



Presidência da República
Casa Civil
Agência Brasileira de Inteligência

TERMO DE REFERÊNCIA

IN SGD/ME Nº 01/2019, Art. 12

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação do serviço continuado de suporte técnico especializado CISCO SMARTnet, para equipamentos de TIC de propriedade da Abin, com cobertura para o próximo dia útil (NBD – Next Business Day), e do licenciamento do software Cisco Prime Infrastructure (aquisição de direitos de uso do software), incluindo upgrade de licenças preexistentes, com a contratação dos respectivos serviços continuados de suporte técnico.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Bens e serviços que compõem a solução

2.2. Contratação do serviço continuado de suporte técnico especializado CISCO SMARTnet (garantia técnica e manutenção preventiva, corretiva, evolutiva), para equipamentos de TIC de propriedade da Abin, com cobertura para o próximo dia útil (NBD – Next Business Day), e do licenciamento do software Cisco Prime Infrastructure (aquisição de direitos de uso do software), incluindo upgrade de licenças preexistentes, com a contratação dos respectivos serviços continuados de suporte técnico, conforme tabelas abaixo. O suporte técnico deve prever, quando necessário e conforme definição do CISCO Smartnet, a substituição de peças em campo.

2.3. Na Tabela 1 são detalhados os itens a serem adquiridos junto com a quantidade de cada equipamento e seus respectivos valores. Destaca-se que o valor máximo unitário aceitável corresponde ao valor de todo o período do contrato para um único equipamento do tipo especificado no item; já o valor máximo total é o conjunto completo de equipamentos daquele modelo. Observa-se que nos cálculos dos valores foi considerado que a garantia entra em vigor no momento da contratação e se prolonga até o término da vigência (final de ciclo de vida do produto) expresso na Tabela 2.

Tabela 1 - Estimativa de quantidades a serem contratadas - Fabricante Cisco

Grupo	Item	Descrição	CATMAT/ CATSER	Unidade	QTDE	Valor máximo unitário aceitável (R\$)	Valor máximo total aceitável(R\$)	COTA
1	1	Extensão de Garantia Cisco SSSNT 8x5xNDB para WS-C4500X-16SFP+ - Catalyst 4500-X	27740	Un.	2	32.000,00	64.000,00	NÃO Ampla concorrência
	2	Extensão de Garantia Cisco SSSNT 8x5xNDB para WS-C3850-24S-S - Catalyst 3850	27740	Un.	6	60.630,00	363.780,00	NÃO Ampla concorrência
	3	Extensão de Garantia Cisco SSSNT 8x5xNDB para C1-C2960X-48FPD-L - Catalyst 2960X 48p Full PoE+ 10G uplink	27740	Un.	80	20.580,00	1.646.400,00	NÃO Ampla concorrência
	4	Extensão de Garantia Cisco SSSNT 8x5xNDB para C1-C2960X-24PD-L - Catalyst 2960X 24p Full PoE+ 10G uplink	27740	Un.	60	12.740,00	764.400,00	NÃO Ampla concorrência
	5	Extensão de Garantia Cisco SSSNT 8x5xNDB para C1-CISCO4331/K9 - ISR 4331 (incluindo módulos)	27740	Un.	45	37.240,00	1.675.800,00	NÃO Ampla concorrência
	6	Extensão de Garantia Cisco ECMUS para Cisco Prime Infrastructure (VM + Licenças)	27740	Un.	1	282.610,00	282.610,00	NÃO Ampla concorrência
Valor total da contratação							4.796.990,00	

Tabela 2 - Informações sobre os equipamentos

Grupo	Item	Part Number	Garantia a ser contratada	Qtde	Término da vigência
1	1	WS-C4500X-16SFP+	CON-SSSNT-WSC16SFX	2	31/10/2025
	2	WS-C3850-24S-S	CON-SSSNT-WSC3854S	6	30/04/2027
	3	C1-C2960X-48FPD-L	CON-SSSNT-2948FPDL	10	31/10/2027
				70	31/10/2027
	4	C1-C2960X-24PD-L	CON-SSSNT-29X24PDL	5	31/10/2027
				55	31/10/2027
	5	C1-CISCO4331/K9	CON-SSSNT-C1431K9K	16	31/10/2027
				29	31/10/2027
	6	R-PI38-SW-K9	CON-ECMUS-RPI38SWK	1	01/08/2028

2.4. Classificação dos bens/serviços

2.4.1. Devido à padronização existente no mercado, os bens de tecnologia da informação aqui pretendidos atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos, bem como a padrões de desempenho e qualidade que foram objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Assim, os bens objeto desta contratação são classificados como bens comuns na forma do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520, de 2002.

3. JUSTIFICATIVAS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Os equipamentos de rede da ABIN possibilitam o tráfego rápido e seguro entre as superintendências e a Sede por meio de circuitos dedicados, além de atender os usuários do trabalho remoto através da internet. Assim, o bom funcionamento desses equipamentos é essencial para a execução das atividades de inteligência. Considerando a expiração ou a proximidade do final da cobertura dos serviços de garantia do fabricante de tais equipamentos aliada ao compromisso da ABIN para que suas atividades continuem a serem executadas com velocidade e confiabilidade desejadas, urge a necessidade de contratação de tais serviços.

3.1.2. Os equipamentos citados permanecem ligados durante 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia; desta feita, a garantia e o suporte especializado são itens cruciais para a manutenção de sua disponibilidade e como meio de assegurar proteção contra eventuais defeitos que possam surgir em decorrência do tempo de uso e contra vulnerabilidades de software que venham a comprometer a segurança da rede ou o seu pleno funcionamento.

3.1.3. Destaca-se que sobre a presente contratação não incide as hipóteses vedadas pelos arts. 3º e 4º da IN SGD/ME 1/2019. Pois o objeto da contratação não apresenta mais de uma solução de TIC em um único contrato, por se tratar de equipamentos de um mesmo fabricante. Também não se refere a contratação de gestão de processos de TIC e nem gestão de segurança da informação. Além de não apresentar conflitos de interesses, pois a empresa contratada não prestará serviço que avalie, mensure ou apoie a fiscalização de contratos para a ABIN.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. A necessidade elencada está alinhada aos planos, estratégias e políticas institucionais e da administração pública federal.

3.2.2. A relação entre a contratação e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações e o seu respectivo alinhamento com os Objetivos Estratégicos da ABIN foram elencados no Documento de Oficialização da Demanda (0790030).

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. O dimensionamento da demanda foi realizado de acordo com os equipamentos utilizados atualmente na rede da ABIN. A Tabela 1 deste Termo de Referência apresenta a estimativa de serviços a serem contratados, obtida durante a etapa do Estudo Técnico Preliminar.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. Uma vez que os equipamentos do núcleo de rede da Abin são fabricados por apenas uma marca (Cisco), verificou-se que o serviço a ser adquirido devem ser mantidos pela mesma empresa para garantir a disponibilidade da rede, a vida útil dos equipamentos e a integração entre os elementos de rede do ambiente da agência. Portanto, esses serviços não podem ser fornecidos por licitantes distintos e a contratação será adquirida em um único grupo.

3.4.2. Não foi identificada vantagem ao realizar subdivisões em lotes adicionais dentro do mesmo fabricante, pois não se observou a participação de fornecedores com tal subdivisão e, além disso, esse modelo prejudicaria a apuração de responsabilidades durante a sua execução.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Manutenção dos serviços de garantia para os equipamentos de redes da ABIN, garantindo uma infraestrutura adequada às necessidades do negócio e aos novos padrões e tecnologias;

3.5.2. Mitigação de problemas relacionados a defeitos e falhas nos componentes das soluções existentes;

3.5.3. Otimização dos níveis mínimos de serviço, minimizando os tempos de solução para problemas de falhas de equipamentos;

3.6. Da indicação da marca/modelo da solução

3.6.1. A especificação da marca está em conformidade com o inciso I do artigo 15 da lei 8.666/93, já que atende ao princípio da padronização e compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, observadas as condições de manutenção, assistência técnica e garantia;

3.6.2. Nesse sentido, a aquisição ou a implantação de outras ferramentas deixaria não apenas o ambiente híbrido, mas também prejudicaria a padronização implementada em todo ambiente de TI. Ocasionalmente, nem todas as funcionalidades atualmente em operação, sobretudo as relacionadas à segurança da informação, poderiam ser incorporadas, implementadas ou migradas para outras plataformas.

3.6.3. Também cabe ressaltar que já existe contrato de suporte (537/2021 - ABIN) para os equipamentos da marca CISCO apenas possível devido a uniformização do parque tecnológico.

3.6.4. Não obstante, a implantação de *switches* e roteadores de outros fabricantes acarretaria a necessidade de treinamento dos servidores. Além de gerar custos para aperfeiçoar os recursos humanos, isso atrasaria o atendimento das tarefas operacionais e projetos conduzidos no âmbito do CEPESC, uma vez que seria necessária uma gestão precisa no revezamento da equipe deslocada para treinamento, considerando o reduzido número de servidores;

3.6.5. Deve-se destacar, também, que há vários fornecedores Cisco, o que garante a competição no procedimento licitatório.

3.6.6. Foram indicadas as marcas por questões de compatibilidade. Como a Abin já possui os equipamentos para os quais os as garantias serão adquiridas, é tecnicamente inviável a aquisição de produtos de outras marcas, pois são seriam compatíveis. A indicação das marcas, portanto, tem o objetivo de manter a padronização e compatibilidade com os equipamentos existentes e encontra respaldo no inciso I do Art. 15 da Lei nº. 8.666/93:

I - Atender ao princípio da padronização, que **imponha compatibilidade de especificações técnicas** e de desempenho, observadas, quando for o caso, as condições de manutenção, assistência técnica e garantia oferecidas. (Grifou-se).

3.7. Da permissão de formação de consórcio e participação de cooperativas

3.7.1. Considerando que os itens de de um mesmo fabricante e podem ser atendidos por todos os fornecedores desse fabricante que atendam aos demais critérios dessa especificação, não será admitida formação de consórcio.

3.8. Da subcontratação da solução

3.8.1. Por se tratar de fornecimento de bens, não será admitida a subcontratação no todo ou em parte do objeto deste Termo de Referência, exceto para os serviços de cabeamento e infraestrutura física que venham a ser necessários.

3.8.2. A garantia e suporte técnico do fabricante não caracteriza subcontratação.

3.9. Da vistoria técnica

3.9.1. Considerando que todas as informações necessárias à composição das propostas para fornecimento dos bens detalhados neste documento, não há necessidade de as licitantes realizarem vistoria técnica no ambiente da CONTRATANTE.

3.10. Da consulta ou audiência pública

3.11. Não houve consulta ou audiência pública, pois não se trata de contratação de maior materialidade ou complexidade. No entanto, fabricantes e fornecedores foram consultados previamente sobre as especificações e condições do projeto, para que pudessem se manifestar a respeito das condições estabelecidas, desde que fosse mantido o atendimento das necessidades da ABIN.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de negócio

4.1.1. Atendimento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) vigente.

4.1.2. Salvar e guardar os investimentos já realizados na aquisição de equipamentos de rede e no treinamento de pessoal.

4.2. Requisitos de capacitação

4.2.1. Não se aplica, pois os bens a serem adquiridos são semelhantes aos já utilizados na ABIN, decorrentes de outras contratações, ou seja, os usuários já estão familiarizados com a utilização desses equipamentos.

4.3. Requisitos legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei 8.666/93, (Lei de Licitações), Lei 10.520/01, (Lei do Pregão), Decreto 10.024/2019 (Pregão Eletrônico), Decreto 7.892/2013 (Registro de Preços), IN. 01/2019 SGD/ME (Contratação de Soluções de TIC), NC14/IN01/DSCI/GSI, de 09/03/2018, e legislação específica aplicada.

4.4. Requisitos de manutenção, de garantia do produto e de assistência técnica

4.4.1. A CONTRATADA deve prestar serviço de suporte técnico durante toda a vigência contratual;

4.4.2. O suporte técnico prestado pelo fabricante não retira da CONTRATADA todas obrigações inerentes ao suporte técnico previstas neste instrumento.

4.4.3. O Serviço de Suporte Técnico será iniciado imediatamente após a assinatura do contrato e deve permanecer ativo pelo prazo do contrato ou até a data de fim de vida (*End-Of-Life*) anunciada pelo fabricante em seus documentos oficiais, o que ocorrer primeiro.

4.4.4. Os serviços de suporte técnico abrangem os serviços de natureza corretiva, preventiva e evolutiva:

4.4.4.1. Os serviços de natureza corretiva são aqueles efetuados com objetivo de solucionar problemas de funcionamento e disponibilidade da solução e de esclarecer dúvidas relacionadas à instalação, configuração, uso e atualização dos produtos.

4.4.4.2. Os serviços de natureza preventiva são aqueles nas quais a CONTRATADA, mediante visitas agendadas conforme a necessidade, realiza uma checagem da saúde e funcionamento dos equipamentos e da solução já implementada e emite um relatório periódico, permitindo um diagnóstico preciso do status atual da rede.

4.4.4.3. Os serviços de natureza evolutiva são aqueles em que a CONTRATADA, mediante solicitação da CONTRATANTE, implementará atualizações de software para os equipamentos objeto deste contrato, mantendo a solução em pleno funcionamento e na versão desejada pela CONTRATANTE. Os serviços de natureza evolutiva não abrangem a implementação de novas funcionalidades.

4.4.5. O suporte para os softwares deve consistir na atualização, correção de erros, manutenção, e lançamentos maiores e menores destes softwares, conforme detalhado abaixo:

I - Lançamentos Maiores (Versões ou Linhas Principais) – incluem os reparos de erros anteriores, manutenção e atualização de lançamentos anteriores e/ou novas características dos novos lançamentos (upgrade de versão);

III - Lançamentos Menores – incluem softwares internos do sistema IOS, igual aos lançamentos maiores;

V - Lançamentos de Manutenção – incluem os reparos de erros anteriores, manutenção e atualização de lançamentos anteriores e/ou novas características dos novos lançamentos (update de versão);

VII - O licenciamento dos softwares deverá prever a garantia e o suporte técnico especializado na modalidade CISCO SOFTWARE SUPPORT SERVICE (SWSS), devidamente contratado junto à CISCO SYSTEMS INC. do Brasil, pelo período de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo;

IX - A garantia e o suporte técnico especializado dos softwares CISCO envolvem a atualização (updates), correção de erros, manutenção, e lançamentos de novas versões (upgrades) para todos os produtos licenciados para a CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional;

XI - Os softwares adquiridos, bem como suas licenças de uso e chaves de ativação, serão de propriedade da CONTRATANTE, mesmo após o término do contrato;

XIII - A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE realizar as atualizações automáticas de softwares através de acesso direto ao site da CISCO SYSTEMS INC;

XV - São requisitos do serviço de suporte técnico especializado na modalidade CISCO SOFTWARE SUPPORT SERVICE (SWSS) para o software Cisco Prime Infrastructure: Suporte para os softwares da CISCO SYSTEMS INC. incluindo a manutenção (updates de versão) e novos lançamentos (upgrades de versão);

XVII - Entende-se por *updates* de versão toda a manutenção – corretiva, evolutiva, adaptativas, etc. – que altere o software original, mantendo-o na mesma versão contratada;

XIX - Entende-se por *upgrade* de versão toda a manutenção – corretiva, evolutiva, adaptativas, etc. – que altere o software original, mudando-o da versão contratada;

4.5. Chamados de Suporte Técnico

4.5.1. Os chamados abertos serão classificados conforme definidos nas tabelas abaixo:

Severidade	Descrição	Tempo de atendimento ao chamado	Tempo de solução do chamado
1	Crítica – um problema ou falha no hardware impede a utilização da solução e requer a substituição de um componente. Ex.: Falha no componente impede que o equipamento fique operacional (não liga, não se conecta a rede ou não apresenta operacional) Ou ainda, um problema ou erro de configuração impede a utilização da solução. Ex.: aplicação corrompida, licença expirada, falha nos componentes de software da solução	- Até 2h (duas horas) corridas após a abertura do chamado	- A reposição de peças é no regime 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana, com substituição de peças no próximo dia útil); - Para falhas no software, a solução do problema deve se dar em até 12h (vinte e quatro horas) corridas após a abertura do chamado.
2	Alta – um problema ou falha no hardware impede a utilização da solução e requer a substituição de um componente.	- Até 4h (quatro horas) corridas após a abertura do chamado	- A reposição de peças é no regime 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana, com substituição de peças no próximo dia útil); - Para falhas no software, a solução do problema deve se dar em até 24h (vinte e quatro horas) corridas após a abertura do chamado.
3	Média – desempenho do ambiente de produção da ABIN está degradado ou gravemente limitado. Ex.: Falha de configurações, problemas de desempenho causados exclusivamente por configurações de software	- Até 6h (seis horas) corridas após a abertura do chamado	- Até 48h (quarenta e oito horas) corridas após a abertura do chamado
4	Baixa – A solução está funcional, mas existem necessidades negociais que devem ser implementadas ou corrigidas Ex.: Solicitação de informações não disponíveis diretamente na solução - Atualização de software ou a aplicação de patches de segurança - Consultas técnicas para sanar dúvidas, repasse de conhecimentos ou obtenção de melhores práticas	- Até 8h (oito horas) corridas após a abertura do chamado	- Até 5 (cinco) dias úteis após a abertura do chamado

- 4.5.2. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento;
- 4.5.3. O “Tempo de atendimento ao chamado” é o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela ABIN e o horário de contato com o responsável pela abertura do chamado;
- 4.5.4. O “Tempo de solução do chamado” é o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela ABIN e o horário de solução do problema relatado, deixando a solução em condições normais de operação;
- 4.5.5. Os prazos máximos do “Tempo de atendimento ao chamado” será contado a partir do contato com o suporte técnico ou abertura de chamado;
- 4.5.6. O prazo máximo do “Tempo de solução do chamado” será contado a partir do início do atendimento ou do final do prazo máximo de início de atendimento (o que ocorrer primeiro);
- 4.5.7. Entende-se por “solução do problema” a identificação e adoção de medidas corretivas implementadas para sanar o problema que originou a abertura do chamado;
- 4.5.8. Os chamados de Severidade 1 e Severidade 2 serão atendidos *on-site* em no máximo 2 (duas) horas após a sua abertura, incluindo o percurso do técnico até as instalações da ABIN, quando for o caso, e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 24 (vinte e quatro) horas para severidade 1, ou até 48 (quarenta e oito horas) para severidade 2, após o início do atendimento do chamado;
- 4.5.8.1. Uma vez diagnosticada a falha física de um dos componentes, deverá ser enviada peça sobressalentes (*spare parts*) à ABIN para substituição do componente defeituoso;
- 4.5.8.2. A reposição de peças é no regime 8x5xNBD (8 horas por dia, 5 dias por semana, com substituição de peças no próximo dia útil);
- 4.5.8.3. Os componentes devem ter garantia de disponibilidade e logística do fabricante;
- 4.5.8.4. A CONTRATADA deverá efetuar a substituição do equipamento ou fornecer todo o apoio necessário para que a CONTRATANTE possa efetuar a troca;
- 4.5.8.5. As unidades de armazenamento, tais como SSDs e HDDs, não serão devolvidas à CONTRATADA, nem mesmo nos casos de substituição dessas peças, e permanecerão em posse da Abin;
- 4.5.8.6. Em caso de necessidade de substituição de qualquer equipamento, as unidades de armazenamento, deverão ser removidas nas dependências da ABIN e entregues à CONTRATANTE;
- 4.5.8.7. Caso haja necessidade de manutenção fora das dependências da ABIN, a CONTRATADA deverá remover as unidades de armazenamento nas dependências da ABIN, ficando a CONTRATANTE responsável pela sua guarda enquanto perdurar o conserto;
- 4.5.8.8. Em caso de dano nas unidades de armazenamento, os componentes substituídos deverão ser removidos e entregues à CONTRATANTE;
- 4.5.9. Os chamados de Severidade 3 serão atendidos preferencialmente *on-site* em no máximo 6 (seis) horas após a sua abertura, incluindo o percurso do técnico até as instalações da ABIN, quando for o caso, e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 48 (quarenta e oito) horas após o início do atendimento do chamado;
- 4.5.10. Caso o chamado seja resolvido com uma solução de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar a solução definitiva em até 30 (trinta) dias a contar da correção do problema;
- 4.5.11. A solução do problema deve ser seguida pelo “Fechamento do Chamado”, com a descrição da solução adotada, data e hora da solução do problema, bem como a identificação dos componentes substituídos, quando for o caso;
- 4.5.12. Em caso de encerramento indevido de um chamado, sem que o problema seja adequadamente resolvido, ou seja, em que forem verificados vícios, incorreções ou erros grosseiros, a CONTRATADA será notificada e os prazos do chamado continuarão sendo contados até que o problema seja de fato resolvido;
- 4.5.13. A CONTRATADA deverá notificar oficialmente a conclusão do atendimento no momento do fechamento de cada chamado;
- 4.5.14. Somente após o ateste do profissional da CONTRATANTE o chamado poderá ser considerado concluído;
- 4.5.15. Os chamados não concluídos dentro dos prazos especificados serão contabilizados para fins de aplicação das penalidades;
- 4.5.16. Não está prevista a alocação de técnico residente, devendo a CONTRATADA ater-se ao cumprimento dos prazos estabelecidos no Edital e providenciar a alocação do técnico sob demanda, sempre que o chamado ensejar a sua presença nas dependências da CONTRATANTE;
- 4.5.17. **Manutenção Corretiva**
- 4.5.17.1. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção corretiva sempre que os equipamentos apresentarem falhas.
- 4.5.17.2. Serão consideradas falhas o comportamento ou características dos softwares e equipamentos que se mostrem diferentes daqueles previstos na documentação do produto e sejam considerados pela CONTRATANTE como prejudiciais ao seu uso.
- 4.5.17.3. A CONTRATADA deverá prover o isolamento, identificação e caracterização de falhas de laboratório (*bugs*), realizar o encaminhamento da falha ao suporte do fabricante bem como o acompanhamento de sua solução.
- 4.5.17.4. O atendimento das severidades Crítica (1) e Alta (2) deverão ser prestadas de forma ininterrupta, ainda que o prazo para solução do problema avance sobre dia não útil.
- 4.5.17.5. O atendimento das severidades Média (3) e Baixa (4) poderão ser transferidas para o próximo dia útil caso o prazo para solução do problema alcance dia não útil.
- 4.5.17.6. Caberá exclusivamente ao gestor do contrato do CONTRATANTE a definição da severidade do chamado técnico.
- 4.5.17.7. As intervenções que possam causar indisponibilidades devem ser executadas em horários definidos pelo gestor do contrato da CONTRATANTE.
- 4.5.17.8. Os serviços de manutenção corretiva não constituem serviços especializados.
- 4.5.17.9. Após finalização de uma manutenção corretiva, a CONTRATANTE fará procedimentos de validação e testes, ela terá o prazo de até 5 (cinco) dias, para verificação das funcionalidades dos dispositivos.
- 4.5.18. **Manutenção preventiva**

4.5.18.1. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção preventiva mediante visitas agendadas e produzir o RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, verificando pelo menos os itens a seguir:

- Análise de logs e configurações da solução, identificando possíveis erros ou conflitos e as correções necessárias.
- Análise de desempenho do funcionamento da solução no que diz respeito ao uso de CPU e memória e recomendar ajustes.
- Análise física dos equipamentos, incluído verificações de temperatura, ventilação e eventuais alertas de falhas de hardwares.
- Análise de vulnerabilidades e de pendências de atualizações de versões de firmwares, engines, assinaturas ou qualquer componente da solução passível de atualização e recomendar as ações necessárias para regularização.
- Análise do monitoramento dos serviços.

4.5.18.2. O RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA deverá indicar as sugestões de medidas a serem tomadas pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

4.5.18.3. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá fornecer à equipe técnica da CONTRATANTE todas as informações referentes a novas versões do produto lançadas no mercado, orientando o CONTRATANTE para, quando lhe for conveniente, proceder à aplicação de pacotes de correção e migração de versões do produto.

4.5.18.4. Os serviços de manutenção preventiva não constituem serviços especializados.

4.5.18.5. Após finalização de uma manutenção preventiva, a CONTRATANTE fará procedimentos de validação e testes, ela terá o prazo de até 5 (cinco) dias, para verificação da manutenção do funcionamento dos equipamentos.

4.5.19. Manutenção Evolutiva

4.5.19.1. A CONTRATADA deverá realizar manutenções evolutivas, que consiste na atualização de versão dos firmwares, fornecendo, instalando e configurando as novas versões, releases e/ou upgrades lançados durante a vigência contratual, mantendo-os funcionais e compatíveis com o ambiente utilizado pela CONTRATANTE.

4.5.19.2. Caberá a CONTRATADA informar à equipe técnica da contratante a necessidade de atualização crítica dos softwares instalados.

4.5.19.3. Atualizações críticas são as atualizações de segurança e as que caso não sejam executadas de prontidão podem implicar em falha parcial ou total do equipamento.

4.5.19.4. Esses serviços deverão ser executados no local de instalação dos equipamentos. Somente será aceita atualização remota, caso haja autorização expressa pelo CONTRATANTE.

4.5.19.5. Ainda que de criticidade baixa, caberá só a CONTRATANTE a definição da necessidade de atualização de software, devendo a CONTRATADA executar tal ação sempre que desejado pela CONTRATANTE.

4.5.19.6. Ao passo que a implementação de novas funcionalidades não constitui serviços de natureza evolutiva, a manutenção evolutiva também não constitui serviços especializados.

4.5.19.7. Após finalização de uma manutenção evolutiva, a CONTRATANTE fará procedimentos de validação e testes, ela terá o prazo de até 5 (cinco) dias, para verificação da estabilidade da versão instalada.

4.5.19.8. Para os atendimentos dos chamados de natureza evolutiva, os prazos máximos para a atualização de software devem ser acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE de acordo com a complexidade esperada.

4.5.20. Suporte remoto, chamado técnico e atendimento on-site

4.5.20.1. Durante todo o contrato de suporte técnico, a CONTRATADA deverá dispor e tornar disponível à CONTRATANTE uma estrutura de suporte técnico, através de meio telefônico ou outro recurso de comunicação que se faça disponível e conveniente às partes, para realização de manutenções corretivas, esclarecimento de dúvidas e orientação com relação ao produto.

4.5.20.2. Independentemente do tipo de atendimento realizado (corretivo, preventivo ou evolutivo), deverão ser registrados detalhadamente em relatório próprio todos os procedimentos adotados para a solução dos problemas encontrados ou implementação de melhorias, onde constem informações referentes à identificação do chamado, data e hora do chamado, início e término do atendimento, além de todos os envolvidos no chamado.

4.5.20.3. O atendimento para abertura de pedidos de suporte técnico deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, durante toda vigência do contrato.

4.5.21. Garantia do produto

4.5.22. A CONTRATADA deverá descrever, em sua proposta, os termos da garantia técnica oferecida pela Cisco Systems, incluindo o Part Number da garantia ofertada e fornecendo também, em momento oportuno, o número de contrato individual (em nome da CONTRATANTE) junto à Cisco.

4.5.23. O contrato terá duração de acordo com o início e término de vigência da Tabela 2 e deve atender aos seguintes requisitos:

4.5.24. Dos requisitos de reposição de equipamento defeituoso:

4.5.25. Este serviço compreende o envio de equipamento(s), componente(s), acessório(s) e dispositivo(s) novo(s), de primeiro uso e de modelo igual ou superior ao(s) danificado(s), às expensas do fabricante, às dependências da CONTRATANTE;

4.5.26. O contrato de reposição de peças deverá ser, no mínimo, na modalidade 8X5XNBD, com acionamento em horário comercial e devendo o equipamento substituto ser entregue na CONTRATADA até o próximo dia útil (Next Business Day - NBD) após a abertura do chamado;

4.5.27. Para determinação do horário de início de cada chamado referente a substituição de equipamento defeituoso devem ser levadas em consideração as seguintes condições: caso a determinação de falha do hardware pela fabricante tenha ocorrido antes das 15h, horário local da Brasília-DF, de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados), o equipamento deverá ser enviado no mesmo dia para chegar no próximo dia útil. Para as solicitações feitas depois das 15h, o fabricante deverá entregar o equipamento substituto até o segundo dia útil após o a determinação da falha;

4.5.28. O equipamento substituto passará à propriedade da CONTRATANTE, devendo o mesmo ser imediatamente incluído no contrato de manutenção vigente em substituição ao equipamento danificado;

4.5.29. O equipamento substituído deverá ser devolvido ao fabricante às expensas do mesmo, em até 5 (cinco) dias úteis.

4.5.30. A CONTRATANTE deverá ter acesso à Central de Assistência Técnica (TAC) do fabricante para abertura dos chamados, bem como para acompanhar e gerenciar os casos quando necessário. Esse acesso deverá ser provido 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana através de login/senha individual;

4.5.31. A CONTRATANTE deverá ter a opção de abrir os chamados junto a fabricante com o intermédio da CONTRATADA;

4.5.32. Não será aceita garantia para reposição de equipamentos da empresa revendedora.

4.5.33. Dos requisitos de assistência técnica:

4.5.34. Este serviço compreende o apoio técnico à distância dada pela assistência técnica da fabricante dos equipamentos e da CONTRATADA para solucionar problemas de ordem sistêmicos, problemas em equipamentos desta marca e problemas decorrentes de mau funcionamento de software;

4.5.35. Deverá existir acesso ao serviço de assistência técnica do fabricante por telefone gratuito, e-mail ou acesso seguro ao site, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

4.5.36. Os chamados junto ao fabricante deverão ser atendidos por engenheiros certificados e especializados do quadro de funcionários do fabricante, em inglês ou português;

4.5.37. No site do fabricante deverá existir ferramentas de autosserviço que permitam o diagnóstico e sugestões de solução do problema quando possível;

4.5.38. Deverá existir acesso ao serviço de assistência técnica da CONTRATADA, por telefone gratuito, e-mail ou acesso ao site, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

4.5.39. Os chamados junto à CONTRATADA deverão ser atendidos por profissionais da CONTRATADA, em português e serão usados para abrir solicitações de informações, reportar incidentes ou esclarecer dúvidas quanto à utilização dos produtos e soluções fornecidos.

4.5.40. Este serviço compreende também o acesso por parte do CONTRATANTE, às atualizações (versões e releases) de software dos equipamentos de rede disponibilizadas pelo fabricante.

4.5.41. Deverá ser garantida à CONTRATANTE o direito para atualização dos *firmwares*, durante o período de garantia da solução, prestado pelo próprio fabricante, incluindo versões maiores (*major releases*), versões menores (*minor releases*), versões de manutenção (*maintenance releases*) e atualizações (*updates*) que forem disponibilizadas, tradicionalmente por meio de *download* automáticos a partir do site internet do fabricante.

4.5.42. Dos requisitos de acesso à base de conhecimento e documentação oficial do fabricante:

4.5.43. Este serviço compreende o acesso remoto por parte da CONTRATANTE às documentações técnicas dos equipamentos do fabricante.

4.5.44. A CONTRATANTE deverá ter acesso direto à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos que contenham especificações técnicas, informações, assistência e orientação para instalação, desinstalação, configuração e atualização de firmware e software, aplicação de correções (patches), diagnósticos, avaliações e resolução de problemas e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

4.6. Requisitos temporais

4.6.1. O Prazo de entrega dos produtos será de até 7 (sete) dias corridos, contados da assinatura do contrato;

4.7. Requisitos de Sigilo e Segurança da Informação

4.7.1. A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa da ABIN, em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências da CONTRATANTE.

4.7.2. A CONTRATADA deve guardar sigilo dos dados e das informações postas à sua disposição, não podendo cedê-los a terceiros ou divulgá-los de qualquer forma sem anuência expressa da CONTRATANTE, devendo entregar assinados o Termo de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência;

4.7.3. A CONTRATADA deverá assinar e entregar, na Reunião Inicial, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS) e providenciar a assinatura do Termo de Ciência por todos os seus colaboradores

que estejam relacionados com a execução do objeto.

4.8. Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.8.1. Os softwares fornecidos deverão possuir interface de operação no idioma inglês ou português do Brasil;

4.8.2. O idioma a ser utilizado na documentação deve ser preferencialmente o português, podendo eventualmente ser utilizado o inglês;

4.8.3. O idioma a ser utilizado no processo de gerenciamento de chamados deve ser preferencialmente o português, podendo eventualmente ser utilizado o inglês, desde que a CONTRATANTE seja informada previamente de que o atendimento será realizado em inglês;

4.9. Requisitos de arquitetura tecnológica

4.9.1. Promover a atualização tecnológica para as soluções conforme determinado na especificação técnica dos itens licitados.

4.10. Requisitos de projeto e implementação

4.10.1. Não se aplica, pois não serão criados ou desenvolvidos produtos ou soluções. A contratação envolve o fornecimento de uma solução completa e funcional, pronta para ser utilizada, dependendo apenas da instalação e configuração no ambiente da CONTRATANTE.

4.11. Requisitos de implantação

4.11.1. Os itens da licitação deverão ser entregues na Sede da ABIN, em Brasília/DF, conforme quantidades e tipos especificados no presente documento;

4.12. Requisitos de garantia e assistência técnicas do objeto e de manutenção

4.12.1. Para o suporte técnico especializado a CONTRATADA ou o fabricante deverão disponibilizar central de atendimento para abertura de chamado, das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana. Os chamados poderão ser abertos através dos seguintes canais:

4.12.1.1. Telefone;

4.12.1.2. E-mail;

4.12.1.3. Página web (chat) mantida pela CONTRATADA ou pelo fabricante do equipamento.

4.12.2. Deve ser disponibilizado pela CONTRATADA sistema WEB online que permita a geração de relatórios de chamados;

4.12.2.1. Os relatórios deverão apresentar, pelo menos, a identificação do chamado, o status (aberto, fechado ou suspenso), a localidade de abertura, data/hora de abertura do chamado, tempo de atendimento, tempo de resolução, identificação dos equipamentos ou softwares que apresentaram defeito e procedimentos executados para correção do problema, bem como outras anotações pertinentes. As pesquisas deverão ser disponibilizadas através do nome do equipamento, do número serial ou da identificação do chamado (ordem de serviço, por exemplo);

4.12.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de todos os recursos necessários para o atendimento deste item, bem como para o cumprimento dos níveis de serviço determinados neste instrumento;

4.12.4. Todo chamado a ser aberto deve conter, minimamente, a identificação do chamado, o usuário solicitante, a localidade, o horário de abertura pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, identificação do equipamento/módulo, número de série do equipamento, a descrição do chamado e a solução aplicada;

4.12.5. A abertura de chamado técnico será feita por profissional da CONTRATANTE que acompanhará toda a execução do serviço até o encerramento do atendimento;

4.12.6. Poderão ser abertos chamados de consultas técnicas para sanar dúvidas, repassar conhecimentos ou obter melhores práticas;

4.12.7. A comunicação pela CONTRATADA de que o chamado foi concluído ensinará análise e ateste do profissional que acompanhou a execução do serviço;

4.12.8. Somente após o ateste do profissional da CONTRATANTE o chamado poderá ser considerado concluído.

4.13. Requisitos de experiência profissional

4.13.1. Os profissionais escalados para intervir no ambiente da CONTRATANTE deverão ter participado de atividade semelhante, de instalação ou configuração envolvendo os produtos adquiridos;

4.13.2. A CONTRATADA deverá apresentar declaração, podendo ser fornecida pelo fabricante, de que o profissional já participou de atividade de instalação ou configuração dos produtos fornecidos ou foi treinado para isso.

4.14. Requisitos de formação da equipe

4.14.1. O profissional que fará a implantação da solução, conforme definido nos Requisitos de Implantação, deverá possuir certificação do equipamento/software que for instalar/configurar. A comprovação dar-se-á mediante a apresentação de certificado emitido pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil.

4.15. Requisitos de metodologia de trabalho

4.15.1. Despesas relativas a eventuais deslocamentos de pessoal técnico que se fizerem necessárias para a correção de problemas técnicos ou para adequações/ajustes de configurações são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

4.16. Critérios e práticas de sustentabilidade

4.16.1. Os equipamentos devem estar aderente à Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.16.2. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES e nº 01/2019/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para o fornecimento do objeto, a utilização de bens que sejam no todo ou em parte compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Nomear o Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, para acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, conforme o disposto no art. 29 da IN SGD/ME nº 01/2019;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto nos Arts. 18 e 32 da IN SGD/ME nº 01/2019, quando for o caso;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços (ARP), quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, exigindo, no caso de fornecimento de bens, a descrição em sua proposta da marca e modelo dos bens ofertados;

5.1.9. Prever, quando for o caso, que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.10. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

5.1.11. Proporcionar as facilidades necessárias à boa execução do contrato, observadas as Normas de Segurança Corporativa vigentes;

5.1.12. Exigir, a qualquer tempo, a comprovação das condições da CONTRATADA que ensejaram sua contratação;

5.1.13. Permitir o acesso dos representantes ou prepostos da CONTRATADA ao local de entrega/execução, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas;

5.1.14. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto desta contratação;

5.1.15. Impedir que terceiros executem os procedimentos de suporte técnico dos softwares fornecidos;

5.1.16. Não revelar, copiar, duplicar, reproduzir, autorizar ou permitir a utilização por terceiros dos softwares licenciados para o seu uso;

5.1.17. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

5.2.4. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

- 5.2.5. Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de TIC;
- 5.2.6. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.7. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação 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;
- 5.2.8. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 5.2.9. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;
- 5.2.10. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada;
- 5.2.11. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 5.2.12. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;
- 5.2.13. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 5.2.14. A CONTRATADA e seus prepostos, que participarem da execução desta relação contratual, se obrigam a guardar sigilo dos dados e das informações postas à sua disposição, no grau em que tenham sido previamente qualificados pela parte que os forneceu, não podendo cedê-los a terceiros ou divulgá-los de qualquer forma sem anuência expressa da CONTRATANTE, devendo assinar um Termo de Manutenção de Sigilo e providenciar que os seus funcionários assinem o Termo de Ciência;
- 5.2.15. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de eventuais imprevistos relacionados à execução do contrato;
- 5.2.16. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato;
- 5.2.17. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais resultantes da contratação, isentando a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária;
- 5.2.18. Responsabilizar-se pelo imediato atendimento a eventual solicitação da ABIN, no sentido de fornecer prontamente quaisquer informações e documentos relativos às atividades da empresa;
- 5.2.19. Prestar os esclarecimentos julgados necessários, bem como informar e manter atualizado(s) o(s) número(s) de telefone, endereço eletrônico (e-mail) e o nome da pessoa autorizada para contatos;
- 5.2.20. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.21. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- 5.2.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.23. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do art. 57 da lei 8.666.
- 5.2.24. Executar o objeto do certame em estrita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.25. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.26. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

6. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

6.1. **Rotinas e Condições gerais de execução**

- 6.1.1. Após a assinatura do Contrato, o Gestor do contrato deve convocar a Reunião Inicial com todos os envolvidos na contratação. Na Reunião Inicial:
- 6.1.1.1. O representante legal da contratada deverá apresentar o Preposto;
- 6.1.1.2. A CONTRATADA deverá entregar, devidamente assinados, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência;
- 6.1.2. Todos os itens entregues pela CONTRATADA passarão por inspeção e avaliação quando recebidos pela CONTRATANTE;
- 6.1.3. A CONTRATADA deverá providenciar os meios para que o Gestor do contrato tenha acesso ao sistema WEB de registro e acompanhamento dos chamados;
- 6.1.3.1. Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;
- 6.1.3.2. O sistema WEB deverá listar os chamados concluídos e em andamento, com os tempos de abertura e conclusão e o respectivo status e permitir a geração de relatórios e estatísticas acerca dos chamados registrados;
- 6.1.4. **Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços e locais de entrega**
- 6.1.5. O Prazo de entrega das bens será de até 07 (sete) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Fornecimento de bens (OFB);
- 6.1.6. Os bens deverão ser entregues, instalados e configurados na Sede da ABIN, no Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 1 - Asa Sul, CEP:70610-905, no período das 08 às 12 horas e das 14 às 17 horas, em dias úteis;
- 6.1.7. Eventualmente, tarefas excepcionais poderão ser executadas fora do horário especificado, desde que previamente acordado com a CONTRATANTE;
- 6.1.8. Caso os bens sejam importados, deve-se comprovar, no momento da entrega do objeto, a origem dos bens oferecidos e a quitação dos tributos de importação.

6.1.9. **Documentação mínima exigida**

6.1.10. Deverão ser fornecidos manuais técnicos do usuário e de referência (*datasheets*) contendo todas as informações sobre os produtos com as instruções para instalação, configuração, operação e administração;

6.1.11. A CONTRATADA deverá fornecer documentação completa da solução, incluindo orientações de instalação, especificação do equipamento, características e funcionalidades;

6.2. **Papéis e responsabilidades da contratada e contratada na execução contratual**

6.2.1. **Preposto** - É o representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução contratual e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.2.2. **Gestor do contrato** - É o servidor da CONTRATANTE com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, sendo responsável por:

- 6.2.2.1. Encaminhamento das demandas de correção à contratada;
- 6.2.2.2. Encaminhamento de indicação de sanções para Área Administrativa da contratante;
- 6.2.2.3. Autorização para emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao preposto da contratada;
- 6.2.2.4. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;
- 6.2.2.5. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;
- 6.2.2.6. Aprovação e priorização junto à CONTRATADA das demandas de serviços a serem atendidas.

6.2.3. **Fiscal técnico do contrato** - É o servidor representante da área de tecnologia da informação da CONTRATANTE, responsável pela fiscalização dos aspectos técnicos da contratação e pelas seguintes atribuições:

- 6.2.3.1. Confeção e assinatura do termo de recebimento provisório quando da entrega do objeto resultante de cada ordem de serviço ou de fornecimento de bens;
- 6.2.3.2. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e de justificativas existentes, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos;
- 6.2.3.3. Verificação da manutenção das obrigações assumidas pela CONTRATADA que ensejaram a contratação, referentes aos critérios de habilitação e qualificação técnica;
- 6.2.3.4. Identificação das ocorrências de não conformidade com os requisitos estabelecidos.

6.2.4. **Fiscal requisitante do contrato** - É o servidor representante da área requisitante da CONTRATANTE, responsável pela fiscalização do ponto de vista funcional da solução de tecnologia da informação e pelas seguintes atribuições:

- 6.2.4.1. Confeção e assinatura do termo de recebimento definitivo, juntamente com o gestor do contrato, para fins de encaminhamento para pagamento com base nas informações produzidas;
- 6.2.4.2. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

6.2.5. **Fiscal administrativo do contrato** - É o servidor representante da Área Administrativa da CONTRATANTE, responsável pela fiscalização dos aspectos administrativos da contratação e pelas seguintes atribuições:

- 6.2.5.1. Verificação da manutenção das obrigações assumidas pela CONTRATADA que ensejaram a contratação, referentes aos critérios de habilitação e qualificação;
- 6.2.5.2. Verificação de aderência aos termos contratuais;
- 6.2.5.3. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

6.3. **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.4. A quantidade dos itens a serem fornecidos está especificada na Tabela 1.

6.5. **Mecanismos formais de comunicação**

6.5.1. Qualquer notificação, solicitação ou comunicação que as partes devam enviar uma à outra será feita por escrito e considerar-se-á efetuada no momento em que o documento for entregue ao destinatário nos endereços indicados no instrumento convocatório e nas propostas comerciais dos licitantes, ou outro endereço indicado por escrito pela contratada;

6.5.2. Serão considerados mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a contratada e a ABIN todos aqueles definidos pela legislação em vigor, tais como e-mail, portal na Internet (site), Ordem de serviço ou de Fornecimento de Bens, ofício, carta, telefone, fax ou meio informatizado que armazene o histórico da tramitação das solicitações e respostas;

6.5.3. A CONTRATADA deverá prestar, ainda, serviço de atendimento telefônico via ligação local, e/ou serviço web para registro e abertura de ocorrências, das quais deverá constar um número de registro. Os números de telefones e endereços eletrônicos informados passam a constituir mecanismos formais de comunicação.

6.6. **Da transição contratual**

6.6.1. Não haverá transição contratual, uma vez que se trata de fornecimento de garantias. Além disso, as equipes técnicas da ABIN já possuem conhecimento de operação dos bens a serem adquiridos.

7. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. **Critérios de aceitação**

7.1.1. **Para o recebimento dos bens:**

7.1.1.1. Todos os itens fornecidos devem seguir os requisitos técnicos elencados na especificação técnica, item 4 do presente documento.

7.1.2. **Para o Suporte Técnico**

7.1.2.1. A abertura de chamado técnico será feita por profissional da CONTRATANTE que acompanhará toda a execução do atendimento até o seu encerramento;

7.1.2.2. A CONTRATADA deverá notificar oficialmente a conclusão do atendimento no momento do fechamento de cada chamado;

7.1.2.3. As áreas técnica e requisitante da CONTRATANTE farão a verificação da adequação dos serviços prestados aos requisitos gerais e específicos estabelecidos, bem como aos critérios de aceitação;

7.1.2.4. Em caso de encerramento indevido de um chamado, sem que o problema seja adequadamente resolvido, ou seja, em que forem verificados vícios, incorreções ou erros grosseiros, a CONTRATADA será notificada e os prazos do chamado continuarão sendo contados até que o problema seja de fato resolvido;

7.1.2.5. A comunicação pela CONTRATADA de que o chamado foi concluído ensejará análise e ateste do profissional que acompanhou a execução do atendimento;

7.1.2.6. Somente após o ateste do profissional da CONTRATANTE o chamado poderá ser considerado concluído;

7.1.2.7. Os chamados não concluídos dentro dos prazos especificados serão contabilizados para fins de aplicação das penalidades;

7.2. **Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para o Suporte Técnico**

7.2.1. O Instrumento de Medição de Resultados tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

7.2.2. Os resultados esperados para a contratação são a entrega e disponibilidade da solução de rede da ABIN. Dessa forma, os resultados esperados foram classificados como efetividade das operações de administração do ambiente, horas de disponibilidade da solução e tempo de resolução dos chamados técnicos abertos;

7.2.3. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo Fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser subtraído da garantia contratual;

7.2.4. As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

7.2.5. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e a metodologia de avaliação durante a execução contratual, em comum acordo com a prestadora, sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA;

7.2.6. Para o suporte técnico contratado, o principal elemento para medir a qualidade e a eficácia dos serviços prestados será o Acordo de Nível de Serviço (ANS), o qual é definido no item 4.5.3. A esse indicador será atribuído pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo:

GRAU DE SEVERIDADE	PONTUAÇÃO DA OCORRÊNCIA			
	1ª	2ª	3ª	4ª
Tipo 1 - Grave	2,00	2,10	2,30	2,50
Tipo 2 - Média	Emissão de notificação	1,40	1,60	1,80
Tipo 3 - Baixa	Emissão de notificação	0,6	0,8	1,00
Quando o número de ocorrências para o mesmo Tipo ultrapassar o número de 4 (quatro) será atribuída a este a classificação para o Tipo imediatamente superior. Em já sendo a ocorrência do Tipo 01, deverá ser iniciada pela ABIN a avaliação da rescisão contratual.				

7.2.7. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará a CONTRATADA para que tome conhecimento do fato e informe sobre as devidas justificativas e tratativas para a(s) ocorrência(s);

7.2.7.1. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução no Contrato deverá ser por escrito, através de registro em e-mail ou Ofício, independente da gravidade da situação ou da reincidência do fato;

7.2.7.2. Constatando irregularidade passível de notificação, o Fiscal do Contrato relatará a ocorrência, descrevendo o tipo, o nível, o valor da pontuação, o dia e a hora da ocorrência e demais dados julgados relevantes para o perfeito entendimento e avaliação da irregularidade;

7.2.7.3. A notificação de irregularidade deve ser encaminhada à CONTRATADA, que deverá manifestar o seu recebimento;

7.2.7.4. A CONTRATANTE considerará entregue a notificação que, voluntariamente, não for confirmado o recebimento pela CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis da data da notificação;

7.2.7.5. Após o recebimento, a CONTRATADA deverá apresentar as devidas justificativas e tratativas para a(s) ocorrência(s) apontada(s) em até 3 (três) dias úteis;

7.2.7.6. As notificações que não tiverem resposta da CONTRATADA dentro do prazo estabelecido serão consideradas finalizadas;

7.2.8. A qualidade do serviço prestado será aferida conforme fórmula a seguir:

$$QS = 100 - \sum \text{pontos}, \text{ sendo pontos} = \text{Pontuação da ocorrência}$$

7.2.8.1. Onde $\sum \text{pontos}$ é a soma dos pontos anotados, relativos às irregularidades registradas nos Termos de Notificação e informadas à LICITANTE.

7.2.9. O preço pactuado para o atendimento ao objeto do Contrato refere-se a Qualidade do Serviço (QS) igual ou superior a 98, em cada mês de avaliação. Caso o nível de desempenho técnico não seja atingido, será aplicada a seguinte tabela de retenção do pagamento do suporte técnico:

Pontuação	Retenção no valor da garantia contratual
QS entre 98 a 100	Serviço Adequado
QS entre 95 e 97	Desconto de 2% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico
QS entre 90 e 94	Desconto de 4% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico
QS entre 80 e 89	Desconto de 6% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico
QS inferior a 80	Desconto de 10% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico e avaliação quanto à rescisão contratual

7.2.10. **Da aplicação de multas**

7.2.11. Caso a empresa não cumpra com os prazos de atendimento às solicitações de suporte técnico, as sanções cabíveis poderão ser aplicadas, conforme item 7.4 do Termo de Referência. A base para o cálculo das multas será o valor proporcional ao mês de prestação do suporte técnico.

7.2.12. O valor mensal do serviço de suporte técnico para ocorrências sobre o funcionamento da hardware/software será aquele apresentado pela licitante para os itens de "Extensão da Garantia" na Tabela 1;

7.3. **Indicadores de Nível de Serviço**

- 7.3.1. A CONTRATADA deve garantir que todos os serviços e entregáveis referentes ao cumprimento das cláusulas contratuais sejam prestados dentro dos prazos acordados;
- 7.3.2. A qualidade e a eficácia dos serviços prestados serão medidas pelos indicadores descritos nas tabelas abaixo:

Indicador 01	Prazo de início para atendimento de chamado técnico de Severidade 1 (Crítica)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 1 (Crítica), a CONTRATADA deve iniciar o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 01 (Grave)
Unidade de medida	Por chamado aberto
Meta	Iniciar o atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 02	Prazo de conclusão de chamado técnico de Severidade 1 (Crítica)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 1 (Crítica), a CONTRATADA deve concluir o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 01 (Grave)
Unidade de medida	Por chamado aberto
Meta	Concluir o atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 03	Prazo de início para atendimento de chamado técnico de Severidade 2 (Alta)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 2 (Alta), a CONTRATADA deve iniciar o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 01 (Grave)
Unidade de medida	Por chamado aberto
Meta	Iniciar o atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 04	Prazo de conclusão de chamado técnico de Severidade 2 (Alta)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 2 (Alta), a CONTRATADA deve concluir o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 01 (Grave)
Unidade de medida	Por chamado aberto
Meta	Concluir o atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 05	Prazo de início para atendimento de chamado técnico de Severidade 3 (Média)
--------------	---

Indicador 05	Prazo de início para atendimento de chamado técnico de Severidade 3 (Média)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 3 (Média), a CONTRATADA deve iniciar o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 02 (Média)
Unidade de medida	Por ocorrência
Meta	Iniciar o atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 06	Prazo de conclusão do atendimento de chamado técnico de Severidade 3 (Média)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 3 (Média), a CONTRATADA deve concluir o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 02 (Média)
Unidade de medida	Por ocorrência
Meta	Conclusão do atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 07	Prazo de início para atendimento de chamado técnico de Severidade 4 (Baixa)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 4 (Baixa), a CONTRATADA deve iniciar o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 03 (Baixa)
Unidade de medida	Por ocorrência
Meta	Iniciar o atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 08	Prazo de início para atendimento de chamado técnico de Severidade 4 (Baixa)
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Suporte Técnico
Definição	Após abertura de um chamado de suporte técnico pela CONTRATANTE, cujo nível de serviço foi classificado como sendo de Severidade 4 (Baixa), a CONTRATADA deve concluir o serviço de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no item 4.5.1 deste documento.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 03 (Baixa)
Unidade de medida	Por ocorrência
Meta	Conclusão do atendimento dentro dos prazos estabelecidos neste documento

Indicador 09	Atraso injustificado na entrega dos artefatos acordados no planejamento do escopo de trabalho
Tipo	Cumprimento de prazo
Serviço	Operação assistida

Indicador 09	Atraso injustificado na entrega dos artefatos acordados no planejamento do escopo de trabalho
Definição	Após a definição e acordo do escopo de trabalho e prazo para entrega dos artefatos contratados a CONTRATADA deve entregar os produtos dentro dos prazos acordados.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de prazo
Classificação do indicador	Tipo 02 (Média)
Unidade de medida	Por ordem de serviço
Meta	Entregar os artefatos acordados dentro dos prazos estabelecidos neste documento
Faixas de ajuste no pagamento	Glosa, por dia de atraso, de 0,33% sobre o valor da OS, limitada a 10%

Indicador 10	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no escopo de trabalho
Tipo	Cumprimento da entrega
Serviço	Operação assistida
Definição	Após a definição e acordo do escopo de trabalho a CONTRATADA deve entregar os produtos elencados no escopo de trabalho.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento da entrega
Classificação do indicador	Tipo 02 (Média)
Unidade de medida	Por ordem de serviço
Meta	Entregar os artefatos acordados de acordo com as especificações definidas no escopo de trabalho
Faixas de ajuste no pagamento	Glosa de 5% sobre o valor da OS adicionado do valor proporcional às etapas que não foram concluídas;

Indicador 11	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados
Tipo	Cumprimento de entrega
Serviço	Operação assistida
Definição	Os serviços de Operação assistida deverá ser realizado por profissional qualificado e certificado nos produtos entregues.
Periodicidade da avaliação	Mensal
Forma de avaliação	Cumprimento de entrega
Classificação do indicador	Tipo 02 (Média)
Unidade de medida	Por ordem de serviço
Meta	Assegurar que todas as intervenções no ambiente de rede sejam realizados por profissional capacitado em manter e operar a solução
Faixas de ajuste no pagamento	Glosa de 10% sobre o valor da OS
Observações	Na constatação de que o profissional atuando na ABIN não possui o conhecimento necessário para atuar na solicitação, a CONTRATADA deverá substituí-lo em até 2 (dois) dias úteis

7.4. Procedimentos de teste e inspeção

7.4.1. Não se aplica. Como nenhum produto será desenvolvido ou projetado ao longo do contrato, não serão necessários testes e inspeções ao longo da execução do contrato. O objeto da contratação será recebido após as inspeções realizadas e vinculadas ao Recebimento Definitivo, que atesta que a solução fornecida atende às especificações;

7.5. Monitoramento da execução contratual

7.5.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO, a CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

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

7.5.1.2. **Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

7.5.1.3. **Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e

7.5.1.4. **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

7.5.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

7.5.3. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

7.5.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

7.5.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção

- das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 7.5.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 7.5.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 7.5.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 7.5.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.
- 7.5.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 7.5.13. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.
- 7.5.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.6. **Do recebimento e aceitação do objeto**
- 7.6.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.
- 7.6.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
- 7.6.2.1. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- 7.6.2.2. 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.
- 7.6.2.3. 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.
- 7.6.2.4. 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 ou materiais empregados, 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.
- 7.6.2.5. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.6.2.6. No prazo de até 10 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.
- 7.4.2.6.1. 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.
- 7.4.2.6.2. 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.
- 7.4.2.6.3. 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.
- 7.6.3. 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 às seguintes diretrizes:
- 7.6.3.1. 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;
- 7.6.3.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.6.3.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.6.4. 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 (Lei nº 10.406, de 2002).
- 7.6.5. 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.
- 7.7. **Forma de pagamento**
- 7.7.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.
- 7.7.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota ou fatura com o valor exato dimensionado.
- 7.7.3. O pagamento será efetuado mensalmente pela Contratante, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 7.7.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- Nota Explicativa:** Atentar para o prazo máximo de 30 dias para pagamento, conforme disposto no artigo 40, XIV, “a”, da Lei 8.666, de 1993.
- 7.7.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.7.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.7.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: o prazo de validade; a data da emissão; os dados do contrato e do órgão contratante; o período de prestação dos serviços; o valor a pagar; e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.7.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- 7.7.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.7.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.7.8.1. Constatando-se, junto ao SICAF, 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 contratante.
- 7.7.8.2. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante 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.
- 7.7.8.3. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 7.7.8.4. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.7.8.5. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 7.7.9. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.7.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da INSEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 7.7.11. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 7.7.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira =
0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I =	(6/100)	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----	---------	--

7.8. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.8.1. Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.8.1.1. Quanto a prestação do suporte técnico, a CONTRATADA estará sujeita à retenção do pagamento ou glosa no pagamento efetuado correspondente à parcela inadimplida quando:

- a) Não atender aos itens descritos nos Critérios de Aceitação, não produzir os resultados, deixar de executar as atividades contratadas; ou não cumprir os prazos determinados para atendimento dos chamados de suporte técnico; ou
- c) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da Solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- e) Para os itens que terão pagamento em parcela única não haverá glosa, contudo foram definidos critérios de aceitação e sanções administrativas, como multas e garantia contratual, a fim de garantir a correta entrega dos bens, a atestação do Recebimento e a prestação da garantia.

7.8.4. Regras para aplicação de multas e sanções administrativas

7.8.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

7.8.4.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

7.8.2.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado:

7.8.2.2.2. **Multa**, conforme os critérios constantes da tabela abaixo:

Id	Evento	Ocorrência		
		1ª	2ª	3ª
1	Atraso injustificado na entrega dos bens	Advertência Se atraso for de até 5 (cinco) dias. Atraso acima de 10 (dez) dias configura 2ª ocorrência.	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 10 (dez) dias	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 5 (cinco) dias
2	Atraso injustificado no início da execução do objeto	Advertência Se atraso for de até 5 (cinco) dias. Atraso acima de 10 (dez) dias configura 2ª ocorrência.	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 10 (dez) dias	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 5 (cinco) dias
3	Entrega em quantidade inferior àquela prevista no empenho	Advertência Se atraso for de até 5 (cinco) dias. Atraso acima de 10 (dez) dias configura 2ª ocorrência.	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 10 (dez) dias	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 5 (cinco) dias
4	Atraso na substituição de produtos rejeitados no recebimento provisório	Advertência Se atraso for de até 10 (dez) dias. Atraso acima de 20 (vinte) dias configura 2ª ocorrência.	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 10 (dez) dias	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 5 (cinco) dias
5	Atraso no atendimento dos prazos previstos para o suporte técnico	Advertência Se atraso for de até 5 (dois) dias. Atraso acima de 10 (dez) dias configura 2ª ocorrência.	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 10 (dez) dias	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 5 (cinco) dias
6	Atraso no atendimento dos prazos previstos para a garantia	Advertência Se atraso for de até 5 (dois) dias. Atraso acima de 10 (dez) dias configura 2ª ocorrência.	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 10 (dez) dias	Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor total da contratação. Limite: 5 (cinco) dias
7	Deixar de entregar os bens. Caracterizada inexecução total do contrato	Multa compensatória de 20% sobre o valor total da contratação	---	---
		Rescisão do contrato	---	---

7.8.2.2.2.1 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.8.4.3. Em caso de inexecução parcial, em eventos não previstos acima, a multa compensatória, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

7.8.4.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar

7.8.4.5. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

7.8.4.6. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

7.8.4.7. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

7.8.4.8. Declaração de inidoneidade

7.8.4.9. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

7.8.5. A critério da Administração, as sanções poderão ser suspensas, no todo ou em parte, quando o atraso for devidamente justificado por escrito pela CONTRATADA, e aceito pela CONTRATANTE;

7.8.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente:

- 7.8.6.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;
- 7.8.6.2. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.8.6.3. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 7.8.7. As sanções de Advertência, Suspensão de licitar e impedimento de contratar e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.8.8. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 7.8.8.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.6.6.1.1. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.6.6.1.2. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 7.8.8.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 7.8.8.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.8.9. 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 na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 7.8.9.1. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR;
- 7.8.9.2. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa;
- 7.8.9.3. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público;
- 7.8.9.4. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;
- 7.8.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. A estimativa de preços está detalhada na Nota técnica (SEI-ABIN 0991394).
- 8.2. **Estimativa de impacto econômico-financeiro no orçamento**
- 8.3. Para os 12 (doze) meses iniciais, estima-se que a presente contratação seja realizada pelo valor aproximado R\$ 1.190.520,00 (um milhão, cento e noventa mil quinhentos e vinte reais).
- 8.4. No caso da contratação se estender até os 60 (sessenta) meses, estima-se um valor final de R\$ 4.796.990,00 (quatro milhões, setecentos e noventa e seis mil e novecentos e noventa reais).
- 8.5. Os recursos orçamentários para a realização desse projeto estão consignados na previsão de orçamento da ABIN para 2023, Fonte de Recursos – 0100.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:
- Gestão/Unidade: 110120
- Fonte de Recursos: 1000
- Programa de Trabalho: 4002 - Segurança Institucional
- Elemento de Despesa: Serviços de tecnologia da Informação e Comunicação
- Plano Interno: CPS.A.1.1

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 11.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;
- 11.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto nº 1.054, de 1994):

$$R = V (I - I^0) / I^0$$

Onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I⁰ = Índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

- 11.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;
- 11.6. 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;
- 11.8. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;
- 11.10. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 11.12. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;
- 11.14. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

- 12.2.1. O regime de execução será de empreitada por **preço global**;

12.2.3. Modalidade da Licitação

- 12.2.3.1. Devido à padronização existente no mercado, os bens de tecnologia da informação aqui pretendidos, atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos, bem como a padrões de desempenho e qualidade que foram objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado estando, dessa forma, caracterizados como bens comuns;
- 12.2.3.2. Considerando que os produtos pretendidos são classificados como bens/serviços comuns na forma do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520, de 2002, e conforme previsto no Inciso X do art. 4º da Lei nº

- 10.520/02 e no parágrafo único do art. 25 da IN SGD/ME Nº 01/2019, a contratação será realizada mediante licitação na modalidade pregão, na forma eletrônica, do tipo “menor preço global”.
- 12.2.4. **Critério de aceitabilidade de preços**
- 12.2.5.1. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:
- a) Valor Global: **R\$ 1.190.520,00 (um milhão, cento e noventa mil quinhentos e vinte reais)** para os 12 (doze) meses iniciais.
 - c) Valores unitários: valores unitários máximos estimados por itens, conforme a tabela do item 1 deste Termo de Referência.
- 12.3. **Critérios de seleção do fornecedor**
- 12.3.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.
- 12.3.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
- 12.3.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:
- 12.3.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstrem que a licitante já executou ou vem executando o fornecimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de extensões de garantia (suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva e evolutiva) de bens de tecnologia da informação e comunicação similares àqueles indicados neste Termo de Referência.
- 12.3.3.1.1. Para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, será aceito o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 12.3.3.1.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 12.3.3.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.
- 12.3.3.1.4. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 12.3.3.1.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 12.3.4. Por ocasião da apresentação da proposta comercial com a descrição do item proposto, a licitante deverá, obrigatoriamente, demonstrar que o produto ofertado atende às exigências solicitadas nesta especificação, podendo para tanto embasar-se em documentação pública e oficial do fabricante do equipamento;
- a) Serão aceitos catálogos, *datasheets*, manuais, páginas da web, brochuras ou outra documentação oficial onde se possa de maneira inequívoca identificar o modelo de equipamento proposto. A comprovação e suas referidas documentações poderão ser fornecidas em mídia eletrônica;
 - b) No envio da proposta comercial, para fins de identificação do objeto, a LICITANTE deverá apresentar descrição do objeto ofertado, que deve ser caracterizado de maneira inequívoca, incluindo a informação da marca e o modelo do equipamento proposto para fins de avaliação, conforme descrito no item anterior;
 - c) Será obrigatória a demonstração de atendimento de todos os requisitos exigidos por meio da indicação do Número da página da documentação fornecida para cada Item/Subitem das especificações técnicas;
 - d) A proposta comercial deverá indicar, por meio da documentação técnica, a página, o item e o subitem, se houverem, a localização das especificações técnicas;
 - e) A escolha do material a ser utilizado para comprovação das especificações técnicas ficará a critério do proponente;
 - f) Havendo dúvidas na comprovação da especificação, a sessão pública do certame poderá ser suspensa e ser solicitado à LICITANTE, por meio de diligência, esclarecimentos sobre a especificação dos produtos cotados;
 - g) A licitante deverá ainda, apresentar declaração de que o produto atende a todas especificações exigidas.
 - h) Na proposta apresentada, deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas com mão de obra, fretes, taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, incluindo todos os componentes de custo dos serviços (equipamentos, insumos, softwares, licenças de uso, etc.) e o lucro, todas necessárias à perfeita execução do objeto da licitação;
- 12.4. **Critérios para análise das amostras ou da prova de conceito**
- 12.5. Não se aplica, pois não serão exigidas amostras ou prova de conceito.
- 12.6. **Aplicabilidade do direito de preferência na contratação de bens e serviços de informática**
- 12.6.1. Considerando que o objeto da licitação se amolda ao conceito de bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação estabelecido art. 16-A, incisos III e IV, da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado, na presente licitação, o direito de preferência previsto no art. 3º do referido diploma legal, conforme procedimento estabelecido nos arts. 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 12.7. **Requisitos de qualificação técnica**
- 12.7.1. De acordo com a política de canais autorizados da Cisco, disponível em https://www.cisco.com/c/dam/m/en_emear/brand-protection/Why_to_Buy_from_the_Cisco_Authorised_Channel_PT_non_EU_version.pdf, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação:
- Documentação atualizada (30 dias no máximo) que comprove, no que couber, ser devidamente credenciada para comercializar, instalar, configurar e dar suporte aos produtos Cisco (especificamente os constantes nesta licitação) no Brasil, a seus produtos.
 - A licitante deverá comprovar, ainda que possui as seguintes especializações e certificações do corpo técnico:
 - *Customer Experience Specialization*;
 - *Advanced Data Center Architecture Specialization*;
 - *Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization*;
 - Serão aceitos como comprovação, declaração do fabricante ou a listagem de parceiros do site eletrônico: <https://locatr.cloudapps.cisco.com/WWChannels/LOCATR/pf/index.jsp#/>
 - Cláusula de Proteção da Marca, garantindo que a aquisição da garantia técnica foi feita de canal autorizado do fabricante, sendo reportado à Cisco como vendido ao cliente final, está elegível para suporte do fabricante e o serviço está em concordância com as políticas do fabricante;
- 12.7.2. Conforme determinado no item 1.7 do Anexo "Diretrizes específicas de planejamento da contratação" para contratação de licenciamento de softwares e serviços agregados, as empresas licitantes devem apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.
13. **DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS**
- 13.1. **Da garantia de execução contratual**
- 13.1.1. A exigência de prestação de garantia objetiva assegurar que o contratado efetivamente cumpra as obrigações contratuais assumidas, tornando possível à Administração a reposição de eventuais prejuízos que possa vir a sofrer em caso de inadimplemento;
- 13.1.2. O elevado valor da contratação é um dos motivos que levam à exigência da Garantia Contratual neste processo. É prudente que o valor da garantia esteja à disposição caso a empresa não cumpra as obrigações estabelecidas no contrato. Ou seja, a garantia contratual pode ser utilizada para quitar possíveis prejuízos causados pela CONTRATADA à ABIN durante a vigência do contrato;
- 13.1.3. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 13.1.3.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);
- 13.1.3.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 13.1.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 13.1.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 13.1.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 13.1.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- 13.1.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 13.1.5. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
- 13.1.5.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública
- 13.1.5.2. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE;

- 13.1.5.3. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 13.1.5.4. Seguro-garantia:
- 13.1.5.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 13.1.4, observada a legislação que rege a matéria.
- 13.1.5.6. Fiança bancária
- 13.1.5.7. Neste caso, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 13.1.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;
- 13.1.7. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada;
- 13.1.8. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 13.1.9. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, conforme artigo 56, §4º da Lei nº 8666/93.
- 13.1.10. Será considerada extinta a garantia:
- 13.1.10.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 13.1.10.2. 13.1.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 13.1.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;
- 13.1.12. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.
- 13.2. **Do provimento de recursos necessários à execução contratual**
- 13.2.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de todos os recursos necessários para o atendimento deste contrato.
- 13.2.2. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 13.3. **Da propriedade intelectual**
- 13.3.1. Não há transferência de propriedade intelectual.
- 13.4. **Da transferência de conhecimentos**
- 13.4.1. A Contratada deve repassar o conhecimento gerado sobre todos os artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual à Administração, incluindo configurações, correções, documentações e qualquer outra informação relevante;
- 13.5. **Do encerramento contratual**
- 13.5.1. Não haverá transição contratual, uma vez que se trata de fornecimento de equipamentos. Além disso, as equipes técnicas da ABIN já possuem conhecimento de operação dos bens a serem adquiridos.
- 13.6. **Da alteração subjetiva**
- 13.6.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
- 13.7. **Dos casos omissos**
- 13.7.1. Em nenhuma hipótese os LICITANTES e/ou a futura CONTRATADA poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus encartes e no CONTRATO. O CONTRATANTE reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus anexos.

14. ANEXOS

- I - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - TCMS
- II - TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO
- III - TERMO DE GARANTIA
- IV - MATRIZ: LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)
- V - ORDEM DE SERVIÇO

15. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

ASSINATURA

IN SGD/ME Nº 01/2019, Art. 12, § 6º

Em atendimento ao disposto no § 6º do art. 12º e no art. 26º da IN SGD/ME 01/2019, encaminhamos o Termo de Referência/Projeto Básico ao Departamento de Administração e Logística para continuidade do procedimento licitatório.

Equipe de planejamento da contratação.

MAICKEL JOSUÉ TRINKS Integrante Requisitante	LEONARDO HENRIQUE MACHADO Integrante Técnico	FILIPE MADEIRA DA SILVA Integrante Administrativo
--	--	---

Certifico que este Termo de Referência/Projeto Básico foi elaborado a partir de um modelo de documento instituído pela ABIN, compatível com os modelos divulgados pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

MAICKEL JOSUÉ TRINKS
Diretor do CEPESC

Documento assinado eletronicamente

ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A Agência Brasileira de Inteligência (ABIN), sediada em Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 2, Bloco A, Brasília – DF, CEP: 70610-905, CNPJ n.º 01.175.497/0001-41, doravante denominado contratante, e, de outro lado, a Empresa _____, com sede na _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada contratada;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º _____/20_____/DAL/SPG/ABIN/GSI/PR doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a contratada poderá ter acesso a informações sigilosas da contratante;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O termo "informação" abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, ligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. **Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da

moralidade.

O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I - A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- III - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- V - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- VII - Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- IX - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- XI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- XIII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL; e
- XV - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal , onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Brasília - DF, ____ de _____ de 20__.

De acordo	
CONTRATANTE	CONTRATADA
Nome	Nome
Diretor(a) de Administração e Logística – ABIN	Cargo
TESTEMUNHA 1	TESTEMUNHA 2
Nome	Nome
Qualificação	Qualificação

ANEXO II - TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO

Contrato N°: ____/20__/DAL/SPG/ABIN/GSI/PR

Objeto: Aquisição de _____

Contratante (Órgão): Agência Brasileira de Inteligência - ABIN

Contratada: Empresa _____

CNPJ: _____

Preposto da Contratada: _____

CPF: _____

Por este instrumento, os empregados signatários declaram ter ciência e conhecimento do **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, cuja inobservância acarretará eventualmente sanção nas esferas administrativa, civil e penal, nos termos da legislação correlata em vigor.

Brasília, __ de _____ de 20__.

Ciência

Empregados da contratada

Nome do empregado

Nome do empregado

ANEXO III - TERMO DE GARANTIA

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____ por intermédio de seu representante legal, Sr.(a) _____, portador da Carteira de Identidade nº _____, compromete-se a prestar garantia técnica, pelo período de 12 (doze) meses, a contar da data do recebimento definitivo dos produtos para a Agência Brasileira de Inteligência, nos seguintes termos e condições:

- O presente termo se refere ao lote nº ____/2023, com ____ unidades identificadas de _____ a _____, constante da Nota Fiscal nº ____/2023 e rege-se pelo disposto nos artigos 69 e 73, § 2º da Lei 8.666/93, artigo 50, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, bem como pelas regras do Processo nº ____/2023 e Contrato nº ____/2023;
- Durante o prazo de garantia, a CONTRATADA terá a obrigação de substituir, às suas expensas, os produtos que apresentarem defeito insanável em intervenção de manutenção ou atendimento de suporte técnico, em até 30 (trinta) dias após a comunicação do defeito;
- Durante o prazo de garantia, a CONTRATADA terá a obrigação de substituir, às suas expensas, em até 30 (trinta) dias após a comunicação, os dispositivos que apresentarem 2 (duas) ou mais intervenções de

manutenção ou atendimento de suporte técnico em um período de 60 (sessenta) dias.

7. Na reposição de qualquer dos produtos, durante a vigência da garantia, havendo a descontinuidade tecnológica de componentes de software, a CONTRATADA deverá substituí-lo por outro que atenda as especificações exigidas no Projeto Executivo e submetê-lo a homologação da ABIN;
9. Os procedimentos cobertos pela garantia descritos acima incluem mão de obra, peças e componentes e, em caso de necessidade de manutenção fora das dependências da ABIN, transportes e seguros também se aplicam, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE;
11. O atendimento no período coberto pela garantia descrita acima deverá ser realizado, em no máximo 2 (dois) dias úteis, contadas a partir do comunicado formal;
13. A garantia deverá cobrir defeitos de fabricação e materiais e componentes empregados na produção dos dispositivos;
15. Todas os itens substituídos deverão apresentar padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos utilizados na fabricação daqueles originalmente entregues;
17. O descumprimento das regras constantes neste Termo de Garantia sujeitará a responsável às penalidades legais e contratuais previstas.

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__.

Nome
Cargo/Função
Empresa

ANEXO IV - MATRIZ: LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Procedimentos para verificação do cumprimento das disposições estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD) nas contratações que envolvam o uso compartilhado de dados necessários à execução de ações de inteligência	
Detalhamento do item da PNI que permite o tratamento de dados pessoais (sem consentimento do titular)	Redija aqui.
Relação dos requisitos a serem observados para uso de dados pessoais (LGPD)	Descrição das ações que visam a adequação com os requisitos estabelecidos (conformidade com princípios da LGPD)
Propósitos legítimos, específicos, explícitos	Redija aqui.
Abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades	Redija aqui.
Utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados	Redija aqui.
Observância e cumprimento das normas de proteção de dados pessoais	Redija aqui.

ANEXO V - ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS / OFB:				
Data de Emissão:				
Emergencial:	()	Sim	()	Não
Área Requisitante da Solução:				
Nome do Projeto:				
Sigla:				
Contratada:				
Contrato nº:				

ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES

Id	PRODUTO / SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	PREÇO
1				
2				
3				
TOTAL:				

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

Digite aqui o texto.....

Digite aqui o texto.....

CRONOGRAMA

Id	TAREFA	INÍCIO	FIM
1			
2			
3			

DOCUMENTOS ENTREGUES

Digite aqui o texto..... [SE HOUVER... apagar esta seção caso não seja entregue documentos]

Digite aqui o texto..... [SE HOUVER... apagar esta seção caso não seja entregue documentos]

DATAS E PRAZOS

Data Prevista para Início dos Produtos/Serviços:	
Data Prevista para Entrega dos Produtos/Serviços:	
Prazo Total do Contrato (com a garantia):	

O presente documento segue assinado pelo Fiscal Requisitante da Solução, Gestor do Contrato e Preposto da Contratada.

Documento assinado eletronicamente

Modelo disponibilizado no sítio eletrônico do "Governo Digital"
"Termo de Referência (TR) para Compras de TIC" - atualizado em 06/04/2023

Referência: Processo nº 00091.000805/2023-86

SEI nº 1028730

Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 1, - CEP 70610-905 - Brasília/DF -