORMAÇÃO

13.2.1. A Contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, em particular quanto à salvaguarda de informações sigilosas, respondendo igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários.

13.2.2. A Contratada não poderá divulgar a terceiros nenhum tipo de apresentação, documentação, código ou demais artefatos resultantes da execução da presente contratação sem prévia autorização da Contratante.

13.2.3. A Contratante poderá realizar diligências a quaisquer instalações da Contratante para auditar aspectos de interesse da prestação de serviços, a qualquer momento dentro da vigência contratual.

13.2.4. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade aqui estabelecidas a Contratada exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura de Termos de Compromisso e de Ciência, onde o signatário declarasse, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas pela Contratada e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

13.3. PERFIS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE FORMAÇÃO

13.3.1. Os perfis para desempenho das funções envolvidas na prestação dos serviços objeto da contratação, assim como as responsabilidades, atribuições, requisitos de formação profissional e experiência de cada envolvido estão definidos nas seções subsequentes.

13.3.2. Em relação ao atendimento das demandas e as rotinas de gestão, as equipes devem se complementar, de modo que todos os serviços possam ser absorvidos pelos profissionais da Anater.

13.3.3. A quantidade de profissionais por equipe deverá ser compatível com a demanda, suficientemente para atingir as metas estabelecidas para “NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS”.

13.3.4. **Requisitos para a equipe de sustentação e gestão da infraestrutura**

13.3.4.1. Formada por profissionais que atuam na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços avançados, tais como ativos de rede, bancos de dados, servidores virtuais, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, sistemas corporativos.

13.3.4.2. **Formação mínima:** Nível Superior em qualquer área de Tecnologia da Informação ou Nível Superior em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação, com diploma fornecido por instituição devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.

13.3.4.3. **Experiência profissional:** possuir, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência em atividades de configurações e implantação, gerenciamento, manutenção, solução de problemas e tratamento de incidentes em infraestrutura de TIC, utilizando as práticas recomendadas pelo ITIL. Devem ter o perfil com ênfase em gestão de melhoria contínua e inovação, com foco em disponibilidade, cibersegurança e continuidade de negócio.

13.3.4.4. **Conhecimentos exigidos em:** implantação e administração avançada de servidores Linux; implantação e administração avançada de servidores; implantação e administração de servidores virtualizados e plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers; implantação e administração de servidores em nuvem pública; topologia, roteamento e protocolos de rede avançado; cabeamento estruturado; gerenciamento de projetos de TIC e inglês técnico/instrumental.

13.3.4.5. **Certificados:** LPIC2 e LPIC3; RHCSA; CompTIA Linux+; CompTIA Network+; CompTIA Cloud+; CCNP; Furukawa Certified Professional Master; CompTIA Security+ ou CEH: Certified Ethical Hacker; ou equivalentes.

OBS. ESSE TERMO FOI APROVADO PELA DIRETORIA EXECUTIVA

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico)

1. OBJETO

O objeto é a contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

2. JUSTIFICATIVA

A Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - Anater, é pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, de interesse coletivo e utilidade pública, instituída pelo Decreto nº 8.252, de 26 de maio de 2014, sob a forma de Serviço Social Autônomo, regida por seu Estatuto, consoante às disposições da Lei nº 12.897, de 18 de dezembro de 2013, regida por regulamentos próprios, administra recursos públicos, e presta contas ao Tribunal de Contas da União. Sua finalidade é promover, estimular, coordenar e implementar programas de assistência técnica e extensão rural, com vistas à inovação tecnológica e à apropriação de conhecimentos científicos de natureza técnica, econômica, ambiental e social, entre outras.

O SGA foi concebido em soluções gratuitas, sendo assim, todos os softwares de banco de dados (postgresql), solução de desenvolvimento (javascript), foram utilizadas inicialmente e até a presente data são os recursos básicos da Agência.

Obedecendo uma lógica de redução de gastos a equipe de desenvolvimento, lotada na Gerência de Tecnologia da Informação, opera máquinas com sistemas operacionais em Linux (sistema operacional gratuito). Atualmente as máquinas que executam a solução ficam hospedadas em uma solução em nuvem Contratada junto a empresa Embratel. Tal solução é constituída por 13 máquinas virtuais, todas operando com sistema Linux.

A ANATER utiliza os servidores da EMBRATEL para manter a estrutura de Tecnologia da Informação online para o qual faz uso da estrutura para desenvolvimento, homologação, versionamento, abertura de chamados e utilização de armazenamento de dados.

A memória é utilizada para suportar a quantidade de dados retornados para suportar as solicitações dos usuários do SGA, ou seja, quando um usuário acessa o sistema se faz requisições

ao sistema para conseguir acessar os dados disponíveis. A memória é o espaço disponível para guardar esses dados. Já os processadores são os mecanismos pelos quais esses dados são disponibilizados, ou seja, aumentar a quantidade de processadores significa a disponibilização mais rápida desses dados, melhorando a usabilidade do sistema, uma vez que o SGA possui uma base de dados muito grande.

Atualmente temos 23 GB de memória, dos quais aproximadamente 20 GB estão sendo utilizados nesse momento. No que tange aos processadores temos atualmente 10 núcleos de 2.000 MHz cada, totalizando 20.000 MHz, o pico de uso na data de hoje se deu 5.000 MHz. Deve-se destacar, entretanto, que o SGA está com baixos lançamentos devido ao período de pandemia.

Destaca-se a importância de aumentar os parâmetros relatados (memória e processador) pois usuários relatam lentidão do sistema. Além disso, foi verificado que em alguns momentos a memória do banco de dados chega o máximo. Vale ressaltar a gravidade desse parâmetro, uma vez que é possível que o banco de dados não suporte a carga de utilização e o sistema torne-se inutilizável durante o uso, impossibilitando o uso do sistema temporariamente, o que ocasionará grande volume de chamados e reclamações.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO.

A natureza dos serviços elencados no referido termo se enquadra na classificação de serviços comuns. Consideram-se serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais praticadas no mercado, cuja escolha pode ser feita tão somente com base nos preços ofertados, haja vista serem comparáveis entre si e não necessitarem de avaliação minuciosa.

O referido objeto da contratação trata-se de serviço comum, vez que detém características estabelecidas e padronizadas e está disponível, a qualquer tempo, em um mercado próprio e estável, composto por diversos fornecedores, cujos serviços são comparáveis entre si, de modo que permite a decisão de aquisição com base no menor preço.

Nos termos do Art. 5º, inciso V, do RLC, está prevista a modalidade pregão para contratação de serviços comuns, qualquer que seja o valor estimado da contratação, realizada em sessão pública no ambiente Internet, com propostas e lances eletrônicos, no qual constitui a escolha para o julgamento deste objeto.

Dada a necessidade de completa integração entre as partes da solução, especificamente do Lote único já desmembrado, o objeto possui características de dependências entre os serviços a serem prestados que podem impedir o parcelamento do mesmo. Para objetos de mesmas

características, cuja licitação foi avaliada pelo Tribunal de Contas da União em Acórdão nº 2.471/2008:

“A licitação de bens e serviços de tecnologia da informação considerados comuns, ou seja, aqueles que possuam padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos no edital, com base em especificações usuais de mercado, deve ser obrigatoriamente realizada pela modalidade Pregão, preferencialmente, na forma eletrônica. (...)”

“Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º).”

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e da Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

Dada a necessidade permanente da Anater, os serviços a serem contratados deverão ser prestados de forma contínua, razão pela qual o Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, com fulcro no art. 47º do RLC.

4. ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

4.1. Sustentação e Suporte a Banco de Dados

4.1.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas.

4.1.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

4.2. Sustentação e Suporte a Servidor de Aplicação

4.2.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos servidores de aplicação.

4.2.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos servidores de aplicação existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

4.3. Sustentação e Suporte a Rede de Computadores

4.3.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

4.3.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

4.3.3. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN).

4.3.4. Coordenará a perfeita execução dos serviços de sustentação e suporte a rede de computadores, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

4.4. Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC

4.4.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

4.4.2. Responsável pelo monitoramento constante dos ativos de TIC em geral que suportem os processos da ANATER, gerando uma base histórica de monitoramento destes.

4.5. Sustentação e Suporte Especializado em arquitetura de soluções de TIC

4.5.1. Responsável pela prospecção e execução de prova de conceito, de planejamento, de instalação, de implantação de novas arquiteturas e soluções estratégicas de TIC, realizando testes de software, avaliações e liberações bem como manter documentação correlata.

4.6. Sustentação e Suporte especializado em gerência de configuração e mudança

4.6.1. Responsável por apoiar a execução dos processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças dos ativos de software, bem como manter documentação correlata.

4.7. Sustentação e Suporte à Segurança da Informação

4.7.1. Responsável pelo gerenciamento de segurança da informação e pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

4.7.2. Responsável por prestar o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC da ANATER, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos.

4.8. Gerenciamento dos Serviços e Atividades de Sustentação e Suporte

4.8.1. Responsável pela coordenação de pessoal da Contratada, orientada para a garantia da perfeita execução de todas as atividades de todos os serviços especificados neste estudo, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados pela Contratada, consolidando todos os relatórios gerenciais, incluindo ainda o fomento à melhoria constante dos processos e o aumento na qualidade dos serviços através de auditorias constantes, suportada pelos indicadores de performance referentes à todos os serviços contratados.

4.9. Administração de ambientes Microsoft/ Windows Server / Virtualização Hyper-V

4.9.1. O Serviço de Administração de ambientes Windows Server presta suporte técnico de terceiro nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos a administração da rede corporativa Windows® Server.

4.9.2. Será responsável por executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores Windows; Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede da ANATER; Auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server, entre outros.

4.9.3. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (Microsoft-Hyper-V Server R2);

4.9.4. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas;

4.9.5. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2);

4.9.6. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2).

4.10. Administração de sistemas operacionais Linux / Storage / Virtualização VMware

- 4.10.1. Responsável pelo fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes/requisições relacionadas aos servidores de rede Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações.
- 4.10.2. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantação e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- 4.10.3. Executar serviços nos servidores Linux, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções e patches.
- 4.10.4. Executar as rotinas de operação e administração de STORAGE visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança. Proceder com restore quando necessário e configurar o STORAGE conforme a política aprovada pela equipe do Contratante.
- 4.10.5. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE.
- 4.10.6. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (VMWare).
- 4.10.7. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (VMWare), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas.
- 4.10.8. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (VMWare).
- 4.10.9. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (VMWare).
- 4.11. Administração e Sustentação das soluções de Backup**
- 4.11.1. Responsável por atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de backup.
- 4.11.2. Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de backup com a utilização das ferramentas de monitoramento.
- 4.11.3. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da ANATER.
- 4.11.4. Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso.
- 4.11.5. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente.
- 4.11.6. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços.
- 4.12. Suporte Técnico Remoto e Presencial**
- 4.12.1. Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto

único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

4.12.2. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

4.12.3. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

4.13. Serviço de Indexação de pesquisa em acervo para o SGA

4.13.1. Tendo em vista a quantidade de arquivos inseridos no SGA e a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei Número L13709, assinada em 14/08/2018, a atividade de identificação e tratamento de dados pessoais, nos meios digitais dos dados não estruturados (arquivos), se faz necessário ter leitura e identificação dos dados de pessoas físicas e jurídicas armazenados pelo sistema SGA, sem a necessidade de execução de atividades manuais pelos times de desenvolvimento. A solução proposta deverá ter capacidade mínima de:

4.13.1.1. Permitir a realização de indexação e pesquisas em informações oriundas de diversas fontes de dados diferentes, incluindo bases de dados relacionais, arquivos de diversos tipos (planilhas, textos, vídeos, imagens, áudios) em diretórios de rede e páginas WEB;

4.13.1.2. Possuir facilidades de pesquisa em inteiro teor, utilizando filtros, busca por radicais, fonética e similaridade de escrita;

4.13.1.3. Permitir utilizar operadores booleanos e de proximidade, desconsiderando stopwords;

4.13.1.4. Permitir reconhecer automaticamente caracteres (OCR) em documentos digitalizados;

4.13.1.5. Destacar os termos pesquisados na imagem do documento;

4.13.2. Possuir interface de administração que permita, entre outros:

4.13.2.1. Determinar quais informações serão indexadas, categorizando-as (taxonomia) de acordo com a hierarquia desejada pelo usuário, e qual o intervalo de tempo para atualização de cada uma delas;

4.13.2.2. Controlar o acesso ao acervo digital indexado em função do grupo ao qual o usuário pertence;

4.13.2.3. Grupos de usuários diversos podem ser atribuídos a cada categoria de classificação;

4.13.2.4. Possui arquitetura flexível e preparada para suportar grande utilização, através da segmentação do índice e dos agentes de indexação em diversos servidores e realização de balanceamento de carga, garantindo um serviço ininterrupto e uma boa resposta aos usuários.

5. MIGRAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

5.1. A nova infraestrutura oferecida pela Contratada deverá garantir todas as funcionalidades atuais da Agência, sem impactar as aplicações já desenvolvidas e não onerar as novas aplicações.

5.2. Até a sua aprovação a nova infraestrutura desenvolvida pela Contratada passará por avaliação de 10 dias úteis em funcionamento paralelo com a infraestrutura atual, após esse prazo será feita a mudança total para a nova plataforma e a antiga estrutura será desativada.

5.3. Cabe a Contratada garantir todos os backups para que nenhum dado se perca durante esse processo.

5.4. Todas as mudanças que impactarem a usabilidade e/ou causarem alguma complicação para os usuários serão realizadas fora do horário comercial (08:00 até 18:00). Caso seja necessária a interrupção total ou parcial por mais de 12 horas, essa atividade deverá ocorrer durante um dia não comercial (sábado, domingo ou feriado nacional).

5.5. Repasse oficial do conhecimento desenvolvido pela Contratada das soluções desenvolvidas para as demandas apresentadas, por meio de documentação e reuniões gravadas.

6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.1. A Contratada e seus prestadores de serviço deverão respeitar a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Anater, bem como as demais normas internas.

6.2. Todas as informações obtidas pela Contratada quando da instalação da solução de TI deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

6.3. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da Anater, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela Contratada sem expressa autorização da Contratante.

6.4. Os profissionais da Contratada que atuarão na instalação da solução de TI receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

6.5. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

6.6. A Contratada obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à Contratante, sobre qualquer anormalidade que verificar na instalação da solução de TI.

6.7. Cada profissional a serviço da Contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional da Contratante não poderá ser utilizada para fins particulares, quaisquer ações que tramitem na rede e equipamentos da Contratante poderão ser auditadas.

7. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

7.1. O serviço à infraestrutura/sistemas deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato: corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente), preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação e desempenho da infraestrutura tecnológica), evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível) e adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou extensão de software ou hardware nas instalações).

7.2. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal de expediente da agência ou a critério deste junto à empresa Contratada e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

8. ESPECIFICAÇÕES COMPLEMENTARES

8.1. Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à implementação da solução proposta, são de inteira responsabilidade da Contratada, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento de toda a infraestrutura, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da Contratada, mantendo em pleno funcionamento todo objeto da contratação.

8.2. A Contratada deverá fornecer infraestrutura baseada em Datacenter, para a prestação do serviço, incluindo: mão-de-obra, recursos computacionais, equipamentos, cabos, fios, conectores, acessórios, componentes, estrutura de rede de fibra óptica e metálica e montagem das VLANs, servidores virtuais, estrutura de backup, acesso à internet, e qualquer outro insumo necessário para prestar os serviços detalhados nesse documento.

8.3. A Contratada deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma pró-ativa todos os recursos disponibilizados para o Contratante, de forma a garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades especificadas neste Termo de Referência, a partir de seu Centro de Gerenciamento de Segurança (SOC) e do Centro de Operações de Rede (NOC), em regime 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

8.4. A Contratada deverá realizar procedimentos de configuração inicial (instalação) e atualização (implantação) dos produtos digitais existentes atualmente e de novos produtos desenvolvidos durante o período do contrato.

8.5. Apesar dos produtos digitais estarem hospedados na infraestrutura de Cloud Computing da EMBRATEL, qualquer solução de Cloud Computing poderá ser utilizada, desde que mantenha compatibilidade com os requisitos técnicos descritos neste documento e nas demais aplicações de TIC já desenvolvidas e/ou em desenvolvimento e que também garanta:

8.5.1. Um processo de migração totalmente transparente aos usuários que já os utilizam;

8.5.2. Que o processo de migração não ofereça prejuízos técnicos que possam comprometer a estabilidade, o desempenho, a qualidade, a disponibilidade, a confiabilidade dos produtos;

8.5.3. Que todos os relatórios técnicos e ferramentas de gestão, sejam disponibilizados a partir da ativação dos recursos computacionais na infraestrutura de Cloud Computing da Contratada.

8.6. Nenhum pagamento será devido até que o processo de migração de infraestrutura seja aceito pela Contratante. Considerando que dependendo do ambiente de Cloud Computing as aplicações deverão ser ajustadas por meio do fornecedor de desenvolvimento de software, o processo de migração só será iniciado após a conclusão dessas adaptações. O Contratante, portanto, formalizará o pedido de migração.

8.7. A solução deverá ser escalável, de forma a permitir aumentar os recursos na infraestrutura de Cloud Computing da Contratada para absorver a demanda complementar oriunda de picos de acesso ou expansão natural dos usuários. Para fins de referência, os recursos previstos são:

9. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER

9.1. Os serviços de Cloud Computing a serem prestados deverão ser baseados em infraestrutura de Datacenter, que deverá manter compatibilidade com padrões internacionais, e deverão manter compatibilidade durante toda vigência do contrato com os requisitos abaixo descritos.

9.2. As instalações físicas e recursos de infraestrutura que suportarão o ambiente crítico de serviço atenderão, no mínimo, às características aqui definidas de estrutura física, instalações físicas, energia elétrica, climatização, proteção contra incêndio, segurança física, infraestrutura de acesso a internet do Datacenter e segurança lógica do Datacenter.

9.3. Toda a infraestrutura de Datacenter e comunicação deve garantir o atendimento aos níveis mínimos de serviços detalhado neste documento.

9.4. INFRAESTRUTURA FÍSICA

9.4.1. Instalações Físicas

9.4.1.1. Estrutura física que garanta um ambiente seguro e controlado, atendendo ainda, aos requisitos de segurança física e lógica;

9.4.1.2. Piso elevado com no mínimo 3 camadas de cabeamento, com vias independentes de cabos de energia, lógicos e ópticos.

9.4.2. Energia

9.4.2.1. Garantir total independência no fornecimento de energia na eventualidade de falha da fornecedora local;

9.4.2.2. Possuir solução de grupo gerador, redundante e independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia, com capacidade de funcionamento pleno e ininterrupto com combustível local e abastecimento sem interrupção;

9.4.2.3. Possuir sistema redundante de baterias para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador;

9.4.2.4. Garantir alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos; Sistema de proteção contra descargas eletromagnéticas, descargas atmosféricas e aterramento, garantindo equipotencialização de toda infraestrutura metálica, que deverá estar interligada e devidamente aterrada.

9.4.3. Climatização

9.4.3.1. Possuir sistema de climatização de modo a garantir as corretas condições térmicas para os equipamentos no ambiente da infraestrutura física;

9.4.3.2. Manter a temperatura ideal, umidade relativa do ar, controle de poluição do ar e possíveis variações controladas e administradas;

9.4.3.3. O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N+1.

9.4.4. Proteção Contra Incêndio

9.4.4.1. Possuir dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio (brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça);

9.4.4.2. Garantir a detecção eletrônica precoce de gases no ambiente, incluindo a área embaixo do piso elevado, quadros elétricos de distribuição e ar-condicionado, com sistema integrado de alarme monitorado por computador e acompanhado em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);

9.4.4.3. O sistema de detecção automática e supressão de fogo instalado devem utilizar sistema com gás inerte, não letal, com contingência de um sistema hídrico de tubulação seca (dry piping) e extintores manuais de CO2 e hidrantes complementares. Rede de hidrantes com acionamento por bombas redundantes.

9.4.5. Segurança Física

9.4.5.1. Equipe de segurança 24x7x365 com câmeras de vídeo em circuito fechado de TV que possibilite o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter;

9.4.5.2. Arquivo das imagens gravadas com retenção de pelo menos 30 dias;

9.4.5.3. Garantir a disponibilidade de pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela segurança de acesso ao prédio e aos equipamentos;

9.4.5.4. Sistemas de detecção de tentativas de arrombamento e sensores de abertura de portas ou câmeras de vigilância para o acesso aos equipamentos de infraestrutura de rede de energia elétrica para os ambientes de geradores, nobreaks e entrada de energia no Datacenter;

9.4.5.5. Possuir integração com sistema de alarme e ser monitorado em tempo integral. Disponibilizar mecanismos efetivos de controle, de entrada e saída de pessoas que acessem e façam uso da infraestrutura física do Ambiente, bem como de registros passíveis de posterior pesquisa;

9.4.5.6. Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, dividindo a infraestrutura física do Ambiente em regiões diferentes, e com níveis de restrições diferenciados, monitorando e verificando toda e qualquer tentativa de acesso;

9.4.5.7. Utilizar câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas cujas imagens possam ser posteriormente consultadas por um período mínimo de 5 (cinco) dias, viabilizando o rastreamento de pessoas dentro do Ambiente;[AL1]

9.4.5.8. Disponibilizar relatórios, quando solicitado, de visitas à infraestrutura física por representantes do Contratante;

9.4.5.9. Acesso 24x7 de pessoas, veículos e materiais;

9.4.5.10. O prédio deverá possuir no mínimo três níveis de acesso controlado;

9.4.5.11. A infraestrutura física do Ambiente deve disponibilizar um espaço em sala cofre para armazenamento da fitoteca de backup. Este espaço deve atender basicamente às seguintes características:

- Piso elevado e cabos blindados;
- Sistemas de detecção e combate a incêndio, através de dispositivos tradicionais de prevenção e combate com brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça;
- Sistema automático de extinção de incêndios baseado em agentes gasosos não poluentes com ação baseada na quebra das moléculas de oxigênio do tipo FM200 e/ou FE227, ou equivalente, não nocivos aos equipamentos e seres humanos e que atenda a padrões internacionais;
- Proteção contra ameaças externas: riscos de incêndio, calor, água, gases corrosivos, fumaça, umidade, vapores, magnetismo, poeira;
- Controle de acesso, inclusive com câmera de vigilância ativada em período integral, e infraestrutura de modo a garantir a proteção contra roubos, utilização indevida e vandalismos.

9.5. INFRAESTRUTURA DE ACESSO À INTERNET DO DATACENTER

9.5.1. O serviço disponibilizado pela Contratada deverá ter compatibilidade com os seguintes recursos:

9.5.1.1. Possuir infraestrutura dedicada no Datacenter que garanta o tráfego atual e futuro detalhados na planilha de formação de preços;

9.5.1.2. A Contratada deverá disponibilizar os serviços de DNS compartilhado para resolução de nomes Internet para os sistemas hospedados;

9.5.1.3. Deverão ser alocados 80 (oitenta) endereços IP válidos;

9.5.1.4. A Contratada deverá disponibilizar acesso à Internet por meio da infraestrutura de

9.5.1.5. Acesso à Internet do Datacenter, não devendo limitar o acesso a uma velocidade específica, visto que a cobrança será por volume de tráfego;

9.5.1.6. O acesso deverá permitir qualquer tipo de aplicação através da internet, não podendo a Contratada impor restrições ao uso de quaisquer protocolos, aplicações, endereços, portas ou URLs;

9.5.1.7. A cobrança desse serviço deverá ser com base no volume de tráfego em Gigabytes trafegados no sentido "Servidores Virtuais para a Internet". O tráfego no sentido inverso não pode ser tarifado;

9.5.1.8. Prover todos os equipamentos, infraestrutura, cabos de comunicação de dados, e demais acessórios com qualidade e dimensionamento adequados;

9.5.1.9. Disponibilizar consulta via Internet, a qualquer momento, por intermédio de senha, sobre informações do tráfego de dados – vazão média em ambos os sentidos, calculada a períodos fixos (de, no mínimo cinco e no máximo trinta minutos), taxa de perda, pela rede, de pacotes (no mesmo período e da disponibilidade do(s) link(s);

9.5.1.10. Fornecer relatórios mensais sobre ocorrências e causas de falhas e sua recuperação do acesso internet;

9.5.1.11. Caso alguma funcionalidade de segurança não esteja disponível por meio do painel de controle, devido a necessidade de integração com componentes externos ao ambiente de Cloud Computing, as solicitações de alterações/configurações serão realizadas por meio de chamados técnicos solicitados pelo CONTRATANTE.

9.6. SEGURANÇA LÓGICA DO DATACENTER

9.6.1. A Contratada deverá possuir solução de segurança composta de pelo menos:

9.6.1.1. Detecção de intrusão para o acesso a internet. Deverá proteger seu perímetro por elementos segurança;

9.6.1.2. As regras individuais e específicas para cada Servidor Virtual devem ser configuráveis via Interface de acesso web;

9.6.1.3. No momento da ativação, os servidores virtuais deverão, por padrão, serem provisionados com as regras básicas de segurança do ambiente da Contratada;

9.6.1.4. A partir do momento dessa configuração inicial, o Contratante poderá solicitar a alteração e personalizar as regras conforme necessário;

9.6.1.5. As regras de segurança deverão ser configuráveis via Interface de acesso web;

9.6.1.6. A Contratada deverá disponibilizar interface de acesso web que permita ao Contratante especificar requisitos de controle de acesso ao ambiente de Cloud Computing.

9.6.2. As descrições abaixo, para fins de referência, foram baseadas na solução atualmente utilizada pelo Contratante (EMBRATEL). Qualquer solução de Cloud Computing poderá ser oferecida pela Contratada, desde que seja garantida migração para o ambiente definitivo de forma transparente, a integridade dos dados existentes e que não gerem prejuízos ao Contratante.

9.6.3. A Contratada deverá disponibilizar a Contratante interface de acesso web que permita a configuração dos recursos computacionais, de comunicação e funcionalidades específicas no ambiente de Cloud Computing.

9.7. SERVIDORES VIRTUALIZADOS

9.7.1. Os servidores virtuais deverão ser disponibilizados em ambiente de Cloud Computing, em ambiente seguro e separados logicamente de outros clientes, com as seguintes funcionalidades:

9.7.1.1. Implementar características de escalabilidade horizontal (novos servidores) e vertical (aumento de recursos do mesmo servidor), flexibilidade de configuração de memória, processador e disco;

9.7.1.2. Implementar a movimentação automática de servidores virtuais para redistribuição de carga e recuperação de falhas do ambiente físico;

9.7.1.3. Permitir a criação, pelo Contratante, de imagens (snapshot) do servidor virtual sem custo adicional.

10. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. DE NEGÓCIO

10.1.1. A Contratada deve manter a aderência aos padrões, diretrizes, metodologia e estrutura tecnológica adotados pela Contratante.

10.1.2. O parque de sistemas a ser sustentado envolve alguns serviços de extrema criticidade. Dessa forma, é necessário que a Contratada tenha condições de manter, no que compete ao seu papel, a disponibilidade máxima possível deste portfólio a ser sustentado, demonstrando também capacidade de resolução rápida de eventuais crises quando necessário.

10.1.3. A Contratada deve buscar manter seus funcionários capacitados e treinados para os padrões, ferramentas e processos utilizados no ambiente da Contratante.

10.1.4. Nos projetos e evoluções, é fundamental que a Contratada auxilie a Agência na gestão equilibrada dos requisitos junto às áreas de negócio.

10.1.5. Por sua vez, os requisitos de negócio específicos das soluções a serem produzidas e mantidas na presente contratação serão demandados conforme ordem de serviço deverá estar alinhada ao plano de projeto elaborado após a assinatura do contrato.

10.2. DE CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA ORGÂNICA E DA INFORMAÇÃO

10.2.1. A Contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, em particular quanto à salvaguarda de informações sigilosas, respondendo igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários.

10.2.2. A Contratada não poderá divulgar a terceiros nenhum tipo de apresentação, documentação, código ou demais artefatos resultantes da execução da presente contratação sem prévia autorização da Contratante.

10.2.3. A Contratante poderá realizar diligências a quaisquer instalações da Contratante para auditar aspectos de interesse da prestação de serviços, a qualquer momento dentro da vigência contratual.

10.2.4. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade aqui estabelecidas a Contratada exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura de Termos de Compromisso e de Ciência, onde o signatário declarasse, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas pela Contratada e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

10.3. DE GARANTIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

10.3.1. A Contratada garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. Nesse período a Contratada se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços executados.

10.3.2. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

10.3.3. Caso uma solução apresentada e/ou artefato, referente a um serviço contratado, sejam alterados pelo Contratante ou por empresa por ele designada, a garantia cessará apenas para estes produtos, e apenas quando relacionada aos artefatos atingidos pela modificação.

10.3.4. Para o desempenho das atividades de garantia, a Contratada estará sujeita aos mesmos níveis mínimos de serviço previstos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, bem como aos demais

termos contratuais, mantida a condição que os artefatos sob garantia não tenham sido alterados desde sua disponibilização.

10.3.5. As glosas decorrentes de demandas em garantia abertas no período supracitado de 180 (cento e oitenta) dias subsequentes ao término do contrato poderão ser aplicadas às faturas ainda não liquidadas ou da caução apresentada como garantia pela Contratada.

11. CRITÉRIOS PARA COMPROVAÇÃO DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

11.1. A qualificação técnica deverá ser comprovada pela Licitante vencedora da fase de lances com a apresentação de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem que a licitante executou serviços semelhantes para o desempenho de atividade compatível o objeto e os requisitos técnicos descritos.

11.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

11.3. Comprovar possuir experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados.

11.4. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

11.5. Para efeito de comprovação do volume de serviços, é permitido o somatório de atestados executados.

11.6. Não será conhecido e nem considerado válido o atestado ou declaração de capacidade técnica emitida por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante, a empresa controladora da licitante ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da licitante.

11.7. PERFIS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE FORMAÇÃO

11.7.1. Os perfis para desempenho das funções envolvidas na prestação dos serviços objeto da contratação, assim como as responsabilidades, atribuições, requisitos de formação profissional e experiência de cada envolvido estão definidos nas seções subsequentes.

11.7.2. Em relação ao atendimento das demandas e as rotinas de gestão, as equipes devem se complementar, de modo que todos os serviços possam ser absorvidos pelos profissionais da Anater.

11.7.3. A quantidade de profissionais por equipe deverá ser compatível com a demanda, suficientemente para atingir as metas estabelecidas para “NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS”.

11.7.4. Requisitos para a equipe de sustentação e gestão da infraestrutura

11.7.4.1. Formada por profissionais que atuam na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços avançados, tais como ativos de rede, bancos de dados, servidores virtuais, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, sistemas corporativos.

11.7.4.2. **Formação mínima:** Nível Superior em qualquer área de Tecnologia da Informação ou Nível Superior em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação, com diploma fornecido por instituição devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.

11.7.4.3. **Experiência profissional:** possuir, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência em atividades de configurações e implantação, gerenciamento, manutenção, solução de problemas e tratamento de incidentes em infraestrutura de TIC, utilizando as práticas recomendadas pelo ITIL. Devem ter o perfil com ênfase em gestão de melhoria contínua e inovação, com foco em disponibilidade, cibersegurança e continuidade de negócio.

11.7.4.4. **Conhecimentos exigidos em:** implantação e administração avançada de servidores Linux; implantação e administração avançada de servidores; implantação e administração de servidores virtualizados e plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers; implantação e administração de servidores em nuvem pública; topologia, roteamento e protocolos de rede avançado; cabeamento estruturado; gerenciamento de projetos de TIC e inglês técnico/instrumental.

11.7.4.5. **Certificados:** LPIC2 e LPIC3; RHCSA; CompTIA Linux+; CompTIA Network+; CompTIA Cloud+; CCNP; Furukawa Certified Professional Master; CompTIA Security+ ou CEH: Certified Ethical Hacker; ou equivalentes.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Diante das hipóteses elencadas anteriormente, caso a Contratada não tenha expertise técnico apropriado para a perfeita execução do serviço em tempo hábil, de acordo com as necessidades de prazo da Contratante, é permitida a subcontratação parcial do objeto até o limite de 10% (dez por cento) do quantitativo previsto, nas seguintes condições:

12.1.1. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

12.1.2. Os níveis de serviço e demais termos contratuais previstos para a Contratada serão aplicados regularmente para demandas que sejam eventualmente executadas por empresa subContratada.

12.2. As ordens de serviço serão encaminhadas e controladas pela Contratante através do fluxo regular, pelo qual a Contratada se responsabiliza nos mesmos termos de suas próprias ordens de serviço.

12.3. Qualquer pagamento devido à subContratada deve ser feito pela Contratada, sendo esta a única entidade credora da Contratante, e à qual serão destinados quaisquer pagamentos por parte da Contratante no bojo do presente contrato.

12.4. Casos omissos aos elencados anteriormente serão analisados pela Contratante antes da efetivação de qualquer ato de subcontratação por parte da Contratada.

12.5. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subContratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

12.6. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subContratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

13. DA VISTORIA PARA A ELABORAÇÃO DE PROPOSTA

13.1. Considerando o grande volume contratual, a complexidade do ambiente e dos processos e a criticidade dos sistemas, para garantir o correto dimensionamento e elaboração de suas propostas, é fortemente recomendada a realização de vistoria às licitantes nos locais onde serão executados os serviços, examinando as áreas e tomando ciência das características, peculiaridades e grau de dificuldades dos serviços a serem contratados.

13.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o 3º dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

13.3. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

13.4. As vistorias deverão ocorrer nas dependências da ANATER, localizada na SBN QUADRA 1, BLOCO D, ED. Palácio do Desenvolvimento, 5º Andar, CEP: 70.057-900.

13.5. A vistoria deverá ser previamente agendada, e será acompanhada pela equipe técnica da TI, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 17 horas, até 03 (três) dias anteriores à abertura da sessão, devendo ser agendada através do e-mail, compras@anater.org ou telefone (61) 3521-5801, opção 07.

13.6. Na vistoria um Termo de Vistoria será gerado, devidamente assinados pelo responsável técnico da ANATER através da vistoria, a licitante deverá assinar declaração que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

13.7. Caso opte por não realizar a vistoria, a licitante deverá firmar a DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA onde assume ciência plena e irrestrita do ambiente de execução dos serviços, se comprometendo a executar tais serviços nas áreas disponibilizadas pela Contratante e de acordo com as características, peculiaridades e grau de dificuldades próprios.

13.8. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, de dificuldades técnicas não previstas ou de custos não planejados, haja vista a recomendação de realização de vistoria para as empresas interessadas.

13.9. No período compreendendo o dia útil seguinte ao da publicação do Edital até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública, poderão ser disponibilizadas, à Licitante ou ao seu representante legal, através de meio eletrônico, informações adicionais relativas ao objeto da licitação, para que a empresa possa ter melhores condições de bem elaborar sua proposta.

13.10. Será exigido para habilitação técnica da empresa vencedora a Declaração de Vistoria ou Declaração de Dispensa de Vistoria emitidas pela Contratante, devendo a Licitante comprometer-se a manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso.

14. VIGÊNCIA

14.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, limitada a vigência total a 60 (sessenta) meses, de acordo com o Art. 47 do RLC.

15. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

15.1. Nos casos em que a execução requeira atuação presencial nas instalações da Contratante, as atividades serão desenvolvidas na Gerência de Tecnologia da Informação, em Brasília-DF, em horário comercial.

15.2. Em consonância com a IN nº 01/2019 ME, após a assinatura do Contrato, a Contratante convocará, por meio dos gestores do Contrato, a reunião inicial, cuja pauta observará pelo menos:

15.2.1. Presença do representante legal da Contratada, que apresentará o Coordenador Técnico (preposto);

15.2.2. Entrega, por parte da Contratada, dos Termos de Compromisso e Ciência, conforme o artigo 18, inciso V, da IN nº 01/2019 ME. Tais documentos serão entregues à Contratada no ato de assinatura do Contrato;

15.2.3. Esclarecimentos relativos às questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

15.2.4. Repasse de conhecimento necessário à Contratada para a perfeita execução dos serviços.

15.3. O início da prestação dos serviços será definido na reunião de que trata o item anterior, preferencialmente no primeiro dia útil após a sua realização.

15.4. A Contratada designará um profissional para atuar como Coordenador Técnico (Preposto), que permanecerá nas dependências da Contratante durante o horário comercial, exercendo as seguintes atribuições:

15.4.1. Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;

15.4.2. Distribuição das tarefas entre os membros da equipe da Contratada;

15.4.3. Responder, perante a Contratante, pela execução técnica das ordens de serviços;

15.4.4. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à Contratante para o acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviços em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;

15.4.5. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência das OS; e

15.4.6. Realizar a gestão cabível à Contratada, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato.

15.5. A Contratada deverá apresentar os certificados e curriculum vitae dos profissionais a serem alocados para a realização dos serviços, respeitando sempre as qualificações mínimas prescritas.

15.6. A manutenção de profissionais não qualificados ensejará condição para glosa contratual, conforme NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas cabíveis.

15.7. A Contratada deverá designar formalmente um substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, cabendo a este as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.

16. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. O objeto do contrato poderá ser executado presencialmente, quando necessário, nas instalações da contratante, e também de maneira remota, nas instalações da Contratada.

16.2. Considera-se órgão responsável pela gestão dos serviços objeto do contrato a Gerência de Tecnologia da Informação da ANATER, localizada no 5º andar do Edifício Palácio do Desenvolvimento, Quadra 01, Bloco D, Setor Bancário Norte, Brasília – DF designará os fiscais responsáveis pelos atos de acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual.

16.3. O deslocamento envolvendo prestador de serviço da Contratada às instalações da Contratante com fins à realização de atividades englobadas pelos serviços previstos contratualmente, não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.

16.4. Nos casos em que a execução requeira atuação presencial nas instalações da Contratante, as atividades serão desenvolvidas em horário comercial. Com exceção das demandas de sistemas em

regime de sustentação especial, que serão encaminhadas, as ordens de serviço para projeto e sustentação serão abertas de segunda-feira a sexta-feira, no horário entre 07h e 22h.

16.5. Os serviços eventualmente realizados para fins de cumprimento dos níveis de serviço fora do horário de expediente, ou aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à Contratada.

17. CUSTO DA CONTRATAÇÃO

17.1. Segundo pesquisa realizada junto ao mercado com empresas compatíveis com o ramo do objeto aqui solicitado, estima-se a contratação, aproximadamente, o valor total de **R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais)**.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT.	VALOR TOTAAL MÁXIMO ACEITÁVEL (R\$)
1	Arquitetura	Desenho e implementação da nova arquitetura para atendimento total das necessidades da Anater com possibilidade de ampliação.	UND	1	200.000,00
	Migração	Migração de todos os dados e serviços do ambiente atual.	UND	1	100.000,00
2	Sustentação	Sustentação completa de toda infraestrutura desenhada e configura (24x7).	MÊS	12	150.000,00
Total da solução					R\$450.000,00

18. REAJUSTE DE PREÇOS E DAS ALTERAÇÕES

18.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

18.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços

18.3. Contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

18.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

18.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

18.6. Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos da data da solicitação, desde que devidamente acompanhada dos documentos comprobatórios, cabendo à parte interessada a iniciativa e o encargo dos cálculos e da demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos.

18.7. O contrato poderá ser alterado por meio de Termos Aditivos, com as devidas justificativas, nos seguintes casos, conforme os artigos 47 e 48 do Regulamento de Licitações e Contratos da Anater.

19. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

19.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, com validade durante toda vigência contratual, em valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

19.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

19.3. O atraso superior a 15 (quinze) dias corridos autoriza a Anater a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme legislação vigente.

19.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período da vigência contratual.

19.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

19.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

19.5.2. Prejuízos diretos causados à Anater decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e

19.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Anater à Contratada.

19.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

19.7. A garantia em dinheiro (CAUÇÃO) deverá ser efetuada na INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (BB OU CEF) em conta específica com correção monetária, em favor do contratante.

19.7.1. A Contratada poderá se dirigir à uma agência da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (BB OU CEF), munido do CONTRATO e TERMO DE ADJUDICAÇÃO/HOMOLOGAÇÃO correspondente, e solicitar a efetivação do depósito da caução, na forma admitida pela legislação, em nome da contratante.

19.7.2. A CEF, em procedimento habitual, ao efetuar o depósito da caução, preencherá um formulário denominado Recibo de Caução, em quatro vias e em cores distintas, entregando à contratante as vias branca e azul.

19.7.3. De posse das duas vias do Recibo de Caução, a Contratada mantém em seu poder a via branca, destinada ao Caucionário, por ser o recibo original e a via azul, destinada ao Beneficiário (contratante).

19.7.4. A via azul do Recibo de Caução deverá ser mantida em segurança no cofre da Tesouraria da contratante até que deixe de existir o motivo do caucionamento (Termo de Encerramento do contrato).

19.7.5. Após o encerramento do contrato, o saque do saldo do depósito da caução poderá ser feito pela Contratada mediante a apresentação da via azul do Recibo de Caução à CEF, devidamente autorizado pela contratante com o preenchimento dos campos próprios no verso do mesmo formulário.

19.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do Art. 827 do Código Civil.

19.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data em que for notificada.

19.10. A Anater executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

19.11. Será considerada extinta a garantia:

19.11.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Anater, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

19.11.2. No prazo de 90 (noventa) dias corridos após o término da vigência do contrato, caso a Anater não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado;

19.11.3. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Anater com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada;

19.11.4. A Contratada autoriza a Anater a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Termo de Referência e no Contrato.

20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

20.1. Colocar à disposição da Contratada os elementos e informações necessárias à execução da prestação dos serviços, bem como permitir seu acesso às suas dependências para a execução dos serviços.

20.2. Informar à empresa Contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente na instalação das soluções Contratadas.

20.3. Estabelecer normas e procedimentos de acesso dos empregados da Contratada às suas instalações para instalação da solução.

- 20.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa Contratada. Fornecer à licitante vencedora todas as informações, esclarecimentos, documentos e demais condições necessárias à execução da licitação.
- 20.5. Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da Contratante, quando for o caso.
- 20.6. Serão fornecidas instalações elétricas e de rede, entre outros insumos básicos. Não serão fornecidos mobiliário, nem estações de trabalho, compreendendo computadores, impressoras e demais acessórios necessários à prestação do serviço.
- 20.7. Tornar disponíveis à Contratada as normas pertinentes à sua atuação na execução do contrato, bem como o acesso aos ambientes tecnológicos requeridos para entrega do objeto do contrato.
- 20.8. Demandar os serviços objeto do contrato por meio de ordens de serviço endereçadas ao preposto da Contratada e em acordo com o estabelecido pela Agência.
- 20.9. Disponibilizar pessoal para trabalhar em conjunto com os técnicos da Contratada nas etapas da execução do contrato, quando necessário.
- 20.10. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 20.11. Supervisionar a execução da prestação dos serviços, promovendo o acompanhamento e a fiscalização sob os aspectos quantitativo e qualitativo, 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.
- 20.12. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida neste Termo de Referência.
- 20.13. Deduzir e recolher os tributos devidos na fonte sobre os pagamentos efetuados à Contratada.
- 20.14. Não permitir que o pessoal da Contratada execute tarefas em desacordo com as condições preestabelecidas.
- 20.15. Notificar, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do Contrato, fixando prazo para a sua correção.
- 20.16. Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, dos serviços a serem executados, aprovar ou reprovar os serviços apresentados pela empresa Contratada.
- 20.17. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços executados em desacordo com o Contrato a ser celebrado. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 20.18. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

- 20.19. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados;
- 20.20. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 20.21. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 20.22. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 20.23. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios técnicos após o recebimento do serviço e notificações expedidas.
- 20.24. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores 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.
- 20.25. Instaurar processo administrativo para apuração dos descumprimentos contratuais pela Contratada e determinação de sanções cabíveis.
- 20.26. Analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela Contratada, do uso de ferramentas diferentes das padronizadas, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados, desde que seja possível compatibilizá-las às ferramentas padronizadas sem perda de informações necessárias à gestão do contrato.
- 20.27. Notificar a Contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que a mesma possa se adequar e manter os níveis de serviços, nos casos em que houver a alteração das tecnologias ou metodologias utilizadas pela Contratante, ficando a critério da Contratante a decisão sobre as tecnologias e metodologias mais adequadas à prestação dos serviços.
- 20.28. A Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 21.1. A Contratada se obriga a desempenhar os serviços com todo zelo, diligência e honestidade, observada a legislação vigente, resguardando os interesses da Anater, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais, 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 os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.

21.2. No ato da assinatura do Contrato, a Contratada deve designar o seu responsável técnico profissional que ficará responsável pela interlocução com a Contratante durante o período de vigência do contrato e, também, promover o controle do pessoal, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados por sua equipe.

21.3. Executar o objeto deste contrato com observância às normas e procedimentos legais, bem como utilizar exclusivamente pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou.

21.4. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da Contratante.

21.5. Responsabilizar-se por qualquer dano causado à Anater, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da Contratada, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo à Contratante, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando à Anater autorizada, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a Contratada das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos.

21.6. Informar à Contratante a ocorrência de qualquer ato, fato ou circunstância que possa atrasar ou impedir a conclusão dos serviços, sugerindo as medidas cabíveis para sua regularização.

21.7. Não utilizar o nome da Anater para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com prévia e expressa autorização.

21.8. Responder, por escrito ou presencialmente, conforme conveniência e necessidade da Anater, em tempo hábil, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinente aos serviços objeto contratado, que eventualmente venham a ser solicitados.

21.9. Manter, durante a vigência contratual, as mesmas características e condições de habilitação e qualificação técnica apresentadas durante o procedimento licitatório, devendo, justificada e previamente, solicitar autorização para qualquer alteração que possa afetar o cumprimento de suas obrigações.

21.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na Anater, bem como não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

21.11. Paralisar, por determinação da Anater, 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.

- 21.12. Responsabilizar-se por todas as despesas com material, mão-de-obra e transportes, equipamentos auxiliares, taxas, tributos, incidências fiscais, contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais – inclusive aqueles que vierem a ser criados, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto deste Contrato.
- 21.13. Ressarcir quaisquer danos materiais e/ou pessoais causados à Anater ou a terceiros, por ocasião da execução ou em decorrência do objeto ora contratado não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante, bem como arcar com qualquer ônus oriundo de processos judiciais ou administrativos.
- 21.14. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Anater, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como cientificar a Anater, imediatamente e por escrito, acerca de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do objeto deste Contrato.
- 21.15. Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de qualificação técnica e econômico-financeira exigidas na licitação.
- 21.16. Comunicar imediatamente à Anater qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, telefones, e-mails e outros julgáveis necessários para a boa execução do Contrato.
- 21.17. Comunicar por escrito à contratante qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessários.
- 21.18. Emitir o(s) documento(s) de cobrança no prazo e na forma contratuais.
- 21.19. É responsabilidade da Contratada qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da execução do objeto, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a Anater de qualquer solidariedade ou responsabilidade.
- 21.20. Submeter previamente, por escrito, à Anater, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do solicitado neste Termo de Referência.
- 21.21. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 21.22. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 21.23. Reportar imediatamente aos fiscais designados pela Contratante qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Contrato.

- 21.24. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para o adequado fornecimento da solução conforme exigido neste Termo de Referência e em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 21.25. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
- 21.26. 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.
- 21.27. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 21.28. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 21.29. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 21.30. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- 21.31. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância.
- 21.32. 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.
- 21.33. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.
- 21.34. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

- 21.35. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 21.36. Cumprir as normas de desenvolvimento da Contratante, respeitando os processos, modelos de artefatos, ferramentas de software, tecnologias e critérios de aceitabilidade prescritos.
- 21.37. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes as normas de desenvolvimento estabelecidas pela Agência e aos padrões adotados pelo Contratante, devendo as exceções ser expressamente autorizadas pela Contratante.
- 21.38. Garantir a operação dos sistemas sob sua sustentação, evitando paralisações não planejadas e garantindo a entrega das operações agendadas do sistema em conformidade com suas especificações e com os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.
- 21.39. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião com uma equipe de técnicos da Contratante para alinhamento de expectativas contratuais. A Contratante fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.
- 21.40. Prover, às suas expensas, enlace de comunicação de dados para conexão de suas instalações às da Contratante, de forma a permitir o acesso dos profissionais alocados na execução dos serviços do contrato aos ambientes tecnológicos e repositórios eletrônicos de artefatos providos pela Contratante.
- 21.41. Apresentar comprovantes das especificações técnicas dos serviços constantes neste Termo de Referência, sempre que solicitado pela Contratante.
- 21.42. Quando solicitados pela Contratante, prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da solicitação;
- 21.43. Providenciar a imediata correção das falhas ou de funcionamento irregular observados nos serviços objeto do presente termo, sem quaisquer ônus e quando notificada pela Contratante, sob pena de ser declarada inidônea e de sofrer penalidades;
- 21.44. Observar, no que couber, o Código Civil Brasileiro, Normas Técnicas, as Leis e os regulamentos pertinentes.
- 21.45. Não subcontratar serviços de terceiros sem prévia consulta e aceitação por parte da Contratante.
- 21.46. Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro alocado, carta de apresentação dos profissionais que atuam nas instalações da Contratante, contendo os dados pessoais e, quando aplicável, informações relativas à habilitação e qualificação profissional.

- 21.47. Apresentar os profissionais previstos no projeto da Contratante no momento e pelo prazo previsto para sua participação, conforme respectivo cronograma de projeto, e devidamente capacitados ao desempenho das atividades pertinentes ao seu papel de projeto.
- 21.48. Selecionar, administrar e capacitar, por seus meios e com exclusiva responsabilidade, o quadro de profissionais alocados ao contrato.
- 21.49. Fornecer crachá de identificação da Contratada a todos os seus funcionários alocados na execução de serviços nas dependências da Contratante, de uso obrigatório enquanto em atuação.
- 21.50. Comunicar prontamente à Contratante quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade e que atuem nas dependências da Contratante, para que sejam tomadas as ações previstas nas políticas de gestão de identidades e de segurança orgânica da Contratante.
- 21.51. Restituir todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados em função da execução do contrato, inclusive crachás, cartões de acesso e outros de propriedade da Contratante, em perfeito estado de uso, em até 5 (cinco) dias úteis do afastamento do servidor que os detinha ou, para todos os servidores, em até 30 dias do encerramento do contrato.
- 21.52. Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e social dos profissionais alocados, inclusive no que se refere à jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo legal.
- 21.53. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 21.54. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 21.55. Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.
- 21.56. Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.
- 21.57. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

- 21.58. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante.
- 21.59. Pagar todos os impostos e taxas devidas sobre as atividades prestadas à Contratante, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados. Manter ainda rigorosamente em dia todas as obrigações devidas aos funcionários previstas no Acordo Coletivo de Trabalho em vigor.
- 21.60. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço ou em conexão com ele, ainda que verificados nas dependências da Contratante, por tudo quanto às Leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.
- 21.61. Comunicar, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.
- 21.62. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar à Contratante, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a Contratante descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.
- 21.63. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos próprios utilizados para a execução dos serviços, não cabendo à Contratante qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou dano ocorridos em suas instalações.
- 21.64. Cumprir as normas de segurança orgânica e demais regulamentos da Contratante, enquanto atuando em suas instalações, exigindo de seus funcionários a fiel observância dos preceitos ali estabelecidos, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações.
- 21.65. Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na Contratante, assinado pelo representante legal da Contratada.
- 21.66. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, em particular quanto à salvaguarda de informações sigilosas, respondendo igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários;
- 21.67. Assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela Contratante não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço eletrônico da Contratante ou acessados a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas;

21.68. É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização da Contratante.

21.69. A parte Contratada deverá permitir que o FIDA e/ou pessoas indicadas pelo FIDA possam inspecionar suas contas e registros relacionados com a apresentação de sua proposta/cotação de preços e com a execução do Contrato, bem como o Contratado deverá permitir que essas contas e registros sejam auditadas por auditores indicados pelo FIDA se esse assim exigir.

22. CONTROLE DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO

22.1. Os trabalhos serão acompanhados e supervisionados pela Gerência de Tecnologia da Informação, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas ao objeto e prestação de serviço, determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados. A Contratada deverá manter o fiscal informado sobre as atividades programadas e realizadas durante todo o período de execução do contrato.

22.2. A equipe de fiscalização será composta dos seguintes integrantes:

22.2.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

22.2.2. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de TI, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

22.2.3. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos; e

22.2.4. Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TI.

22.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

22.4. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

22.5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

22.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, conforme legislação vigente.

22.7. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

23. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

23.1. Os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores designados pela Contratante, com qualificação técnica compatível com o objeto em questão e que irão atestar o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições contratuais, inclusive quanto à qualidade dos produtos gerados ao longo da contratação, além de atestar as faturas apresentadas pela Contratada, devendo, ainda, fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

23.2. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada quanto aos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes.

23.3. O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo entre a Contratante e Contratada.

23.4. A Contratante irá monitorar e medir os Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, tais como manutenção da qualidade e dos prazos acordados.

23.5. Para fins de avaliação do cumprimento dos Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo estabelecidos no presente instrumento, a Contratada entregará, no final de cada mês, o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as Ordens de Serviços concluídas e aceitas pela Contratante no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados.

23.6. A apuração dos Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo será automatizada por meio do Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta indicada pela Contratante, cujo acesso deverá ser fornecido à Contratada, restrito àquilo que for pertinente para execução contratual.

23.7. A entrega de serviços com nível inferior ao mínimo estabelecido constitui inexecução parcial, ensejando glosa dos valores informados no Relatório Técnico Consolidado, que será refletida no faturamento das Ordens de Serviço glosadas.

23.8. O monitoramento e controle do Contrato serão realizados em reunião, nas dependências da Contratante, entre Fiscal Técnico e preposto da Contratada. A reunião será realizada mensalmente para tratar de assuntos inerentes ao contrato, e poderá haver reuniões extra dependendo de necessidade(s) percebida(s) por algum integrante da Equipe de Fiscalização do Contrato e/ou Preposto.

23.9. Todas as restrições, providências e resultados alcançados no projeto deverão ser registrados em ata de reunião.

23.10. A participação da Contratada em reuniões não resultará em remuneração adicional.

23.11. A ausência do Preposto designado pela Contratada, ou seu substituto, em reunião formalmente agendada ensejará evento de glosa contratual conforme previsto nos Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo.

23.12. A qualquer tempo, poderão ser realizadas visitas às dependências da Contratada para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

23.13. Os primeiros 90 (noventa) dias contados após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

23.14. O reiterado descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos pode resultar na aplicação de sanções administrativas, conforme previsto neste documento.

23.15. A Contratante se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

23.16. Independente da aplicação de glosa correspondente à parcela inadimplida do serviço, os descumprimentos das condições contratuais serão aferidos por indicadores próprios, ensejando a aplicação de multa quando ultrapassados os limites estabelecidos.

24. NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMO

Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados.

Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

24.1. OBJETIVO

24.1.1. Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pela Contratante;

24.1.2. Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela Contratada;

24.1.3. Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela Contratada;

24.1.4. Aferir o desempenho da Contratada, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o

cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários da Contratante.

24.2. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

24.2.1. A partir da classificação da demanda, é possível priorizar o seu atendimento, levando-se em conta o impacto e a urgência do ponto de vista do negócio, assim como a disponibilidade de recursos para o seu atendimento.

24.2.2. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da Contratada, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

24.2.3. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo Contratante, considerando-se: impacto, urgência e prioridade, onde:

24.2.3.1. **Impacto:** reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do Contratante. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas. É importante destacar que o impacto não se refere à complexidade da resolução.

24.2.3.2. **Urgência:** é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos. Serviços e recursos de TI têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

24.2.3.3. **Prioridade:** estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento. A classificação da prioridade é resultado da combinação entre os critérios, impacto e urgência.

24.2.4. As Tabelas 01 e 02 definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada serviço:

Tabela 1 Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

Impacto	Situação
Muito Alto	- Serviço que, quando não disponível, pode causar prejuízos ao patrimônio público; - Qualquer incidente que cause impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da Anater; - Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços prestados à sociedade, e, ou, empresas Contratadas.
Alto	- Serviço que, quando não disponível, pode gerar graves falhas em ativos ou outros serviços; - A demanda impede o trabalho diário de um ou mais usuários; - O equipamento ou serviço de uso coletivo apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	Serviço que, quando não disponível, causa um impacto moderado ao processo da instituição;

	• A demanda não impede, mas prejudica o trabalho diário de um ou mais usuários; • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	• Serviço que, quando não disponível, causa pouco ou nenhum impacto processo da instituição; • A demanda não impede e não afeta a atividade do usuário; • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário

Tabela 2 Critérios para Definição da Urgência das Solicitações

Urgência	Situação
Muito Alto	• Impossível seguir trabalhando sem solução; • O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; • O sistema ou recurso é crítico ou sensível; • Qualquer incidente ou requisição reportados pelos dirigentes da Anater; • Deve ser atribuído à todas as demandas cujo o Impacto for Alto ou Muito Alto;
Alto	• O trabalho é possível de ser realizado sem a solução, mas com grave perda de eficiência ou recursos; • O equipamento ou serviço deve ser restabelecido o mais rápido possível.
Médio	• O trabalho ainda é possível de ser realizado com pouca interferência sem solução; • O equipamento ou serviço deve ser restabelecido com brevidade, assim que possível; • Definida, por padrão, para todas as requisições reportadas por usuários internos e externos.
Baixo	• O trabalho é totalmente possível de ser realizado sem solução; • Quando, por necessidade do cliente, não há possibilidade de intervenção imediata; • Quando o serviço pode ser programado para uma data específica, a posteriori.

24.2.5. Os critérios definidos nas Tabelas 01 e 02 deste anexo são balizadores para a classificação dos chamados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) fornecida pela empresa Contratada.

24.2.6. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 03 do anexo.

24.2.7. Cada valor de prioridade está associado a um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução constantes na Tabela 4.

Tabela 3 Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

Impacto → Urgência ↓	Muito alto	Alto	Médio	Baixo
Muito alto	1	1	2	2
Alto	1	2	2	3
Médio	2	2	3	4
Baixo	2	3	4	4

Tabela 4 Prazos máximos para tratamento e solução de incidentes e requisições.

Prioridade	Tempo máximo para o início do atendimento	Tempo máximo para a solução do chamado
1	15 Minutos	02 (duas) horas
2	15 Minutos	04 (quatro) horas
3	30 Minutos	08 (oito) horas
4	30 Minutos	24 (vinte e quatro) horas ou data posterior programada

24.2.8. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 3 deste anexo, é definida a prioridade de cada atendimento com seus respectivos prazos de atendimento e solução. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixo”, e deverá ser registrada na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (fornecida pela Contratada) para uma nova data para sua execução.

24.2.9. **ATENÇÃO:** Todas as solicitações ou incidentes classificados com prioridade “1”, serão atendidos em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

24.2.10. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo Contratante o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade “3”).

24.2.11. O tempo de início de atendimento do chamado (TIA) é o tempo transcorrido desde o registro do chamado no N1 até o escalonamento para os níveis N2 ou N3, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), ou seja, se inicia a partir do registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

24.2.12. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o “TIA” é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível. O registro do “TIA” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços (N1).

24.2.13. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

24.2.14. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, a partir do recebimento do registro da solicitação vinda da central de serviços (N1), até a conclusão da mesma no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido compreenderá apenas dias úteis.

24.3. INDICADORES DE DESEMPENHO

24.3.1. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos utiliza critérios claros e objetivos estabelecidos pela Anater para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas, a Contratada deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas no Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados.

24.3.2. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

24.3.3. Os indicadores de desempenho serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

24.3.4. No Termo de Referência estão relacionadas as categorias de serviços que abrangem o escopo da solução Contratada, dentre os quais os usuários de Tecnologia da Informação podem solicitar atendimento.

24.3.5. Os incidentes, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento, devem seguir os mesmos critérios.

24.3.6. Paralelamente aos atendimentos de suporte aos usuários, a operação de infraestrutura de serviços de TIC abrange serviços continuados para monitoramento e sustentação do ambiente computacional, incluindo servidores, serviços e ativos de rede, storages, sistemas corporativos, bancos de dados e outros serviços essenciais.

24.3.7. O desempenho do serviço de sustentação será medido de acordo com o grau de disponibilidade dos recursos e serviços de TIC para os usuários. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio da Contratada está no Termo de Referência.

24.3.8. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da Contratada, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho (por exemplo, queda do link de internet ou falta de peça de reposição).

24.3.9. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

24.3.10. Caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da Contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).

24.3.11. Para a aferição e medição dos resultados referentes a prestação de serviço contratado, serão adotados indicadores que devem ser atendidos de acordo com a forma que se segue:

24.3.11.1. Indicador 1 – Índice de Tempo de Início do Atendimento (TIA)

- ✓ Finalidade: Analisar se os prazos acordados para a início dos atendimentos técnicos foram cumpridos e aplicar um determinado ajuste no pagamento, se necessário.
- ✓ Como medir: Consideram-se ATRASADOS todos os chamados cujo tempo para início do atendimento extrapolar os Níveis Mínimos de Serviços especificados na Tabela 04, conforme sua classificação de prioridade. No primeiro dia útil de cada mês, devem ser contabilizados todos os chamados técnicos encerrados do mês anterior, utilizando-se dos registros existentes no sistema GSTI.

- ✓ **Fórmula de cálculo:** $TIA (\%) = \frac{\text{Quantidade de Chamados Atrasado}}{\text{Quantidade Total de Chamado}} * 100$
- ✓ **Aplicação:** De posse do resultado do TIA, aplica-se o desconto ao pagamento conforme tabela abaixo:

TIA	Desconto no Pagamento
Meta $\leq 5\%$	Sem desconto
$> 5\% \text{ e } \leq 15\%$	4%
$> 15\% \text{ e } \leq 25\%$	6%
$> 25\% \text{ e } \leq 35\%$	8%
$> 35\% \text{ e } \leq 50\%$	10%
$> 50\% \text{ e } \leq 75\%$	12%
$> 75\%$	15%

24.3.11.2. Indicador 2 – Índice de Tempo máximo para solução (TMS)

- ✓ **Finalidade:** Analisar se os prazos acordados para a início dos atendimentos técnicos foram cumpridos e aplicar um determinado ajuste no pagamento, se necessário.
- ✓ **Como medir:** Consideram-se ATRASADOS todos os chamados cujo tempo para início do atendimento extrapolar os Níveis Mínimos de Serviços especificados na Tabela 04, conforme sua classificação de prioridade. No primeiro dia útil de cada mês, devem ser contabilizados todos os chamados técnicos encerrados do mês anterior, utilizando-se dos registros existentes no sistema GSTI.
- ✓ **Fórmula de cálculo:** $TMS (\%) = \frac{\text{Quantidade de Chamados Atrasado}}{\text{Quantidade Total de Chamado}} * 100$
- ✓ **Aplicação:** De posse do resultado do TMS, aplica-se o desconto ao pagamento conforme tabela abaixo:

TMS	Desconto no Pagamento
Meta $\leq 5\%$	Sem desconto
$> 5\% \text{ e } \leq 15\%$	4%
$> 15\% \text{ e } \leq 25\%$	6%
$> 25\% \text{ e } \leq 35\%$	8%
$> 35\% \text{ e } \leq 50\%$	10%
$> 50\% \text{ e } \leq 75\%$	12%
$> 75\%$	15%

24.3.11.3. Indicador 3 – Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos de TIC (DISP)

- ✓ **Finalidade:** Analisar se os componentes de infraestrutura e sistemas críticos estão sendo sustentados de forma que maximize a produtividade e a continuidade do negócio e aplicar um determinado ajuste no pagamento, se necessário.
- ✓ **Como medir:** Considera-se DISPONIBILIDADE a percentagem do tempo real de funcionamento (em horas) dos ativos e sistemas em relação ao número total de horas de funcionamento previstas (em horas). As interrupções programadas, realizadas fora do

horário de expediente, não serão consideradas no cálculo. Os valores utilizados (uptime/downtime) deverão ser extraídos de ferramenta de monitoramento automatizado (ex. Zabbix/Nagios), e dos registros existentes no sistema GSTI. Serão incluídos nesta métrica TODOS os ativos e sistemas, que por ocasião de incidente ou indisponibilidade, pode afetar coletivamente as atividades da instituição.

- ✓ Fórmula de cálculo: $DISP (\%) = \frac{\text{Quantidade de Horas em Funcionamento}}{\text{Quantidade de Horas Previstas}} * 100$
- ✓ Aplicação: De posse do resultado do DISP, aplica-se o desconto ao pagamento conforme tabela abaixo:

DISP	Desconto no Pagamento
Meta > 97%	Sem desconto
> 97% e ≤ 85%	5%
≥ 85%	10%

24.4. ÍNDICE DE GLOSA MENSAL E VALOR CORRIGIDO DE FATURA MENSAL

24.4.1. Para efeito de eventual glosa de pagamento da parcela contratual mensal, define-se o IGM (Índice de Glosa Mensal), que é a soma dos descontos gerados pelos indicadores de desempenho:

$$IGM(\%) = (TIA + TMS + DISP)$$

24.4.2. Por fim, o Valor Corrigido de Fatura Mensal corresponde ao resultado do Índice de Glosa Mensal aplicado ao Valor Fixo Mensal, conforme fórmula a seguir:

$$\text{Valor corrigido da fatura Mensal (R\$)} = VFM * IGM(\%)$$

24.5. INFORMAÇÕES GERAIS

24.5.1. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho, não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo.

24.5.2. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida. Caso seja identificada a necessidade de aplicação de Glosa, a Contratada poderá, a seu critério, apresentar justificativas à Contratante dentro de um prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data do fechamento da avaliação dos indicadores.

24.5.3. Caberá ao Contratante avaliá-las no prazo de cinco dias úteis. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Gestor de Contrato ou qualquer membro da equipe de fiscalização.

24.5.4. A aplicação de glosa no pagamento por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não exime a Contratada de outras sanções estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.

25. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

25.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

25.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

25.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, no prazo de 10 (dez) dias corridos, da seguinte forma:

25.4. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

25.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

25.6. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

25.7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

25.8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

25.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

25.10. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

25.11. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

25.12. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

25.13. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

25.14. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

25.15. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, considerando eventuais glosas aplicadas com base no descumprimento de níveis mínimos de serviço.

25.16. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

25.17. 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.

26. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

26.1. O pagamento decorrente da concretização do objeto desta licitação será efetuado pela Gerência Financeira e Contábil, por processo legal, após a comprovação da entrega dos serviços, nas condições exigidas e apresentação dos documentos fiscais devidos, em até 30 (trinta) dias após apresentação da Nota Fiscal e ateste pelo fiscal do contrato.

26.2. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo empregado competente da Contratante, na nota fiscal e da apresentação de documentação Fiscal, trabalhista e previdenciária:

26.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

- 26.4. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, mediante apresentação de certidão emitida pela Caixa Econômica Federal;
- 26.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943 (CNDT).
- 26.6. A Contratada não poderá, em qualquer hipótese e sob qualquer pretexto, realizar qualquer tipo de negociação dos títulos e/ou valores decorrente dessa contratação, tais como, penhorar, transferir, ceder e/ou emprestar a terceiros, dentre outras, obrigando-se a não caucioná-los a qualquer pessoa, física ou jurídica, razão pela qual a Contratante pagará os valores pertinentes, sempre, única e exclusivamente, à Contratada.
- 26.7. Todos os tributos, emolumentos e contribuições para fiscais, que sejam devidos em decorrência direta ou indireta do contrato ou de sua execução, já estão embutidos no valor pactuado, não incidindo nenhum outro adicional, ficando claro que cada parte arcará com os tributos de sua responsabilidade, determinados pela legislação.
- 26.8. Nos documentos de cobrança deverão ser claramente discriminados os serviços executados e os preços a eles correspondentes.
- 26.9. Constatando-se, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Anater.
- 26.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Anater deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 26.11. Persistindo a irregularidade, a Anater deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.
- 26.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.
- 26.13. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima da Anater.
- 26.14. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes aos serviços prestados, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo,

obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

26.15. A devolução dos documentos de cobrança não aprovados, bem como os prazos para reapresentação, reexame e aprovação, em hipótese alguma serão motivo para suspensão da execução do contrato por parte da Contratada.

26.16. A Contratante efetuará a retenção, em relação aos valores a serem pagos à Contratada, dos tributos e encargos previstos na legislação tributária nacional, independentemente de notificação prévia, salvo as exceções previstas em lei.

26.17. A Contratada se regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

26.18. As despesas para atender ao objeto estão programadas em previsão orçamentária no Contrato de Gestão firmado com a União, e seus aditamentos, em conformidade com a Lei nº 12.897 de 18 de dezembro de 2013 e com Decreto nº 8.252 de 26 de maio de 2014. Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola - FIDA.

27. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

27.1. Durante e após a vigência deste Contrato, a Contratada se compromete, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados (“Prepostos”) que tiverem acesso a informações confidenciais da Anater, a garantir o tratamento confidencial das mesmas, independentemente (a) da forma (por escrito, oral etc.) e mídia (digital, impressa etc.) nas quais tais informações foram divulgadas e (b) de quaisquer marcações ou legendas apostas sobre referidas informações, observando-se, ademais, o seguinte:

27.1.1. Todas as informações das quais a Contratada venha a ter conhecimento na execução deste Contrato, pertencem única e exclusivamente à Contratante, sendo que a aquela não possui qualquer direito de utilizar as informações, salvo para o desempenho deste instrumento;

27.1.2. A Contratada obriga-se a abster-se de copiar, reproduzir, vender, ceder, licenciar, comercializar, transferir ou de outra forma alienar, divulgar ou dispor das informações da Anater a terceiros, tampouco de utilizá-las para quaisquer fins, exceto se com a prévia e expressa autorização, por escrito, da Contratante;

27.1.3. A Contratante concorda que a Contratada poderá revelar as informações da Anater para seus Prepostos, desde que esses tenham necessidade de acesso às informações.

27.2. Não são consideradas informações confidenciais quaisquer que a Contratada comprovar documentalmente que:

27.2.1. Já eram de seu conhecimento à época da assinatura deste Contrato;

27.2.2. Forem ou se tornarem disponíveis ao público em geral sem violar este instrumento;

27.2.3. Seja requerido por ordem judicial, sem possibilidade de recursos.

27.3. Após o término deste Contrato, por qualquer motivo, a Contratada deverá devolver à Contratante ou destruir, todas as cópias das informações confidenciais que se encontrarem em seu poder, desde que não haja legislação contrária em vigor, certificando tal fato à Anater, bem como cessar imediatamente a utilização de quaisquer informações confidenciais, independentemente de qualquer notificação a respeito.

27.4. A Contratada deverá indenizar e assegurar à Contratante por quaisquer perdas, danos, custos, despesas, responsabilidades, ações, reclamações e procedimentos decorrentes, diretamente, do descumprimento da obrigação de confidencialidade estabelecida neste Contrato, sem prejuízo das medidas liminares ou cautelares cabíveis em relação a tal descumprimento.

28. CONFORMIDADES LEGAIS E/OU REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

28.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto ou equipamento que contenha ou faça uso de qualquer das Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio (SDO) abrangidas pelo Protocolo de Montreal

28.2. A Contratada envidará todos os esforços para cumprimento dos itens abaixo, uma vez que são práticas observadas e valorizadas pela contratante, de modo geral, e recomendável a todas as empresas, a saber:

28.2.1. Buscar o desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo;

28.2.2. Adotar práticas socialmente responsáveis, comprometendo-se com o bem-estar de seus colaboradores e/ou pessoas que indireta ou diretamente lhe prestam serviços, proporcionando-lhes condições adequadas e que não sejam prejudiciais ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social;

28.2.3. Não adotar práticas de discriminação de qualquer gênero, dentro ou fora da relação de emprego e/ou de prestação de serviços, especialmente, mas não somente por motivos de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, dentre outros; e obter as certificações existentes para o seu setor de atuação.

28.3. O FIDA exige que os destinatários do seu financiamento observem e façam observar, incluindo em todos os acordos e contratos no âmbito dos Projetos financiados com seus fundos, seja com a equipe do projeto, empreiteiros, fornecedores e outros terceiros, disposições para prevenção do “Assédio Sexual” e da “Exploração e Abuso Sexual”, sob as seguintes disposições:

28.3.1. O mutuário, beneficiários ou partes envolvidas têm a obrigação de relatar imediatamente ao FIDA, incidentes em atividades ou operações financiadas ou administradas pelo FIDA, relativas a Assédio Sexual e Exploração e abuso sexual.

28.4. O FIDA aplica as definições das Nações Unidas, que afirma que:

28.4.1. “Exploração e abuso sexual em relação a beneficiários no contexto das operações do FIDA são definidos como qualquer abuso real ou tentado de uma posição de vulnerabilidade, poder diferencial ou confiança, para fins sexuais, incluindo, entre outros, lucro monetário, social ou político da exploração sexual de terceiros (exploração sexual); a intrusão física real ou ameaçada de natureza sexual, seja pela força ou sob condições desiguais ou coercitivas (abuso sexual).”

28.4.2. “O Assédio Sexual é qualquer avanço sexual indesejado, solicitação de favor sexual ou outra conduta verbal, não verbal ou física de natureza sexual que interfira de maneira irracional no trabalho, altere ou seja uma condição de emprego, ou crie um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo.”

29. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

29.1. Caracteriza infração administrativa, nos termos do art. 50 do RLC, as seguintes hipóteses:

29.1.1. Inexecutar total ou parcialmente, qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

29.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

29.1.3. Fraudar na execução do contrato;

29.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

29.1.5. Cometer fraude fiscal;

29.1.6. Não mantiver a proposta.

29.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem, com fulcro no Art. 60 do RLC da Anater acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

29.2.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

29.2.2. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

29.2.3. Suspensão do direito de licitar ou contratar com a Contratante por prazo não superior a 2 (dois) anos;

Parágrafo Único: A definição e aplicabilidade da sanção serão analisadas, definidas e estabelecidas pelo presidente da Anater. Da decisão de aplicabilidade de sanção caberá, em até 5 dias do recebimento da notificação, recurso à Diretoria Executiva da Anater.

29.3. Também ficam sujeitas às penalidades, a Contratada que:

29.3.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

29.3.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

29.3.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Contratante em virtude de atos ilícitos praticados.

29.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto no RLC.

29.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo e punitivo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.

30. DA RESCISÃO

30.1. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo unilateralmente pela Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não gerando nenhuma obrigação ou direito à indenização à Contratada, cabendo, tão somente, o pagamento do valor correspondente ao objeto já demandado e ainda não remunerado, conforme prova documental apresentada pela Contratada.

30.2. A rescisão com fulcro no Art. 61 do RLC da Anater constitui-se em possibilidade de as partes se retirarem da parceria antes do prazo previamente ajustado e que poderá ser:

30.2.1. Amigável - por acordo entre as partes, e deverá ser solicitada até 60 dias antes;

30.2.2. Unilateral - pode se dar basicamente em quatro situações diversas: por descumprimento das ações pactuadas, por culpa (algum tipo de irregularidade atribuível a uma das partes), por interesse público e pela ocorrência de caso fortuito ou força maior;

30.2.3. Judicial - nos termos da legislação;

30.2.4. Parágrafo Único: Aos partícipes assiste a possibilidade de intentar ação judicial para reparação do dano que eventualmente tenha sido causado em virtude da rescisão.

30.3. O Contrato poderá ainda ser rescindido total ou parcialmente por qualquer das Partes, independentemente de procedimento judicial, se:

30.3.1. Houver a prática de atos ilícitos que venham a comprometer a idoneidade de qualquer das Partes;

30.3.2. Qualquer das Partes entrarem em processo de recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência ou requerer ou tiver requerida sua dissolução ou liquidação;

30.3.3. Utilização do nome comercial, marca, logotipo e assemelhados de propriedade ou posse da outra Parte sem prévia autorização escrita desta;

30.3.4. Mudança de controle societário da Contratada, sem que a Contratante tenha sido notificada com antecedência a esse respeito;

30.3.5. Se a Contratada demonstrar, comprovadamente, por meio de laudos técnicos, incapacidade técnica, negligência e/ou imperícia na execução dos serviços;

30.3.6. Interrupção dos serviços, objeto deste contrato, salvo por motivos de força maior devidamente comprovado, bem como caso fortuito não previsto.

30.4. O cancelamento será efetivado e a cobrança da mensalidade cessada quando da devolução e chegada dos equipamentos na sede da Contratada.

30.5. Por se tratar de um contrato financiado pelo FIDA, se o Contratante concluir que a parte Contratada incorreu em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas, durante a seleção ou na execução do contrato, poderá, após notificar a parte Contratada em um prazo de 14 (quatorze) dias úteis, rescindir o contrato, considerando as definições a abaixo:

30.5.1. “Prática Corrupta” significa oferecer, dar, receber, ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

30.5.2. “Prática fraudulenta” significa a falsificação ou omissão dos fatos a fim de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

30.5.3. “Prática colusiva” significa esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais partes, com ou sem o conhecimento do Mutuário ou de seus Prepostos, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

30.5.4. “Prática coercitiva” significa causar dano ou ameaçar causar dano, direta, ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

30.5.5. “Prática obstrutiva” significa:

30.5.5.1. Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas a auditores, com o objetivo de impedir materialmente uma inspeção do FIDA de alegações de prática corrupta, fraudulenta, coercitiva ou colusiva e/ou ameaçar, perseguir ou intimidar qualquer parte interessada, para impedi-la de mostrar seu conhecimento sobre assuntos relevantes à investigação ou ao seu prosseguimento, ou

30.5.5.2. Atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício dos direitos do FIDA de promover inspeção ou auditoria.

30.6. Medidas a Serem Adotadas:

30.6.1. O FIDA cancelará a parte do empréstimo ou doação relativa ao contrato se, a qualquer momento, concluir que os representantes do Mutuário/contratante ou de um beneficiário do empréstimo estiveram envolvidos em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas ou coercitivas durante o processo de seleção ou de execução do contrato, sem que o mutuário/contratante tenha tomado medidas oportunas, adequadas e satisfatórias ao FIDA, para remediar a situação;

30.6.2. O FIDA imporá sanções à parte Contratada para os Serviços, podendo declará-lo inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para outorga de um contrato financiado pelo FIDA, se a qualquer momento concluir que ele teve envolvimento direto ou por meio de um agente com práticas corruptas, fraudulentas, colusivas ou coercitivas ao participar da seleção ou executar o contrato.

31. DISPOSIÇÕES FINAIS

31.1. Os casos omissos resolver-se-ão por deliberação da Diretoria Executiva da Anater, segundo as disposições contidas no Art. 88 do RLC e, baseados no respeito aos princípios expressos no art. 2º e, quanto aos contratos, na aplicação dos princípios contratuais regidos pelo Código Civil Brasileiro e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

31.2. Os termos e disposições do contrato, eventuais Anexos e Aditivos a ele relacionados constituem-se no único documento regulador da relação contratual, prevalecendo sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos, tácitos ou expressos, anteriores entre as partes que trate do mesmo objeto aqui especificado.

31.3. As partes reconhecem que, em nenhuma hipótese, poderão agir ou ser consideradas como agente ou representante da outra parte, em suas negociações, com qualquer pessoa, física ou jurídica, não tendo poderes para agir em nome da outra.

31.4. Não se estabelecem, por força do contrato, qualquer tipo de sociedade, associação ou vínculo empregatício entre as partes Contratantes, sendo totalmente distintas e absolutamente independentes jurídica e financeiramente uma da outra, ficando isentas desde já por toda e qualquer responsabilidade perante os poderes públicos e terceiros, por encargos e obrigações civis, tributárias, previdenciárias, trabalhistas, penais e/ou quaisquer outras decorrentes da execução do contrato, não podendo as partes, inclusive, assumir compromissos ou responder perante terceiros, uma pela outra.

31.5. Este instrumento e sua execução não acarretam licença ou concessão de uso das marcas, de parte a parte, razão pela qual Contratante e Contratada não poderão utilizar, exceto mediante prévia autorização por escrito, qualquer nome, marca, logotipo ou símbolo de propriedade das mesmas, nem tampouco fazer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou negocial entre as partes que não oriundas do contrato, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

31.6. A Contratada deve garantir à Contratante que:

31.6.1. Está devidamente habilitada, legal e tecnicamente, a firmar e executar do contrato e que o(s) signatário(s) está (ao) investido(s) de poderes para tanto.

31.6.2. Possui os registros e autorizações necessários à execução dos serviços contratados, e, responderá, perante a Contratante, integralmente, por todos os danos diretos e indiretos que advierem da inexatidão das declarações e garantias arroladas neste item ou em qualquer outro dispositivo do contrato ou de seu cumprimento.

31.7. É vedado à Contratada a subcontratação total do objeto.

OBS. ESSE TERMO FOI APROVADO PELA DIRETORIA EXECUTIVA

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

Observação 1: a proposta a ser informada no campo específico do portal do sistema “Licitações-e” pelo licitante quando da inserção do seu preço inicial não deverá conter qualquer identificação, sob pena de desclassificação.

Observação 2: os dados de identificação da empresa somente deverão ser preenchidos neste modelo de proposta a ser anexado pela empresa.

- **DADOS DA EMPRESA:**

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Cidade:

Telefone:

E-mail:

Dados Bancários:

Representante Legal:

- **PROPOSTA:**

Apresentamos proposta conforme objeto em referência; declaramos estar de acordo como os termos do Pregão nº.011/2020 (eletrônico), cujo objetivo é a contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

Na eventualidade de ser considerada vencedora da presente Licitação, indica para a assinatura do Contrato ou Instrumento Equivalente o seu representante legal, Sr(a). (*nome completo*), portador do CPF nº (*nº do CPF*).

Propõe-se, para a prestação dos serviços ora ofertados, o valor de R\$ xxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxx) constante do relatório de Quantitativo e Especificação abaixo.

O prazo de validade da presente proposta é de xx (xxxxx) dias a contar desta data (**não inferior à 60 (sessenta dias)**), contados a partir do dia subsequente ao da efetiva abertura das propostas.

• **QUANTITATIVO E ESPECIFICAÇÃO:**

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT.	VALOR UNIT. (R\$)	VALOR TOTAL. (R\$)
1	Arquitetura	Desenho e implementação da nova arquitetura para atendimento total das necessidades da Anater com possibilidade de ampliação.	UND	1		
	Migração	Migração de todos os dados e serviços do ambiente atual.	UND	1		
2	Sustentação	Sustentação completa de toda infraestrutura desenhada e configura (24x7).	MÊS	12		
VALOR TOTAL DA PROPOSTA:						

DECLARAMOS QUE:

- Examinamos cuidadosamente o edital, inteiramo-nos de todos os seus detalhes e com eles concordamos, aceitamos todos os seus termos e condições e a eles desde já nos submetemos;
- Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- Nos valores constantes da proposta estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução do objeto, tais como equipamentos, materiais, mão-de-obra, custos diretos e indiretos, despesas com encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, incluindo vantagens decorrentes de acordos, convenções ou dissídios coletivos, seguros, taxas, tributos e contribuições de qualquer natureza ou

espécie, salários, auxílios alimentares, transportes e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto;

- A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com a ANATER.
- A presente proposta foi elaborada de maneira independente por esta empresa, e que o conteúdo desta proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão nº 011/2020 (eletrônico), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- Ser garantida a prestação dos serviços bem como os preços ofertados durante toda a realização do futuro Contrato; e
- Examinou cuidadosamente o Edital e seus Anexos, especialmente o Termo de Referência, e está ciente de todas as suas condições e a elas desde já se submete.

OBS.: Não serão aceitas propostas com valores superiores à média constante do termo de referência.

Local e data

Assinatura e Carimbo do Representante Legal da Empresa

(Pessoa devidamente autorizada pelo ato constitutivo para assinar pela empresa - Nome Legível)

ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

A empresa (*razão social da empresa*), inscrita no CNPJ nº (*nº CNPJ*), estabelecida na (*endereço completo*), representada por seu Responsável Técnico.....
(nome do responsável), CPF nº....., **DECLARA**, sob as penas da Lei que, em visita realizada às instalações da Gerência de Tecnologia da Informação da ANATER, está ciente das condições atuais de infraestrutura física e tecnológica e processos de trabalho existentes, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pelo órgão, além do parque de sistemas sustentados e perspectivas de projetos para desenvolvimento, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data, bem como quaisquer outras que sejam eventualmente disponibilizadas por meio eletrônico ou ainda que tiver acesso por qualquer meio, formal ou informal.

Local e data

Assinatura e Carimbo do Representante Legal da Empresa

(Pessoa devidamente autorizada pelo ato constitutivo para assinar pela empresa - Nome Legível)

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

A empresa (*razão social da empresa*), inscrita no CNPJ nº (*nº CNPJ*), estabelecida na (*endereço completo*), representada por seu Responsável Técnico.....
(nome do responsável), CPF nº....., **DECLARA**, sob as penas da Lei que, opta por não realizar vistoria às instalações da Gerência de Tecnologia da Informação da ANATER, submetendo-se integralmente às condições atuais de infraestrutura física e tecnológica e processos de trabalho existentes, bem como às quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática disponíveis e necessários e ainda de softwares em utilização pelo órgão, além do parque de sistemas sustentados e perspectivas de projetos para desenvolvimento e demais condições constantes do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, portanto, que a empresa está ciente de que não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, de dificuldades técnicas não previstas ou de custos não planejados, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações complementares que tenham sido eventualmente disponibilizadas por meio eletrônico ou que tiver acesso por qualquer meio, formal ou informal.

Local e data

Assinatura e Carimbo do Representante Legal da Empresa

(Pessoa devidamente autorizada pelo ato constitutivo para assinar pela empresa - Nome Legível)

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

A empresa (*razão social da empresa*), inscrita no CNPJ nº (*nº CNPJ*), estabelecida na (*endereço completo*), **DECLARA**, sob as penas da Lei, que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação e que cumpre plenamente todos os requisitos de habilitação exigidos no edital do presente processo licitatório, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, ainda, que inexistente a participação de empregado ou dirigente de quaisquer entidades operacionalmente vinculadas a ANATER, bem como de ex-empregado ou ex-dirigente de quaisquer entidades ao mesmo operacionalmente vinculadas, estes até 180 (cento e oitenta) dias da data de respectiva rescisão do contrato de trabalho, seja em sua composição societária, seja como seu prestador de serviço, formalizado ou não.

Por ser verdade, firma a presente.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa

Obs.:

- Identificar o signatário e utilizar carimbo padronizado da empresa.

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE QUADRADA NO ARTIGO 34 DA LEI Nº11.488/2007

REF.: PREGÃO N º 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

(razão social da empresa), inscrita no CNPJ nº *(nº do CNPJ)*, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) *(nome completo)*, portador(a) da Carteira de Identidade nº *(nº RG)* e do CPF nº *(nº CPF)*, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser *(Microempresa / Empresa de Pequeno Porte)* nos termos da legislação vigente, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações conforme Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014.

Observações:

- Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME/EPP, nos termos da LC nº 123/2006 e LC nº 147/2014;
- A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME/EPP, nos termos da LC nº 123/2006 e LC nº 147/2014, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa

Obs.:

- Identificar o signatário e utilizar carimbo padronizado da empresa.

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO RELATIVA À PROIBIÇÃO DO TRABALHO DO MENOR (LEI Nº 9.854/99) E RESPONSABILIDADE SOCIAL

REF.: PREGÃO N º 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

Declaro, observado o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, que não utilizo menores de 18 (dezoito) anos para trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre as 22 h e 05 h, nem menores de 16 (dezesesseis) anos para qualquer tipo de trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, bem como se comprometo a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes, nos termos da Lei nº 10.097, de 19/12/2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho.

Estou ciente de que a inobservância destas disposições legais poderá acarretar a minha imediata inabilitação ou desclassificação e/ou rescisão do contrato administrativo em curso.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa

Obs.:

- Identificar o signatário e utilizar carimbo padronizado da empresa.

ANEXO IX

MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO VÍNCULO DE PARENTESCO

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

Eu, (nome), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxxxxxxxxx, portador da Cédula de Identidade nº xxxx, residente e domiciliado no endereço xxxxxxxx, nº xxx, bairro xxxxx, CEP xxxx, cidade xxxx, Estado xxxx, representante legal da (Empresa) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, pessoa jurídica de direito privado (ou o tipo que for), com sede na xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxxxxxx **DECLARO**, para os devidos fins e sob as penas da lei, que NÃO sou cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de qualquer integrante do quadro de Dirigentes/funcionários da ANATER e ex-empregados até 6 (seis) meses após sua demissão do quadro de pessoal da Entidade, conforme exigência de vedação ao nepotismo prevista na Súmula Vinculante n.º 13 do Supremo Tribunal Federal e regulamentada pelo Decreto n.º 7.203, de 04 de Junho de 2010.

Esta declaração visa atender as orientações do TCU, Acórdão 1195/2006 e artigo 1º do Decreto n. 7.203 de 04/06/2010.

Por ser expressão da verdade, assumo inteira responsabilidade pela declaração ora prestada, sob as penas da lei.

Local e Data.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(Pessoa devidamente autorizada pelo ato constitutivo para assinar pela empresa - Nome Legível)

PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico) - ANEXO X

**MINUTA DE CONTRATO ADMINISTRATIVO
N° XXX/2020 QUE FAZEM ENTRE SI A
AGÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA
TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL - ANATER E A
EMPRESA XXXXXXXXXXXX.**

A **ANATER** - Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural, com sede em Brasília/DF SBN, Quadra 1, Bloco D, Edifício Palácio Do Desenvolvimento, 6º Andar CEP 70.057-900 , instituída pela lei 12.897 de 18 de dezembro de 2013 e decreto 8.252 de 26 de maio de 2014, inscrita sob CNPJ sob o nº 24.203.514/0001-02 , neste ato representada pelo neste ato representada pelo seu **Presidente Sr. Ademar Silva Júnior**, brasileiro, inscrito no CPF nº 437.525.511-00, portador da Carteira de Identidade nº 000.116.250 MS, seu Diretor Administrativo **Sr. Marco Aurélio Santullo**, brasileiro, inscrito no CPF nº 204.048.161-34, portador da Carteira de Identidade nº 00.274.880/MS, e seu Diretor Técnico **Sr. Wesley Passaglia**, brasileiro, inscrito no CPF nº 636.114.811-49, portador da Carteira de Identidade nº 1409919 SSP/DF, de acordo com seu Estatuto Social de acordo com seu Estatuto Social por outro lado a empresa **xxxxxx**, inscrita no CNPJ sob o nº **xxxxxx**, com sede (endereço), neste ato representada por seu sócio administrador **xxxxxx**, brasileiro, inscrito no CPF: XXXXXXXXXXXXX, considerando o julgamento da licitação **Processo Licitatório n.º xxxxx - Pregão nº xxxxx (eletrônico)**, atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes no RLC, na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato mediante as cláusulas e condições a seguir enunciada:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER, compreendendo:

1.1.1. Planejamento, proposição e gerenciamento da infraestrutura; configurações e ajustes de performance no sistema operacional; aplicações e banco de dados; criação e gestão de novas

instâncias; aplicação de pacotes de atualizações de segurança das ferramentas envolvidas; gestão de configuração e mudanças.

1.1.2. Desenho e prototipação de soluções de TIC sugeridas pela equipe técnica da ANATER.

1.1.3. Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Sustentação de sistemas de informação, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

1.1.4. O Edital e todos os seus anexos são parte integrante e indissociável deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

2.1. Sustentação e Suporte à Banco de Dados

2.1.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas.

2.1.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

2.2. Sustentação e Suporte a Servidor de Aplicação

2.2.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos servidores de aplicação.

2.2.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos servidores de aplicação existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

2.3. Sustentação e Suporte a Rede de Computadores

2.3.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

2.3.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

2.3.3. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN).

2.3.4. Coordenará a perfeita execução dos serviços de sustentação e suporte a rede de computadores, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

2.4. Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC

2.4.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

2.4.2. Responsável pelo monitoramento constante dos ativos de TIC em geral que suportem os processos da ANATER, gerando uma base histórica de monitoramento destes.

2.5. Sustentação e Suporte Especializado em arquitetura de soluções de TIC

2.5.1. Responsável pela prospecção e execução de prova de conceito, de planejamento, de instalação, de implantação de novas arquiteturas e soluções estratégicas de TIC, realizando testes de software, avaliações e liberações bem como manter documentação correlata.

2.6. Sustentação e Suporte especializado em gerência de configuração e mudança

2.6.1. Responsável por apoiar a execução dos processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças dos ativos de software, bem como manter documentação correlata.

2.7. Sustentação e Suporte à Segurança da Informação

2.7.1. Responsável pelo gerenciamento de segurança da informação e pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico da ANATER.

2.7.2. Responsável por prestar o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC da ANATER, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos.

2.8. Gerenciamento dos Serviços e Atividades de Sustentação e Suporte

2.8.1. Responsável pela coordenação de pessoal da Contratada, orientada para a garantia da perfeita execução de todas as atividades de todos os serviços especificados neste estudo, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados pela Contratada, consolidando todos os relatórios gerenciais, incluindo ainda o fomento à melhoria constante dos processos e o aumento na qualidade dos serviços através de auditorias constantes, suportada pelos indicadores de performance referentes à todos os serviços contratados.

2.8.2. Administração de ambientes Microsoft/ Windows Server / Virtualização Hyper-V.

2.8.3. O Serviço de Administração de ambientes Windows Server presta suporte técnico de terceiro nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos a administração da rede corporativa Windows® Server.

2.8.4. Será responsável por executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores Windows; Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede da ANATER; Auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server, entre outros.

2.8.5. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (Microsoft-Hyper-V Server R2);

2.8.6. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas;

2.8.7. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2);

2.8.8. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2).

2.8.9. Administração de sistemas operacionais Linux / Storage / Virtualização VMware

2.8.10. Responsável pelo fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes/requisições relacionadas aos servidores de rede Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações.

2.8.11. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantação e testes de novos produtos na plataforma Linux.

2.8.12. Executar serviços nos servidores Linux, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções e patches.

2.8.13. Executar as rotinas de operação e administração de STORAGE visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança. Proceder com restore quando necessário e configurar o STORAGE conforme a política aprovada pela equipe do Contratante.

2.8.14. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE.

2.8.15. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (VMWare).

2.8.16. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (VMWare), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas.

2.8.17. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (VMWare).

2.8.18. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (VMWare).

2.8.19. Administração e Sustentação das soluções de Backup

2.8.20. Responsável por atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de backup.

2.8.21. Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de backup com a utilização das ferramentas de monitoramento.

2.8.22. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da ANATER.

2.8.23. Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso.

2.8.24. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente.

2.8.25. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços.

2.9. Suporte Técnico Remoto e Presencial

2.9.1. Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

2.9.2. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

2.9.3. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

2.10. Serviço de Indexação de pesquisa em acervo para o SGA

2.10.1. Tendo em vista a quantidade de arquivos inseridos no SGA e a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei Número L13709, assinada em 14/08/2018, a atividade de

identificação e tratamento de dados pessoais, nos meios digitais dos dados não estruturados (arquivos), se faz necessário ter leitura e identificação dos dados de pessoas físicas e jurídicas armazenados pelo sistema SGA, sem a necessidade de execução de atividades manuais pelos times de desenvolvimento. A solução proposta deverá ter capacidade mínima de:

2.10.2. Permitir a realização de indexação e pesquisas em informações oriundas de diversas fontes de dados diferentes, incluindo bases de dados relacionais, arquivos de diversos tipos (planilhas, textos, vídeos, imagens, áudios) em diretórios de rede e páginas WEB;

2.10.3. Possuir facilidades de pesquisa em inteiro teor, utilizando filtros, busca por radicais, fonética e similaridade de escrita;

2.10.4. Permitir utilizar operadores booleanos e de proximidade, desconsiderando stopwords;

2.10.5. Permitir reconhecer automaticamente caracteres (OCR) em documentos digitalizados;

2.10.6. Destacar os termos pesquisados na imagem do documento;

2.10.7. Possuir interface de administração que permita, entre outros:

2.10.8. Determinar quais informações serão indexadas, categorizando-as (taxonomia) de acordo com a hierarquia desejada pelo usuário, e qual o intervalo de tempo para atualização de cada uma delas;

2.10.9. Controlar o acesso ao acervo digital indexado em função do grupo ao qual o usuário pertence;

2.10.10. Grupos de usuários diversos podem ser atribuídos a cada categoria de classificação;

2.10.11. Possui arquitetura flexível e preparada para suportar grande utilização, através da segmentação do índice e dos agentes de indexação em diversos servidores e realização de balanceamento de carga, garantindo um serviço ininterrupto e uma boa resposta aos usuários.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA MIGRAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

3.1. A nova infraestrutura oferecida pela Contratada deverá garantir todas as funcionalidades atuais da Agência, sem impactar as aplicações já desenvolvidas e não onerar as novas aplicações.

3.2. Até a sua aprovação a nova infraestrutura desenvolvida pela Contratada passará por avaliação de 10 dias úteis em funcionamento paralelo com a infraestrutura atual, após esse prazo será feita a mudança total para a nova plataforma e a antiga estrutura será desativada.

3.3. Cabe a Contratada garantir todos os backups para que nenhum dado se perca durante esse processo.

3.4. Todas as mudanças que impactarem a usabilidade e/ou causarem alguma complicação para os usuários serão realizadas fora do horário comercial (08:00 até 18:00). Caso seja necessária a interrupção total ou parcial por mais de 12 horas, essa atividade deverá ocorrer durante um dia não comercial (sábado, domingo ou feriado nacional).

3.5. Repasse oficial do conhecimento desenvolvido pela Contratada das soluções desenvolvidas para as demandas apresentadas, por meio de documentação e reuniões gravadas.

CLÁUSULA QUARTA – DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.1. A Contratada e seus prestadores de serviço deverão respeitar a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Anater, bem como as demais normas internas.

4.2. Todas as informações obtidas pela Contratada quando da instalação da solução de TI deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.3. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da Anater, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela Contratada sem expressa autorização da Contratante.

4.4. Os profissionais da Contratada que atuarão na instalação da solução de TI receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

4.5. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

4.6. A Contratada obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à Contratante, sobre qualquer anormalidade que verificar na instalação da solução de TI.

4.7. Cada profissional a serviço da Contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional da Contratante não poderá ser utilizada para fins particulares, quaisquer ações que tramitem na rede e equipamentos da Contratante poderão ser auditadas.

CLÁUSULA QUINTA - DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

5.1. O serviço à infraestrutura/sistemas deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato: corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente), preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação e desempenho da infraestrutura tecnológica), evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível) e adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou extensão de software ou hardware nas instalações).

5.2. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal de expediente da agência ou a critério deste junto à empresa Contratada e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

CLÁUSULA SEXTA - DAS ESPECIFICAÇÕES COMPLEMENTARES

6.1. Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à implementação da solução proposta, são de inteira responsabilidade da Contratada, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento de toda a infraestrutura, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da Contratada, mantendo em pleno funcionamento todo objeto da contratação.

6.2. A Contratada deverá fornecer infraestrutura baseada em Datacenter, para a prestação do serviço, incluindo: mão-de-obra, recursos computacionais, equipamentos, cabos, fios, conectores, acessórios, componentes, estrutura de rede de fibra óptica e metálica e montagem das VLANs, servidores virtuais, estrutura de backup, acesso à internet, e qualquer outro insumo necessário para prestar os serviços detalhados nesse documento.

6.3. A Contratada deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma pró-ativa todos os recursos disponibilizados para o Contratante, de forma a garantir o correto funcionamento de todas

as funcionalidades especificadas neste Termo de Referência, a partir de seu Centro de Gerenciamento de Segurança (SOC) e do Centro de Operações de Rede (NOC), em regime 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

6.4. A Contratada deverá realizar procedimentos de configuração inicial (instalação) e atualização (implantação) dos produtos digitais existentes atualmente e de novos produtos desenvolvidos durante o período do contrato.

6.5. Apesar dos produtos digitais estarem hospedados na infraestrutura de Cloud Computing da EMBRATEL, qualquer solução de Cloud Computing poderá ser utilizada, desde que mantenha compatibilidade com os requisitos técnicos descritos neste documento e nas demais aplicações de TIC já desenvolvidas e/ou em desenvolvimento e que também garanta:

6.6. Um processo de migração totalmente transparente aos usuários que já os utilizam;

6.7. Que o processo de migração não ofereça prejuízos técnicos que possam comprometer a estabilidade, o desempenho, a qualidade, a disponibilidade, a confiabilidade dos produtos;

6.8. Que todos os relatórios técnicos e ferramentas de gestão, sejam disponibilizados a partir da ativação dos recursos computacionais na infraestrutura de Cloud Computing da Contratada.

6.9. Nenhum pagamento será devido até que o processo de migração de infraestrutura seja aceito pela Contratante. Considerando que dependendo do ambiente de Cloud Computing as aplicações deverão ser ajustadas por meio do fornecedor de desenvolvimento de software, o processo de migração só será iniciado após a conclusão dessas adaptações. O Contratante, portanto, formalizará o pedido de migração.

6.10. A solução deverá ser escalável, de forma a permitir aumentar os recursos na infraestrutura de Cloud Computing da Contratada para absorver a demanda complementar oriunda de picos de acesso ou expansão natural dos usuários. Para fins de referência, os recursos previstos são:

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER

7.1. Os serviços de Cloud Computing a serem prestados deverão ser baseados em infraestrutura de Datacenter, que deverá manter compatibilidade com padrões internacionais, e deverão manter compatibilidade durante toda vigência do contrato com os requisitos abaixo descritos.

7.2. As instalações físicas e recursos de infraestrutura que suportarão o ambiente crítico de serviço atenderão, no mínimo, às características aqui definidas de estrutura física, instalações físicas, energia elétrica, climatização, proteção contra incêndio, segurança física, infraestrutura de acesso a internet do Datacenter e segurança lógica do Datacenter.

7.3. Toda a infraestrutura de Datacenter e comunicação deve garantir o atendimento aos níveis mínimos de serviços detalhado neste documento.

7.4. Infraestrutura Física

7.4.1. Instalações Físicas

7.4.1.1. Estrutura física que garanta um ambiente seguro e controlado, atendendo ainda, aos requisitos de segurança física e lógica;

7.4.1.2. Piso elevado com no mínimo 3 camadas de cabeamento, com vias independentes de cabos de energia, lógicos e ópticos.

7.4.2. Energia

7.4.2.1. Garantir total independência no fornecimento de energia na eventualidade de falha da fornecedora local;

7.4.2.2. Possuir solução de grupo gerador, redundante e independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia, com capacidade de funcionamento pleno e ininterrupto com combustível local e abastecimento sem interrupção;

7.4.2.3. Possuir sistema redundante de baterias para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador;

7.4.2.4. Garantir alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos; Sistema de proteção contra descargas eletromagnéticas, descargas atmosféricas e aterramento, garantindo equipotencialização de toda infraestrutura metálica, que deverá estar interligada e devidamente aterrada.

7.4.3. Climatização

7.4.3.1. Possuir sistema de climatização de modo a garantir as corretas condições térmicas para os equipamentos no ambiente da infraestrutura física;

7.4.3.2. Manter a temperatura ideal, umidade relativa do ar, controle de poluição do ar e possíveis variações controladas e administradas;

7.4.3.3. O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N+1.

7.4.3.4. Proteção Contra Incêndio

7.4.3.5. Possuir dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio (brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça);

7.4.3.6. Garantir a detecção eletrônica precoce de gases no ambiente, incluindo a área embaixo do piso elevado, quadros elétricos de distribuição e ar-condicionado, com sistema integrado de alarme monitorado por computador e acompanhado em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);

7.4.3.7. O sistema de detecção automática e supressão de fogo instalado devem utilizar sistema com gás inerte, não letal, com contingência de um sistema hídrico de tubulação seca (dry piping) e extintores manuais de CO2 e hidrantes complementares. Rede de hidrantes com acionamento por bombas redundantes.

7.4.4. Segurança Física

7.4.4.1. Equipe de segurança 24x7x365 com câmeras de vídeo em circuito fechado de TV que possibilite o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter;

7.4.4.2. Arquivo das imagens gravadas com retenção de pelo menos 30 dias;

7.4.4.3. Garantir a disponibilidade de pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela segurança de acesso ao prédio e aos equipamentos;

7.4.4.4. Sistemas de detecção de tentativas de arrombamento e sensores de abertura de portas ou câmeras de vigilância para o acesso aos equipamentos de infraestrutura de rede de energia elétrica para os ambientes de geradores, nobreaks e entrada de energia no Datacenter;

7.4.4.5. Possuir integração com sistema de alarme e ser monitorado em tempo integral. Disponibilizar mecanismos efetivos de controle, de entrada e saída de pessoas que acessem e façam uso da infraestrutura física do Ambiente, bem como de registros passíveis de posterior pesquisa;

7.4.4.6. Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, dividindo a infraestrutura física do Ambiente em regiões diferentes, e com níveis de restrições diferenciados, monitorando e verificando toda e qualquer tentativa de acesso;

7.4.4.7. Utilizar câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas cujas imagens possam ser posteriormente consultadas por um período mínimo de 5 (cinco) dias, viabilizando o rastreamento de pessoas dentro do Ambiente;

7.4.4.8. Disponibilizar relatórios, quando solicitado, de visitas à infraestrutura física por representantes do CONTRATANTE;

7.4.4.9. Acesso 24x7 de pessoas, veículos e materiais;

7.4.4.10. O prédio deverá possuir no mínimo três níveis de acesso controlado;

7.4.4.11. A infraestrutura física do Ambiente deve disponibilizar um espaço em sala cofre para armazenamento da fitoteca de backup. Este espaço deve atender basicamente às seguintes características:

7.4.4.12. Piso elevado e cabos blindados;

7.4.4.13. Sistemas de detecção e combate a incêndio, através de dispositivos tradicionais de prevenção e combate com brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça;

7.4.4.14. Sistema automático de extinção de incêndios baseado em agentes gasosos não poluentes com ação baseada na quebra das moléculas de oxigênio do tipo FM200 e/ou FE227, ou equivalente, não nocivos aos equipamentos e seres humanos e que atenda a padrões internacionais;

7.4.4.15. Proteção contra ameaças externas: riscos de incêndio, calor, água, gases corrosivos, fumaça, umidade, vapores, magnetismo, poeira;

7.4.4.16. Controle de acesso, inclusive com câmera de vigilância ativada em período integral, e infraestrutura de modo a garantir a proteção contra roubos, utilização indevida e vandalismos.

7.5. Infraestrutura de Acesso à Internet do Datacenter

7.5.1. O serviço disponibilizado pela Contratada deverá ter compatibilidade com os seguintes recursos:

7.5.1.1. Possuir infraestrutura dedicada no Datacenter que garanta o tráfego atual e futuro detalhados na planilha de formação de preços;

7.5.1.2. A Contratada deverá disponibilizar os serviços de DNS compartilhado para resolução de nomes Internet para os sistemas hospedados;

7.5.1.3. Deverão ser alocados 80 (oitenta) endereços IP válidos;

7.5.1.4. A Contratada deverá disponibilizar acesso à Internet por meio da infraestrutura de

7.5.1.5. Acesso à Internet do Datacenter, não devendo limitar o acesso a uma velocidade específica, visto que a cobrança será por volume de tráfego;

7.5.1.6. O acesso deverá permitir qualquer tipo de aplicação através da internet, não podendo a Contratada impor restrições ao uso de quaisquer protocolos, aplicações, endereços, portas ou URLs;

7.5.1.7. A cobrança desse serviço deverá ser com base no volume de tráfego em Gigabytes trafegados no sentido "Servidores Virtuais para a Internet". O tráfego no sentido inverso não pode ser tarifado;

7.5.1.8. Prover todos os equipamentos, infraestrutura, cabos de comunicação de dados, e demais acessórios com qualidade e dimensionamento adequados;

7.5.1.9. Disponibilizar consulta via Internet, a qualquer momento, por intermédio de senha, sobre informações do tráfego de dados – vazão média em ambos os sentidos, calculada a períodos fixos (de, no mínimo cinco e no máximo trinta minutos), taxa de perda, pela rede, de pacotes (no mesmo período e da disponibilidade do(s) link(s);

7.5.1.10. Fornecer relatórios mensais sobre ocorrências e causas de falhas e sua recuperação do acesso internet;

7.5.1.11. Caso alguma funcionalidade de segurança não esteja disponível por meio do painel de controle, devido a necessidade de integração com componentes externos ao ambiente de Cloud Computing, as solicitações de alterações/configurações serão realizadas por meio de chamados técnicos solicitados pelo Contratante.

7.6. Segurança Lógica do Datacenter

7.6.1. A Contratada deverá possuir solução de segurança composta de pelo menos:

7.6.1.1. Detecção de intrusão para o acesso a internet. Deverá proteger seu perímetro por elementos segurança;

7.6.1.2. As regras individuais e específicas para cada Servidor Virtual devem ser configuráveis via Interface de acesso web;

7.6.1.3. No momento da ativação, os servidores virtuais deverão, por padrão, serem provisionados com as regras básicas de segurança do ambiente da Contratada;

7.6.1.4. A partir do momento dessa configuração inicial, o Contratante poderá solicitar a alteração e personalizar as regras conforme necessário;

7.6.1.5. As regras de segurança deverão ser configuráveis via Interface de acesso web;

7.6.1.6. A Contratada deverá disponibilizar interface de acesso web que permita ao Contratante especificar requisitos de controle de acesso ao ambiente de Cloud Computing.

7.6.1.7. As descrições abaixo, para fins de referência, foram baseadas na solução atualmente utilizada pelo Contratante (EMBRATEL). Qualquer solução de Cloud Computing poderá ser oferecida pela Contratada, desde que seja garantida migração para o ambiente definitivo de forma transparente, a integridade dos dados existentes e que não gerem prejuízos ao Contratante.

7.6.1.8. A Contratada deverá disponibilizar a Contratante interface de acesso web que permita a configuração dos recursos computacionais, de comunicação e funcionalidades específicas no ambiente de Cloud Computing.

7.7. Servidores Virtualizados

7.7.1. Os servidores virtuais deverão ser disponibilizados em ambiente de Cloud Computing, em ambiente seguro e separados logicamente de outros clientes, com as seguintes funcionalidades:

7.7.1.1. Implementar características de escalabilidade horizontal (novos servidores) e vertical (aumento de recursos do mesmo servidor), flexibilidade de configuração de memória, processador e disco;

7.7.1.2. Implementar a movimentação automática de servidores virtuais para redistribuição de carga e recuperação de falhas do ambiente físico;

7.7.1.3. Permitir a criação, pelo Contratante, de imagens (snapshot) do servidor virtual sem custo adicional.

CLÁUSULA OITAVA – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. De Negócio

8.1.1. A Contratada deve manter a aderência aos padrões, diretrizes, metodologia e estrutura tecnológica adotados pela Contratante.

8.1.2. O parque de sistemas a ser sustentado envolve alguns serviços de extrema criticidade. Dessa forma, é necessário que a Contratada tenha condições de manter, no que compete ao seu papel, a disponibilidade máxima possível deste portfólio a ser sustentado, demonstrando também capacidade de resolução rápida de eventuais crises quando necessário.

8.1.3. A Contratada deve buscar manter seus funcionários capacitados e treinados para os padrões, ferramentas e processos utilizados no ambiente da Contratante.

8.1.4. Nos projetos e evoluções, é fundamental que a Contratada auxilie a Agência na gestão equilibrada dos requisitos junto às áreas de negócio.

8.1.5. Por sua vez, os requisitos de negócio específicos das soluções a serem produzidas e mantidas na presente contratação serão demandados conforme ordem de serviço deverá estar alinhada ao plano de projeto elaborado após a assinatura do contrato.

8.2. De Confidencialidade, Segurança Orgânica e da Informação

8.2.1. A Contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, em particular quanto à salvaguarda de informações sigilosas, respondendo igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários.

8.2.2. A Contratada não poderá divulgar a terceiros nenhum tipo de apresentação, documentação, código ou demais artefatos resultantes da execução da presente contratação sem prévia autorização da Contratante.

8.2.3. A Contratante poderá realizar diligências a quaisquer instalações da Contratante para auditar aspectos de interesse da prestação de serviços, a qualquer momento dentro da vigência contratual.

8.2.4. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade aqui estabelecidas a Contratada exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de

Referência, a assinatura de Termos de Compromisso e de Ciência, onde o signatário declarasse, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas pela Contratada e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

8.3. De Garantia dos Serviços Executados

8.3.1. A Contratada garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. Nesse período a Contratada se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços executados.

8.3.2. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

8.3.3. Caso uma solução apresentada e/ou artefato, referente a um serviço contratado, sejam alterados pelo Contratante ou por empresa por ele designada, a garantia cessará apenas para estes produtos, e apenas quando relacionada aos artefatos atingidos pela modificação.

8.3.4. Para o desempenho das atividades de garantia, a Contratada estará sujeita aos mesmos níveis mínimos de serviço previstos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, bem como aos demais termos contratuais, mantida a condição que os artefatos sob garantia não tenham sido alterados desde sua disponibilização.

8.3.5. As glosas decorrentes de demandas em garantia abertas no período supracitado de 180 (cento e oitenta) dias subsequentes ao término do contrato poderão ser aplicadas às faturas ainda não liquidadas ou da caução apresentada como garantia pela Contratada.

8.4. Perfis Profissionais e Requisitos de Formação

8.4.1. Os perfis para desempenho das funções envolvidas na prestação dos serviços objeto da contratação, assim como as responsabilidades, atribuições, requisitos de formação profissional e experiência de cada envolvido estão definidos nas seções subsequentes.

8.4.2. Em relação ao atendimento das demandas e as rotinas de gestão, as equipes devem se complementar, de modo que todos os serviços possam ser absorvidos pelos profissionais da Anater.

8.4.3. A quantidade de profissionais por equipe deverá ser compatível com a demanda, suficientemente para atingir as metas estabelecidas para “NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS”.

8.4.4. Requisitos para a equipe de sustentação e gestão da infraestrutura:

8.4.4.1. Formada por profissionais que atuam na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços avançados, tais como ativos de rede, bancos de dados, servidores virtuais, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, sistemas corporativos.

8.4.4.2. Formação mínima: Nível Superior em qualquer área de Tecnologia da Informação ou Nível Superior em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação, com diploma fornecido por instituição devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.

8.4.4.3. Experiência profissional: possuir, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência em atividades de configurações e implantação, gerenciamento, manutenção, solução de problemas e tratamento de incidentes em infraestrutura de TIC, utilizando as práticas recomendadas pelo ITIL. Devem ter o perfil com ênfase em gestão de melhoria contínua e inovação, com foco em disponibilidade, cibersegurança e continuidade de negócio.

8.4.4.4. Conhecimentos exigidos em: implantação e administração avançada de servidores Linux; implantação e administração avançada de servidores; implantação e administração de servidores virtualizados e plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers; implantação e administração de servidores em nuvem pública; topologia, roteamento e protocolos de rede avançado; cabeamento estruturado; gerenciamento de projetos de TIC e inglês técnico/instrumental.

8.4.4.5. Certificados: LPIC2 e LPIC3; RHCSA; CompTIA Linux+; CompTIA Network+; CompTIA Cloud+; CCNP; Furukawa Certified Professional Master; CompTIA Security+ ou CEH: Certified Ethical Hacker; ou equivalentes.

CLAUSULA NONA – DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

9.1. Nos casos em que a execução requeira atuação presencial nas instalações da Contratante, as atividades serão desenvolvidas na Gerência de Tecnologia da Informação, em Brasília-DF, em horário comercial.

9.2. Em consonância com a IN nº 01/2019 ME, após a assinatura do Contrato, a Contratante convocará, por meio dos gestores do Contrato, a reunião inicial, cuja pauta observará pelo menos:

9.2.1. Presença do representante legal da Contratada, que apresentará o Coordenador Técnico (preposto);

9.2.2. Entrega, por parte da Contratada, dos Termos de Compromisso e Ciência, conforme o artigo 18, inciso V, da IN nº 01/2019 ME. Tais documentos serão entregues à Contratada no ato de assinatura do Contrato;

9.2.3. Esclarecimentos relativos às questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

9.2.4. Repasse de conhecimento necessário à Contratada para a perfeita execução dos serviços.

9.3. O início da prestação dos serviços será definido na reunião de que trata o item anterior, preferencialmente no primeiro dia útil após a sua realização.

9.4. A Contratada designará um profissional para atuar como Coordenador Técnico (Preposto), que permanecerá nas dependências da Contratante durante o horário comercial, exercendo as seguintes atribuições:

9.4.1. Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;

9.4.2. Distribuição das tarefas entre os membros da equipe da Contratada;

9.4.3. Responder, perante a Contratante, pela execução técnica das ordens de serviços;

9.4.4. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à Contratante para o acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviços em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;

9.4.5. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência das OS; e

9.4.6. Realizar a gestão cabível à Contratada, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato.

9.5. A Contratada deverá apresentar os certificados e curriculum vitae dos profissionais a serem alocados para a realização dos serviços, respeitando sempre as qualificações mínimas prescritas.

9.6. A manutenção de profissionais não qualificados ensejará condição para glosa contratual, conforme NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas cabíveis.

9.7. A Contratada deverá designar formalmente um substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, cabendo a este as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.

CLAUSULA DÉCIMA – DO LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O objeto do contrato poderá ser executado presencialmente, quando necessário, nas instalações da contratante, e também de maneira remota, nas instalações da Contratada.

10.2. Considera-se órgão responsável pela gestão dos serviços objeto do contrato a Gerência de Tecnologia da Informação da ANATER, localizada no 5º andar do Edifício Palácio do Desenvolvimento, Quadra 01, Bloco D, Setor Bancário Norte, Brasília – DF designará os fiscais responsáveis pelos atos de acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual.

10.3. O deslocamento envolvendo prestador de serviço da Contratada às instalações da Contratante com fins à realização de atividades englobadas pelos serviços previstos contratualmente, não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.

10.4. Nos casos em que a execução requeira atuação presencial nas instalações da Contratante, as atividades serão desenvolvidas em horário comercial. Com exceção das demandas de sistemas em regime de sustentação especial, que serão encaminhadas, as ordens de serviço para projeto e sustentação serão abertas de segunda-feira a sexta-feira, no horário entre 07h e 22h.

10.5. Os serviços eventualmente realizados para fins de cumprimento dos níveis de serviço fora do horário de expediente, ou aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DO RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

11.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

11.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, no prazo de 10 (dez) dias corridos, da seguinte forma:

11.3.1. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

11.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

11.3.3. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

11.3.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

11.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

11.5. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

11.6. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

11.7. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

11.8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

11.8.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

11.8.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

11.8.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, considerando eventuais glosas aplicadas com base no descumprimento de níveis mínimos de serviço.

11.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

11.10. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

12.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, limitada a vigência total a 60 (sessenta) meses, de acordo com o Art. 47 do RLC.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO VALOR

13.1. O valor do presente Contrato é de R\$ xxxxx (xxxxxxxxx).

13.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REAJUSTE DE PREÇOS E DAS ALTERAÇÕES

14.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

14.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

14.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

14.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

14.5. Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos da data da solicitação, desde que devidamente acompanhada dos documentos comprobatórios, cabendo à parte interessada a iniciativa e o encargo dos cálculos e da demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos.

14.6. O contrato poderá ser alterado por meio de Termos Aditivos, com as devidas justificativas, nos seguintes casos, conforme os artigos 47 e 48 do Regulamento de Licitações e Contratos da Anater.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

15.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, com validade durante toda vigência contratual, em valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

15.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

15.3. O atraso superior a 15 (quinze) dias corridos autoriza a Anater a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme legislação vigente.

15.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período da vigência contratual.

15.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

15.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

15.5.2. Prejuízos diretos causados à Anater decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e

15.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Anater à Contratada.

15.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

15.7. A garantia em dinheiro (CAUÇÃO) deverá ser efetuada na INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (BB OU CEF) em conta específica com correção monetária, em favor do contratante.

15.8. A contratada poderá se dirigir à uma agência da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (BB OU CEF), munido do CONTRATO e TERMO DE ADJUDICAÇÃO/HOMOLOGAÇÃO correspondente, e solicitar a efetivação do depósito da caução, na forma admitida pela legislação, em nome da contratante.

15.9. A CEF, em procedimento habitual, ao efetuar o depósito da caução, preencherá um formulário denominado Recibo de Caução, em quatro vias e em cores distintas, entregando à contratante as vias branca e azul.

15.10. De posse das duas vias do Recibo de Caução, a contratada mantém em seu poder a via branca, destinada ao Caucionário, por ser o recibo original e a via azul, destinada ao Beneficiário (contratante).

15.11. A via azul do Recibo de Caução deverá ser mantida em segurança no cofre da Tesouraria da contratante até que deixe de existir o motivo do caucionamento (Termo de Encerramento do contrato).

15.12. Após o encerramento do contrato, o saque do saldo do depósito da caução poderá ser feito pela contratada mediante a apresentação da via azul do Recibo de Caução à CEF, devidamente

autorizado pela contratante com o preenchimento dos campos próprios no verso do mesmo formulário.

15.13. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do Art. 827 do Código Civil.

15.14. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data em que for notificada.

15.15. A Anater executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

15.16. Será considerada extinta a garantia:

15.17. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Anater, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

15.18. No prazo de 90 (noventa) dias corridos após o término da vigência do contrato, caso a Anater não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado;

15.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Anater com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada;

15.20. A Contratada autoriza a Anater a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Termo de Referência e no Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Colocar à disposição da Contratada os elementos e informações necessárias à execução da prestação dos serviços, bem como permitir seu acesso às suas dependências para a execução dos serviços.

16.2. Informar à empresa Contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente na instalação das soluções Contratadas.

16.3. Estabelecer normas e procedimentos de acesso dos empregados da Contratada às suas instalações para instalação da solução.

16.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa Contratada. Fornecer à licitante vencedora todas as informações, esclarecimentos, documentos e demais condições necessárias à execução da licitação.

16.5. Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da Contratante, quando for o caso.

16.6. Serão fornecidas instalações elétricas e de rede, entre outros insumos básicos. Não serão fornecidos mobiliário, nem estações de trabalho, compreendendo computadores, impressoras e demais acessórios necessários à prestação do serviço.

16.7. Tornar disponíveis à Contratada as normas pertinentes à sua atuação na execução do contrato, bem como o acesso aos ambientes tecnológicos requeridos para entrega do objeto do contrato.

16.8. Demandar os serviços objeto do contrato por meio de ordens de serviço endereçadas ao preposto da Contratada e em acordo com o estabelecido pela Agência.

16.9. Disponibilizar pessoal para trabalhar em conjunto com os técnicos da Contratada nas etapas da execução do contrato, quando necessário.

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

16.11. Supervisionar a execução da prestação dos serviços, promovendo o acompanhamento e a fiscalização sob os aspectos quantitativo e qualitativo, 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.

16.12. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida neste Termo de Referência.

16.13. Deduzir e recolher os tributos devidos na fonte sobre os pagamentos efetuados à Contratada.

16.14. Não permitir que o pessoal da Contratada execute tarefas em desacordo com as condições preestabelecidas.

16.15. Notificar, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do Contrato, fixando prazo para a sua correção.

16.16. Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, dos serviços a serem executados, aprovar ou reprovar os serviços apresentados pela empresa Contratada.

16.17. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços executados em desacordo com o Contrato a ser celebrado. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

16.18. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

16.8.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados;

16.8.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

16.8.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

16.8.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

16.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios técnicos após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

16.10. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores 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.

16.11. Instaurar processo administrativo para apuração dos descumprimentos contratuais pela Contratada e determinação de sanções cabíveis.

16.12. Analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela Contratada, do uso de ferramentas diferentes das padronizadas, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados, desde que seja possível compatibilizá-las às ferramentas padronizadas sem perda de informações necessárias à gestão do contrato.

16.13. Notificar a Contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que a mesma possa se adequar e manter os níveis de serviços, nos casos em que houver a alteração das tecnologias ou metodologias utilizadas pela Contratante, ficando a critério da Contratante a decisão sobre as tecnologias e metodologias mais adequadas à prestação dos serviços.

16.14. A Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLAUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. A Contratada se obriga a desempenhar os serviços com todo zelo, diligência e honestidade, observada a legislação vigente, resguardando os interesses da Anater, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais, 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 os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.

17.2. No ato da assinatura do Contrato, a Contratada deve designar o seu responsável técnico profissional que ficará responsável pela interlocução com a Contratante durante o período de vigência do contrato e, também, promover o controle do pessoal, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados por sua equipe.

17.3. Executar o objeto deste contrato com observância às normas e procedimentos legais, bem como utilizar exclusivamente pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou.

17.4. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da Contratante.

17.5. Responsabilizar-se por qualquer dano causado à Anater, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da Contratada, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo à Contratante, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando à Anater autorizada, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a Contratada das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos.

17.6. Informar à Contratante a ocorrência de qualquer ato, fato ou circunstância que possa atrasar ou impedir a conclusão dos serviços, sugerindo as medidas cabíveis para sua regularização.

17.7. Não utilizar o nome da Anater para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com prévia e expressa autorização.

17.8. Responder, por escrito ou presencialmente, conforme conveniência e necessidade da Anater, em tempo hábil, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinente aos serviços objeto contratado, que eventualmente venham a ser solicitados.

17.9. Manter, durante a vigência contratual, as mesmas características e condições de habilitação e qualificação técnica apresentadas durante o procedimento licitatório, devendo, justificada e previamente, solicitar autorização para qualquer alteração que possa afetar o cumprimento de suas obrigações.

17.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na Anater, bem como não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

17.11. Paralisar, por determinação da Anater, 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.

17.12. Responsabilizar-se por todas as despesas com material, mão-de-obra e transportes, equipamentos auxiliares, taxas, tributos, incidências fiscais, contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais – inclusive aqueles que vierem a ser criados, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto deste Contrato.

17.13. Ressarcir quaisquer danos materiais e/ou pessoais causados à Anater ou a terceiros, por ocasião da execução ou em decorrência do objeto ora contratado não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante, bem como arcar com qualquer ônus oriundo de processos judiciais ou administrativos.

17.14. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Anater, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como cientificar a Anater, imediatamente e por escrito, acerca de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do objeto deste Contrato.

- 17.15. Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de qualificação técnica e econômico-financeira exigidas na licitação.
- 17.16. Comunicar imediatamente à Anater qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, telefones, e-mails e outros julgáveis necessários para a boa execução do Contrato.
- 17.17. Comunicar por escrito à contratante qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessários.
- 17.18. Emitir o(s) documento(s) de cobrança no prazo e na forma contratuais.
- 17.19. É responsabilidade da Contratada qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da execução do objeto, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a Anater de qualquer solidariedade ou responsabilidade.
- 17.20. Submeter previamente, por escrito, à Anater, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do solicitado neste Termo de Referência.
- 17.21. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 17.22. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 17.23. Reportar imediatamente aos fiscais designados pela Contratante qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Contrato.
- 17.24. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para o adequado fornecimento da solução conforme exigido neste Termo de Referência e em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 17.25. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

17.26. 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.

17.27. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

17.28. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

17.29. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

17.30. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

17.31. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância.

17.32. 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.

17.33. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

17.34. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

17.35. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

17.36. Cumprir as normas de desenvolvimento da Contratante, respeitando os processos, modelos de artefatos, ferramentas de software, tecnologias e critérios de aceitabilidade prescritos.

17.37. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes as normas de desenvolvimento estabelecidas pela Agência e aos padrões adotados pelo Contratante, devendo as exceções ser expressamente autorizadas pela Contratante.

17.38. Garantir a operação dos sistemas sob sua sustentação, evitando paralisações não planejadas e garantindo a entrega das operações agendadas do sistema em conformidade com suas especificações e com os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

17.39. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião com uma equipe de técnicos da Contratante para alinhamento de expectativas contratuais. A Contratante fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.

17.40. Prover, às suas expensas, enlace de comunicação de dados para conexão de suas instalações à da Contratante, de forma a permitir o acesso dos profissionais alocados na execução dos serviços do contrato aos ambientes tecnológicos e repositórios eletrônicos de artefatos providos pela Contratante.

17.41. Apresentar comprovantes das especificações técnicas dos serviços constantes neste Termo de Referência, sempre que solicitado pela Contratante.

17.42. Quando solicitados pela Contratante, prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da solicitação.

17.43. Providenciar a imediata correção das falhas ou de funcionamento irregular observados nos serviços objeto do presente termo, sem quaisquer ônus e quando notificada pela Contratante, sob pena de ser declarada inidônea e de sofrer penalidades.

17.44. Observar, no que couber, o Código Civil Brasileiro, Normas Técnicas, as Leis e os regulamentos pertinentes.

17.45. Não subcontratar serviços de terceiros sem prévia consulta e aceitação por parte da Contratante.

17.46. Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro alocado, carta de apresentação dos profissionais que atuam nas instalações da Contratante, contendo os dados pessoais e, quando aplicável, informações relativas à habilitação e qualificação profissional.

17.47. Apresentar os profissionais previstos no projeto da Contratante no momento e pelo prazo previsto para sua participação, conforme respectivo cronograma de projeto, e devidamente capacitados ao desempenho das atividades pertinentes ao seu papel de projeto.

17.48. Selecionar, administrar e capacitar, por seus meios e com exclusiva responsabilidade, o quadro de profissionais alocados ao contrato.

17.49. Fornecer crachá de identificação da Contratada a todos os seus funcionários alocados na execução de serviços nas dependências da Contratante, de uso obrigatório enquanto em atuação.

17.50. Comunicar prontamente à Contratante quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade e que atuem nas dependências da Contratante, para que sejam tomadas as ações previstas nas políticas de gestão de identidades e de segurança orgânica da Contratante.

17.51. Restituir todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados em função da execução do contrato, inclusive crachás, cartões de acesso e outros de propriedade da Contratante, em perfeito estado de uso, em até 5 (cinco) dias úteis do afastamento do servidor que os detinha ou, para todos os servidores, em até 30 dias do encerramento do contrato.

17.52. Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e social dos profissionais alocados, inclusive no que se refere à jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo legal.

17.53. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

17.54. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

17.55. Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.

17.56. Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.

17.57. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

17.58. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante.

17.59. Pagar todos os impostos e taxas devidas sobre as atividades prestadas à Contratante, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados. Manter ainda rigorosamente em dia todas as obrigações devidas aos funcionários previstas no Acordo Coletivo de Trabalho em vigor.

17.60. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço ou em conexão com ele, ainda que verificados nas dependências da Contratante, por tudo quanto às Leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

17.61. Comunicar, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.

17.62. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar à Contratante, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a Contratante descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

17.63. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos próprios utilizados para a execução dos serviços, não cabendo à Contratante qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou dano ocorridos em suas instalações.

17.64. Cumprir as normas de segurança orgânica e demais regulamentos da Contratante, enquanto atuando em suas instalações, exigindo de seus funcionários a fiel observância dos preceitos ali estabelecidos, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações.

17.65. Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na Contratante, assinado pelo representante legal da Contratada.

17.66. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, em particular quanto à salvaguarda de informações sigilosas, respondendo igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários.

17.67. Assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela Contratante não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço eletrônico da Contratante ou acessados a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas.

17.68. É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização da Contratante.

17.69. A parte Contratada deverá permitir que o FIDA e/ou pessoas indicadas pelo FIDA possam inspecionar suas contas e registros relacionados com a apresentação de sua proposta/cotação de preços e com a execução do Contrato, bem como o Contratado deverá permitir que essas contas e registros sejam auditadas por auditores indicados pelo FIDA se esse assim exigir.

CLAUSULA DÉCIMA OITAVA – DO CONTROLE DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO

18.1. Os trabalhos serão acompanhados e supervisionados pela Gerência de Tecnologia da Informação, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas ao objeto e prestação de serviço, determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados. A Contratada deverá manter o fiscal informado sobre as atividades programadas e realizadas durante todo o período de execução do contrato.

18.2. A equipe de fiscalização será composta dos seguintes integrantes:

18.2.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

18.2.2. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de TI, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

18.2.3. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos; e

18.2.4. Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TI.

18.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

18.4. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

18.5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

18.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, conforme legislação vigente.

18.7. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

19.1. Os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores designados pela Contratante, com qualificação técnica compatível com o objeto em questão e que irão atestar o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições contratuais, inclusive quanto à qualidade dos produtos gerados ao longo da contratação, além de atestar as faturas apresentadas pela Contratada, devendo, ainda, fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

19.2. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada quanto aos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes.

19.3. O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo entre a Contratante e Contratada.

19.4. A Contratante irá monitorar e medir os Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, tais como manutenção da qualidade e dos prazos acordados.

19.5. Para fins de avaliação do cumprimento dos Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo estabelecidos no presente instrumento, a Contratada entregará, no final de cada mês, o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as Ordens de Serviços concluídas e aceitas pela Contratante no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados.

19.6. A apuração dos Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo será automatizada por meio do Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta indicada pela Contratante, cujo acesso deverá ser fornecido à Contratada, restrito àquilo que for pertinente para execução contratual.

19.7. A entrega de serviços com nível inferior ao mínimo estabelecido constitui inexecução parcial, ensejando glosa dos valores informados no Relatório Técnico Consolidado, que será refletida no faturamento das Ordens de Serviço glosadas.

19.8. O monitoramento e controle do Contrato serão realizados em reunião, nas dependências da Contratante, entre Fiscal Técnico e preposto da Contratada. A reunião será realizada mensalmente para tratar de assuntos inerentes ao contrato, e poderá haver reuniões extra dependendo de necessidade(s) percebida(s) por algum integrante da Equipe de Fiscalização do Contrato e/ou Preposto.

19.9. Todas as restrições, providências e resultados alcançados no projeto deverão ser registrados em ata de reunião.

19.10. A participação da Contratada em reuniões não resultará em remuneração adicional.

19.11. A ausência do Preposto designado pela Contratada, ou seu substituto, em reunião formalmente agendada ensejará evento de glosa contratual conforme previsto nos Níveis De Serviço E Indicadores De Desempenho Mínimo.

19.12. A qualquer tempo, poderão ser realizadas visitas às dependências da Contratada para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

19.13. Os primeiros 90 (noventa) dias contados após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

19.14. O reiterado descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos pode resultar na aplicação de sanções administrativas, conforme previsto neste documento.

19.15. A Contratante se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

19.16. Independente da aplicação de glosa correspondente à parcela inadimplida do serviço, os descumprimentos das condições contratuais serão aferidos por indicadores próprios, ensejando a aplicação de multa quando ultrapassados os limites estabelecidos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMO

20.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados.

20.2. Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

20.3. Objetivo:

20.3.1. Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pela Contratante;

20.3.2. Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela Contratada;

20.3.3. Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela Contratada;

20.3.4. Aferir o desempenho da Contratada, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários da Contratante.

20.4. Critérios de Atendimento:

20.4.1. A partir da classificação da demanda, é possível priorizar o seu atendimento, levando-se em conta o impacto e a urgência do ponto de vista do negócio, assim como a disponibilidade de recursos para o seu atendimento.

20.4.2. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da Contratada, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

20.4.3. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo Contratante, considerando-se: impacto, urgência e prioridade, onde:

20.4.4. Impacto: reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do Contratante. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas. É importante destacar que o impacto não se refere à complexidade da resolução.

20.4.5. Urgência: é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos. Serviços e recursos de TI têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

20.4.6. Prioridade: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento. A classificação da prioridade é resultado da combinação entre os critérios, impacto e urgência.

20.5. As Tabelas 01 e 02 definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada serviço:

Tabela 5 Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

Impacto	Situação
Muito Alto	- Serviço que, quando não disponível, pode causar prejuízos ao patrimônio público; - Qualquer incidente que cause impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da Anater; - Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços prestados à sociedade, e, ou, empresas Contratadas.
Alto	- Serviço que, quando não disponível, pode gerar graves falhas em ativos ou outros serviços; - A demanda impede o trabalho diário de um ou mais usuários; - O equipamento ou serviço de uso coletivo apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	- Serviço que, quando não disponível, causa um impacto moderado ao processo da instituição; - A demanda não impede, mas prejudica o trabalho diário de um ou mais usuários; - O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; - Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	- Serviço que, quando não disponível, causa pouco ou nenhum impacto processo da instituição; - A demanda não impede e não afeta a atividade do usuário; - O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; - A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário

Tabela 6 Critérios para Definição da Urgência das Solicitações

Urgência	Situação
Muito Alto	- Impossível seguir trabalhando sem solução; - O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente; - O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; - O sistema ou recurso é crítico ou sensível; - Qualquer incidente ou requisição reportados pelos dirigentes da Anater; - Deve ser atribuído à todas as demandas cujo o Impacto for Alto ou Muito Alto;
Alto	- O trabalho é possível de ser realizado sem a solução, mas com grave perda de eficiência ou recursos; - O equipamento ou serviço deve ser restabelecido o mais rápido possível.
Médio	- O trabalho ainda é possível de ser realizado com pouca interferência sem solução; - O equipamento ou serviço deve ser restabelecido com brevidade, assim que possível; - Definida, por padrão, para todas as requisições reportadas por usuários internos e externos.
Baixo	- O trabalho é totalmente possível de ser realizado sem solução; - Quando, por necessidade do cliente, não há possibilidade de intervenção imediata; - Quando o serviço pode ser programado para uma data específica, a posteriori.

20.6. Os critérios definidos nas Tabelas 01 e 02 deste anexo são balizadores para a classificação dos chamados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) fornecida pela empresa Contratada.

20.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 03 do anexo.

20.8. Cada valor de prioridade está associado a um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução constantes na Tabela 4.

Tabela 7 Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

Impacto → Urgência ↓	Muito alto	Alto	Médio	Baixo
Muito alto	1	1	2	2
Alto	1	2	2	3
Médio	2	2	3	4
Baixo	2	3	4	4

Tabela 8 Prazos máximos para tratamento e solução de incidentes e requisições.

Prioridade	Tempo máximo para o início do atendimento	Tempo máximo para a solução do chamado
1	15 Minutos	02 (duas) horas
2	15 Minutos	04 (quatro) horas
3	30 Minutos	08 (oito) horas
4	30 Minutos	24 (vinte e quatro) horas ou data posterior programada

20.9. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 3 deste anexo, é definida a prioridade de cada atendimento com seus respectivos prazos de atendimento e solução. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o

“impacto” e a “urgência” definidos como “baixo”, e deverá ser registrada na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (fornecida pela Contratada) para uma nova data para sua execução.

20.9.1. **ATENÇÃO:** Todas as solicitações ou incidentes classificados com prioridade “1”, serão atendidos em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

20.10. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo Contratante o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade “3”).

20.11. O tempo de início de atendimento do chamado (TIA) é o tempo transcorrido desde o registro do chamado no N1 até o escalonamento para os níveis N2 ou N3, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), ou seja, se inicia a partir do registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

20.12. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o “TIA” é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível. O registro do “TIA” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços (N1).

20.13. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

20.14. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, a partir do recebimento do registro da solicitação vinda da central de serviços (N1), até a conclusão da mesma no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido compreenderá apenas dias úteis.

20.15. Indicadores de Desempenho

20.15.1. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos utiliza critérios claros e objetivos estabelecidos pela Anater para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas, a Contratada deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas no Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados.

20.15.2. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

20.15.3. Os indicadores de desempenho serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

20.15.4. No Termo de Referência estão relacionadas as categorias de serviços que abrangem o escopo da solução Contratada, dentre os quais os usuários de Tecnologia da Informação podem solicitar atendimento.

20.15.5. Os incidentes, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento, devem seguir os mesmos critérios.

20.15.6. Paralelamente aos atendimentos de suporte aos usuários, a operação de infraestrutura de serviços de TIC abrange serviços continuados para monitoramento e sustentação do ambiente computacional, incluindo servidores, serviços e ativos de rede, storages, sistemas corporativos, bancos de dados e outros serviços essenciais.

20.15.7. O desempenho do serviço de sustentação será medido de acordo com o grau de disponibilidade dos recursos e serviços de TIC para os usuários. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio da Contratada está no Termo de Referência.

20.15.8. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da Contratada, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho (por exemplo, queda do link de internet ou falta de peça de reposição).

20.15.9. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

20.15.10. Caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando

houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da Contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).

20.15.11. Para a aferição e medição dos resultados referentes a prestação de serviço contratado, serão adotados indicadores que devem ser atendidos de acordo com a forma que se segue:

20.16. Indicador 1 – Índice de Tempo de Início do Atendimento (TIA)

20.16.1. Finalidade: Analisar se os prazos acordados para a início dos atendimentos técnicos foram cumpridos e aplicar um determinado ajuste no pagamento, se necessário.

20.16.2. Como medir: Consideram-se ATRASADOS todos os chamados cujo tempo para início do atendimento extrapolar os Níveis Mínimos de Serviços especificados na Tabela 04, conforme sua classificação de prioridade. No primeiro dia útil de cada mês, devem ser contabilizados todos os chamados técnicos encerrados do mês anterior, utilizando-se dos registros existentes no sistema GSTI.

20.16.3. Fórmula de cálculo: $TIA (\%) = \frac{\text{Quantidade de Chamados Atrasado}}{\text{Quantidade Total de Chamado}} * 100$

20.16.4. Aplicação: De posse do resultado do TIA, aplica-se o desconto ao pagamento conforme tabela abaixo:

TIA	Desconto no Pagamento
Meta $\leq 5\%$	Sem desconto
$> 5\%$ e $\leq 15\%$	4%
$> 15\%$ e $\leq 25\%$	6%
$> 25\%$ e $\leq 35\%$	8%
$> 35\%$ e $\leq 50\%$	10%
$> 50\%$ e $\leq 75\%$	12%
$> 75\%$	15%

20.17. Indicador 2 – Índice de Tempo máximo para solução (TMS)

20.17.1. Finalidade: Analisar se os prazos acordados para a início dos atendimentos técnicos foram cumpridos e aplicar um determinado ajuste no pagamento, se necessário.

20.17.2. Como medir: Consideram-se ATRASADOS todos os chamados cujo tempo para início do atendimento extrapolar os Níveis Mínimos de Serviços especificados na Tabela 04, conforme sua classificação de prioridade. No primeiro dia útil de cada mês, devem ser contabilizados todos os

chamados técnicos encerrados do mês anterior, utilizando-se dos registros existentes no sistema GSTI.

20.17.3. Fórmula de cálculo: $TMS (\%) = \frac{\text{Quantidade de Chamados Atrasado}}{\text{Quantidade Total de Chamado}} * 100$

20.17.4. Aplicação: De posse do resultado do TMS, aplica-se o desconto ao pagamento conforme tabela abaixo:

TMS	Desconto no Pagamento
Meta $\leq 5\%$	Sem desconto
$> 5\%$ e $\leq 15\%$	4%
$> 15\%$ e $\leq 25\%$	6%
$> 25\%$ e $\leq 35\%$	8%
$> 35\%$ e $\leq 50\%$	10%
$> 50\%$ e $\leq 75\%$	12%
$> 75\%$	15%

20.18. Indicador 3 – Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos de TIC (DISP)

20.18.1. Finalidade: Analisar se os componentes de infraestrutura e sistemas críticos estão sendo sustentados de forma que maximize a produtividade e a continuidade do negócio e aplicar um determinado ajuste no pagamento, se necessário.

20.18.2. Como medir: Considera-se DISPONIBILIDADE a percentagem do tempo real de funcionamento (em horas) dos ativos e sistemas em relação ao número total de horas de funcionamento previstas (em horas). As interrupções programadas, realizadas fora do horário de expediente, não serão consideradas no cálculo. Os valores utilizados (uptime/downtime) deverão ser extraídos de ferramenta de monitoramento automatizado (ex. Zabbix/Nagios), e dos registros existentes no sistema GSTI. Serão incluídos nesta métrica TODOS os ativos e sistemas, que por ocasião de incidente ou indisponibilidade, pode afetar coletivamente as atividades da instituição.

20.18.3. Fórmula de cálculo: $DISP (\%) = \frac{\text{Quantidade de Horas em Funcionamento}}{\text{Quantidade de Horas Previstas}} * 100$

20.18.4. Aplicação: De posse do resultado do DISP, aplica-se o desconto ao pagamento conforme tabela abaixo:

DISP	Desconto no Pagamento
Meta $> 97\%$	Sem desconto
$> 97\%$ e $\leq 85\%$	5%
$\geq 85\%$	10%

20.19. Índice de Glosa Mensal e Valor Corrigido de Fatura Mensal

20.19.1. Para efeito de eventual glosa de pagamento da parcela contratual mensal, define-se o IGM (Índice de Glosa Mensal), que é a soma dos descontos gerados pelos indicadores de desempenho:

$$IGM(\%) = (TIA + TMS + DISP)$$

20.19.2. Por fim, o Valor Corrigido de Fatura Mensal corresponde ao resultado do Índice de Glosa Mensal aplicado ao Valor Fixo Mensal, conforme fórmula a seguir:

$$Valor\ corrigido\ da\ fatura\ Mensal\ (R\$) = VFM * IGM(\%)$$

20.20. Informações Gerais

20.20.1. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho, não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo.

20.20.2. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida. Caso seja identificada a necessidade de aplicação de Glosa, a Contratada poderá, a seu critério, apresentar justificativas à Contratante dentro de um prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data do fechamento da avaliação dos indicadores.

20.20.3. Caberá ao Contratante avaliá-las no prazo de cinco dias úteis. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Gestor de Contrato ou qualquer membro da equipe de fiscalização.

20.20.4. A aplicação de glosa no pagamento por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não exime a Contratada de outras sanções estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA- DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

21.1. O pagamento decorrente da concretização do objeto desta licitação será efetuado pela Gerência Financeira e Contábil, por processo legal, após a comprovação da entrega dos serviços, nas condições exigidas e apresentação dos documentos fiscais devidos, em até 30 (trinta) dias após apresentação da Nota Fiscal e ateste pelo fiscal do contrato.

21.2. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo empregado competente da Contratante, na nota fiscal e da apresentação de documentação Fiscal, trabalhista e previdenciária:

21.2.1. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

21.2.2. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, mediante apresentação de certidão emitida pela Caixa Econômica Federal;

21.2.3. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943 (CNDT).

21.3. A Contratada não poderá, em qualquer hipótese e sob qualquer pretexto, realizar qualquer tipo de negociação dos títulos e/ou valores decorrente dessa contratação, tais como, penhorar, transferir, ceder e/ou emprestar a terceiros, dentre outras, obrigando-se a não caucioná-los a qualquer pessoa, física ou jurídica, razão pela qual a Contratante pagará os valores pertinentes, sempre, única e exclusivamente, à Contratada.

21.4. Todos os tributos, emolumentos e contribuições para fiscais, que sejam devidos em decorrência direta ou indireta do contrato ou de sua execução, já estão embutidos no valor pactuado, não incidindo nenhum outro adicional, ficando claro que cada parte arcará com os tributos de sua responsabilidade, determinados pela legislação.

21.5. Nos documentos de cobrança deverão ser claramente discriminados os serviços executados e os preços a eles correspondentes.

21.6. Constatando-se, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Anater.

21.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Anater deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência

da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

21.8. Persistindo a irregularidade, a Anater deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

21.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

21.10. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima da Anater.

21.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes aos serviços prestados, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

21.12. A devolução dos documentos de cobrança não aprovados, bem como os prazos para reapresentação, reexame e aprovação, em hipótese alguma serão motivo para suspensão da execução do contrato por parte da Contratada.

21.13. A Contratante efetuará a retenção, em relação aos valores a serem pagos à Contratada, dos tributos e encargos previstos na legislação tributária nacional, independentemente de notificação prévia, salvo as exceções previstas em lei.

21.14. A Contratada se regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

21.15. As despesas para atender ao objeto estão programadas em previsão orçamentária no Contrato de Gestão firmado com a União, e seus aditamentos, em conformidade com a Lei nº 12.897

de 18 de dezembro de 2013 e com Decreto nº 8.252 de 26 de maio de 2014. Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola - FIDA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA SUBCONTRATAÇÃO

22.1. Diante das hipóteses elencadas anteriormente, caso a Contratada não tenha expertise técnico apropriado para a perfeita execução do serviço em tempo hábil, de acordo com as necessidades de prazo da Contratante, é permitida a subcontratação parcial do objeto até o limite de 10% (dez por cento) do quantitativo previsto, nas seguintes condições:

22.1.1. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

22.1.2. Os níveis de serviço e demais termos contratuais previstos para a Contratada serão aplicados regularmente para demandas que sejam eventualmente executadas por empresa subContratada.

22.1.3. As ordens de serviço serão encaminhadas e controladas pela Contratante através do fluxo regular, pelo qual a Contratada se responsabiliza nos mesmos termos de suas próprias ordens de serviço.

22.1.4. Qualquer pagamento devido à subContratada deve ser feito pela Contratada, sendo esta a única entidade credora da Contratante, e à qual serão destinados quaisquer pagamentos por parte da Contratante no bojo do presente contrato.

22.2. Casos omissos aos elencados anteriormente serão analisados pela Contratante antes da efetivação de qualquer ato de subcontratação por parte da Contratada.

22.3. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subContratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

22.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subContratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

23.1. Durante e após a vigência deste Contrato, a Contratada se compromete, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados (“Prepostos”) que tiverem acesso a informações confidenciais da Anater, a garantir o tratamento confidencial das mesmas, independentemente (a) da forma (por escrito, oral etc.) e mídia (digital, impressa etc.) nas quais tais informações foram divulgadas e (b) de quaisquer marcações ou legendas apostas sobre referidas informações, observando-se, ademais, o seguinte:

23.1.1. Todas as informações das quais a Contratada venha a ter conhecimento na execução deste Contrato, pertencem única e exclusivamente à Contratante, sendo que a aquela não possui qualquer direito de utilizar as informações, salvo para o desempenho deste instrumento;

23.1.2. A Contratada obriga-se a abster-se de copiar, reproduzir, vender, ceder, licenciar, comercializar, transferir ou de outra forma alienar, divulgar ou dispor das informações da Anater a terceiros, tampouco de utilizá-las para quaisquer fins, exceto se com a prévia e expressa autorização, por escrito, da Contratante;

23.1.3. A Contratante concorda que a Contratada poderá revelar as informações da Anater para seus Prepostos, desde que esses tenham necessidade de acesso às informações.

23.2. Não são consideradas informações confidenciais quaisquer que a Contratada comprovar documentalmente que:

23.2.1. Já eram de seu conhecimento à época da assinatura deste Contrato;

23.2.2. Forem ou se tornarem disponíveis ao público em geral sem violar este instrumento;

23.2.3. Seja requerido por ordem judicial, sem possibilidade de recursos.

23.3. Após o término deste Contrato, por qualquer motivo, a Contratada deverá devolver à Contratante ou destruir, todas as cópias das informações confidenciais que se encontrarem em seu poder, desde que não haja legislação contrária em vigor, certificando tal fato à Anater, bem como cessar imediatamente a utilização de quaisquer informações confidenciais, independentemente de qualquer notificação a respeito.

23.4. A Contratada deverá indenizar e assegurar à Contratante por quaisquer perdas, danos, custos, despesas, responsabilidades, ações, reclamações e procedimentos decorrentes, diretamente, do

descumprimento da obrigação de confidencialidade estabelecida neste Contrato, sem prejuízo das medidas liminares ou cautelares cabíveis em relação a tal descumprimento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - CONFORMIDADES LEGAIS E/OU REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

24.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto ou equipamento que contenha ou faça uso de qualquer das Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio (SDO) abrangidas pelo Protocolo de Montreal.

24.2. A contratada envidará todos os esforços para cumprimento dos itens abaixo, uma vez que são práticas observadas e valorizadas pela contratante, de modo geral, e recomendável a todas as empresas, a saber:

24.2.1. Buscar o desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo;

24.2.2. Adotar práticas socialmente responsáveis, comprometendo-se com o bem-estar de seus colaboradores e/ou pessoas que indireta ou diretamente lhe prestam serviços, proporcionando-lhes condições adequadas e que não sejam prejudiciais ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social;

24.2.3. Não adotar práticas de discriminação de qualquer gênero, dentro ou fora da relação de emprego e/ou de prestação de serviços, especialmente, mas não somente por motivos de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, dentre outros; e obter as certificações existentes para o seu setor de atuação.

24.3. O FIDA exige que os destinatários do seu financiamento observem e façam observar, incluindo em todos os acordos e contratos no âmbito dos Projetos financiados com seus fundos, seja com a equipe do projeto, empreiteiros, fornecedores e outros terceiros, disposições para prevenção do “Assédio Sexual” e da “Exploração e Abuso Sexual”, sob as seguintes disposições:

24.4. O mutuário, beneficiários ou partes envolvidas têm a obrigação de relatar imediatamente ao FIDA, incidentes em atividades ou operações financiadas ou administradas pelo FIDA, relativas a Assédio Sexual e Exploração e abuso sexual.

24.5. O FIDA aplica as definições das Nações Unidas, que afirma que:

24.5.1. “Exploração e abuso sexual em relação a beneficiários no contexto das operações do FIDA são definidos como qualquer abuso real ou tentado de uma posição de vulnerabilidade, poder

diferencial ou confiança, para fins sexuais, incluindo, entre outros, lucro monetário, social ou político da exploração sexual de terceiros (exploração sexual); a intrusão física real ou ameaçada de natureza sexual, seja pela força ou sob condições desiguais ou coercitivas (abuso sexual).”

24.5.2. “O Assédio Sexual é qualquer avanço sexual indesejado, solicitação de favor sexual ou outra conduta verbal, não verbal ou física de natureza sexual que interfira de maneira irracional no trabalho, altere ou seja uma condição de emprego, ou crie um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo.”

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Caracteriza infração administrativa, nos termos do art. 50 do RLC, as seguintes hipóteses:

25.1.1. Inexecutar total ou parcialmente, qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

25.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

25.1.3. Fraudar na execução do contrato;

25.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

25.1.5. Cometer fraude fiscal;

25.1.6. Não mantiver a proposta.

25.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem, com fulcro no Art. 60 do RLC da Anater acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

25.2.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

25.2.2. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

25.2.3. Suspensão do direito de licitar ou contratar com a Contratante por prazo não superior a 2 (dois) anos;

Parágrafo Único: A definição e aplicabilidade da sanção serão analisadas, definidas e estabelecidas pelo presidente da Anater. Da decisão de aplicabilidade de sanção caberá, em até 5 dias do recebimento da notificação, recurso à Diretoria Executiva da Anater.

25.3. Também ficam sujeitas às penalidades, a Contratada que:

25.3.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

25.3.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

25.4. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Contratante em virtude de atos ilícitos praticados.

25.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto no RLC.

25.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo e punitivo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA RESCISÃO

26.1. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo unilateralmente pela Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não gerando nenhuma obrigação ou direito à indenização à Contratada, cabendo, tão somente, o pagamento do valor correspondente ao objeto já demandado e ainda não remunerado, conforme prova documental apresentada pela Contratada.

26.2. A rescisão com fulcro no Art. 61 do RLC da Anater constitui-se em possibilidade de as partes se retirarem da parceria antes do prazo previamente ajustado e que poderá ser:

26.2.1. Amigável - por acordo entre as partes, e deverá ser solicitada até 60 dias antes;

26.2.2. Unilateral - pode se dar basicamente em quatro situações diversas: por descumprimento das ações pactuadas, por culpa (algum tipo de irregularidade atribuível a uma das partes), por interesse público e pela ocorrência de caso fortuito ou força maior;

26.2.3. Judicial - nos termos da legislação;

26.2.4. Parágrafo Único: Aos partícipes assiste a possibilidade de intentar ação judicial para reparação do dano que eventualmente tenha sido causado em virtude da rescisão.

26.3. O Contrato poderá ainda ser rescindido total ou parcialmente por qualquer das Partes, independentemente de procedimento judicial, se:

26.3.1. Houver a prática de atos ilícitos que venham a comprometer a idoneidade de qualquer das Partes;

26.3.2. Qualquer das Partes entrarem em processo de recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência ou requerer ou tiver requerida sua dissolução ou liquidação;

26.3.3. Utilização do nome comercial, marca, logotipo e assemelhados de propriedade ou posse da outra Parte sem prévia autorização escrita desta;

26.3.4. Mudança de controle societário da Contratada, sem que a Contratante tenha sido notificada com antecedência a esse respeito;

26.3.5. Se a Contratada demonstrar, comprovadamente, por meio de laudos técnicos, incapacidade técnica, negligência e/ou imperícia na execução dos serviços;

26.3.6. Interrupção dos serviços, objeto deste contrato, salvo por motivos de força maior devidamente comprovado, bem como caso fortuito não previsto.

26.4. O cancelamento será efetivado e a cobrança da mensalidade cessada quando da devolução e chegada dos equipamentos na sede da Contratada.

26.5. Por se tratar de um contrato financiado pelo FIDA, se o Contratante concluir que a parte Contratada incorreu em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas, durante a seleção ou na execução do contrato, poderá, após notificar a parte Contratada em um prazo de 14 (quatorze) dias úteis, rescindir o contrato, considerando as definições a abaixo:

26.5.1. “Prática Corrupta” significa oferecer, dar, receber, ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

26.5.2. “Prática fraudulenta” significa a falsificação ou omissão dos fatos a fim de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

26.5.3. “Prática colusiva” significa esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais partes, com ou sem o conhecimento do Mutuário ou de seus Prepostos, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

26.5.4. “Prática coercitiva” significa causar dano ou ameaçar causar dano, direta, ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

26.6. “Prática obstrutiva” significa:

26.6.1. Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas a auditores, com o objetivo de impedir materialmente uma inspeção do FIDA de alegações de prática corrupta, fraudulenta, coercitiva ou colusiva e/ou ameaçar, perseguir ou intimidar qualquer parte interessada, para impedi-la de mostrar seu conhecimento sobre assuntos relevantes à investigação ou ao seu prosseguimento, ou

26.6.2. Atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício dos direitos do FIDA de promover inspeção ou auditoria.

26.7. Medidas a Serem Adotadas:

26.7.1. O FIDA cancelará a parte do empréstimo ou doação relativa ao contrato se, a qualquer momento, concluir que os representantes do Mutuário/contratante ou de um beneficiário do empréstimo estiveram envolvidos em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas ou coercitivas durante o processo de seleção ou de execução do contrato, sem que o mutuário/contratante tenha tomado medidas oportunas, adequadas e satisfatórias ao FIDA, para remediar a situação;

26.7.2. O FIDA imporá sanções à parte Contratada para os Serviços, podendo declará-lo inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para outorga de um contrato financiado pelo FIDA, se a qualquer momento concluir que ele teve envolvimento direto ou por meio de um agente com práticas corruptas, fraudulentas, colusivas ou coercitivas ao participar da seleção ou executar o contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – FORO

27.1. O Foro da Circunscrição Permanente de Brasília/DF, é competente para solucionar os litígios que decorrerem da execução do Contrato.

27.2. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Brasília/DF, xx de xxxx de 2020.

Sr. Xxxx

Presidente da Anater – Contratante

Sr. xxxxxx

Diretor Administrativo da Anater – Contratante

Sr. xxxxxx

Diretor Técnico da Anater – Contratante

Sr. xxxxxxxxxxxx

Nome/Empresa/CNPJ – Contratada

TESTEMUNHAS:

NOME: _____

CPF: _____

NOME: _____

CPF: _____

ANEXO XI

MODELO DE TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE PARA EMPRESA CONTRATADA

REF.: PREGÃO N ° 011/2020 (eletrônico) - contratação de nova arquitetura de infraestrutura (Devops) para fornecimento de infraestrutura; migração das atuais aplicações e produtos digitais da ANATER para a nova infraestrutura; prestação de serviço de hospedagem; gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - ANATER.

[nome da empresa], doravante chamada RESPONSÁVEL, por si, seus empregados, prepostos ou colaboradores, declara ter ciência da obrigatoriedade, que passa a ter a partir desta data, quanto ao cumprimento das regulamentações descritas na Política de Segurança da Informação em vigor, e não divulgar, sem autorização, as informações de propriedade da ANATER ou por si custodiadas, em conformidade com a referida política e as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA - O RESPONSÁVEL tratará as informações com as quais tiver contato de acordo com o nível de sigilo atribuído pela Política de Segurança da Informação. Qualquer tipo de informação não classificada explicitamente como PÚBLICA será tratada como interna ou confidencial, independente da mídia utilizada - seja ela digital, magnética, impressa ou falada - e sua divulgação somente se dará mediante autorização do Gestor da informação.

SEGUNDA - Em caso de dúvida acerca do tratamento de determinada informação, essa deverá ser tratada como confidencial até que venha a ser expressamente autorizado pelo Gestor da informação a tratá-la diferentemente.

TERCEIRA - O RESPONSÁVEL reconhece que ao término de seu contrato, seus empregados, prepostos ou outros profissionais deverão entregar todo e qualquer material de propriedade da ANATER em sua posse, incluindo notas pessoais e os registros de documentos decorrentes dos serviços prestados e do acesso às informações necessárias ao desempenho de suas funções, e que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle, sejam essas informações de qualquer natureza, escritas, verbais, impressas, eletrônicas ou veiculadas em qualquer outro meio possível.

QUARTA - O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente à ANATER, qualquer violação, intencional ou não, das regras descritas na sua Política de Segurança da Informação e nos normativos correlacionados por parte de seus empregados, prepostos ou outros profissionais.

QUINTA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo, inclusive a violação de dispositivos legais de caráter federal, tal como, os que tratam da propriedade intelectual, implicará em sanções administrativas definidas nos Contratos de prestação de serviços firmados com a ANATER, sem prejuízo de eventuais sanções cíveis e penais aplicáveis ao caso.

SEXTA - O RESPONSÁVEL se compromete a fazer com que quaisquer de seus empregados/prepostos ou outros profissionais tomem ciência e cumpram as obrigações constantes deste Termo.

SÉTIMA - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, em conformidade com a lei, inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e a ANATER.

Brasília/DF, XX DE XXXXX DE 20XX.

RESPONSÁVEL – CNPJ