

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 001/2021
QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA
NACIONAL DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E
EXTENSÃO RURAL - ANATER E A EMPRESA
VERT SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA LTDA.**

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 **Vert Soluções em Informática Ltda**, inscrita no CNPJ sob o nº **02.277.205/0001-44**, com sede em Sof Norte, Quadra 1, Lotes 09-12, Brasília/DF, CEP: 70.634-130, neste ato representada por seu sócio administrador **Sr. Hiran Ricardo Franco da Silva**, brasileiro, inscrito no CPF: 287.734.891-15, considerando o julgamento da licitação **Processo Licitatório n.º 016/2020 - Pregão n.º 011/2020 (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 à 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 deve 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 à 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\$ 420.000,00 (quatrocentos e vinte mil reais):

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT.	V. UNIT (R\$)	V. TOTAL (R\$)
1	Arquitetura	Desenho e implementação da nova arquitetura para atendimento total das necessidades da Anater com possibilidade de ampliação.	UND	1	R\$ 200.000,00	R\$ 200.000,00
	Migração	Migração de todos os dados e serviços do ambiente atual.	UND	1	R\$ 100.000,00	R\$ 100.000,00
2	Sustentação	Sustentação completa de toda infraestrutura desenhada e configura (24x7).	MÊS	12	R\$ 10.000,00	R\$ 120.000,00
Total da solução						R\$420.000,00

13.1. 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 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.

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 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.

17.54. 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 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.

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 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

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
$> 5\% \text{ e } \leq 15\%$	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%

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
$> 5\% \text{ e } \leq 15\%$	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%

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 ≤ 85%	5%
≥ 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:

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

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 comprove 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 n° 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA n° 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 manter 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, 13 de janeiro de 2021.

[assinatura]
Sr. Ademar Silva Junior

Presidente da Anater – Contratante

[assinatura]
Sr. Wesley Passaglia

Diretor Técnico da Anater – Contratante

[assinatura]
Sr. Marco Aurélio Santullo

Diretor Administrativo da Anater –
Contratante

[assinatura]
Sr. Hiran Ricardo Franco da Silva

Vert Soluções em Informática Ltd -
Contratada

TESTEMUNHAS:

NOME: Amanda Hayakawa

CPF: 047.039.753-51

NOME: Amanda Hayakawa

CPF: _____

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.

A empresa **Vert Soluções em Informática Ltda**, inscrita no CNPJ sob o nº **02.277.205/0001-44**, com sede em Sof Norte, Quadra 1, Lotes 09-12, Brasília/DF, CEP: 70.634-130, neste ato representada por seu sócio administrador **Sr. Hiran Ricardo Franco da Silva**, brasileiro, inscrito no CPF: 287.734.891-15, considerando o julgamento da licitação **Processo Licitatório n.º 016/2020 - Pregão n.º 011/2020 (eletrônico)**, 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.

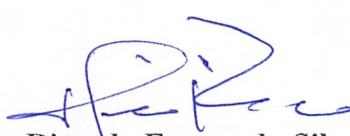
QUARTA - O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente à ANATER, qualquer violação, intencional ou não, das regras descritas na sua Política de Segurança da Informação e nos normativos correlacionados por parte de seus empregados, prepostos ou outros profissionais.

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.

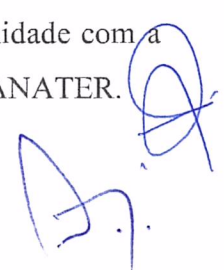
SEXTA - O RESPONSÁVEL se compromete a fazer com que quaisquer de seus empregados/prepostos ou outros profissionais tomem ciência e cumpram as obrigações constantes deste Termo.

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, 13 de janeiro de 2021.



Sr. Hiran Ricardo Franco da Silva



Vert Soluções em Informática Ltda – CNPJ 02.277.205/0001-44