

INTRODUÇÃO

Para elaboração deste documento, utilizou-se como parâmetro a Instrução Normativa da SGD/ME nº 1/2019, o modelo de Termo de Referência disponibilizado no site da Advocacia-Geral da União (AGU), atualizado em maio de 2020, bem como o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição Abr/2020, também da AGU.

Em conformidade com o Art.12 da IN SGD/ME nº 1/2019, cabe à Equipe de Planejamento da Contratação a elaboração do TR ou do PB.

1. Objeto da Contratação

Expansão da solução Avaya Equinox, de propriedade da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, com a contratação de solução de comunicação integrada utilizando tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) para substituição dos ramais digitais e analógicos da ANA, bem como integração total com soluções de vídeo-conferência da Agência, na modalidade de Ata de Registro de Preços.

2. Descrição da Solução de TIC

Expansão da plataforma de colaboração por IP, voz e vídeo da Avaya Equinox, atualmente em uso na Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, incluindo: o fornecimento de *appliances* para interconexão de troncos E1; licenças de usuários; aparelhos telefônicos IP; treinamento; garantia/suporte técnico e serviços associados, de acordo com: as especificações, quantidades e condições gerais presentes neste Termo de Referência, na modalidade de fornecimento: “serviços” em nuvem privada do fornecedor.

3. Justificativa Para a Contratação

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

Atualmente; a sede da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA; em Brasília, conta com sistema híbrido de telefonia em sua infraestrutura. Há 1.171 (um mil, cento e setenta e um) ramais ativos, sendo que o funcionamento de parte destes ramais são por de tecnologia digital e outra parte, utiliza-se de tecnologia analógica.

Além destes equipamentos de comunicação, recentemente a ANA adquiriu solução de comunicação por IP da marca, Avaya Equinox, para reuniões e apoio aos encontros da Diretoria Colegiada da Agência.

Tendo em vista o investimento efetuado na solução anteriormente mencionada, torna-se desejável que sua **expansão** ocorra por meio da utilização das licenças já adquiridas, que serão parte integrante da solução a ser incluída na nova contratação. Essa integração de licenças promoverá a ampliação da rede de comunicação, através de tecnologia VoIP em toda a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

Cumpre informar que foram feitos os levantamentos relativos aos seguintes aspectos:

- a) Ambiente - o atual ambiente de telefonia **não** é capaz de atender as novas demandas de mobilidade e trabalho remoto dos colaboradores, frente ao momento de **restrições** em que vivemos ocasionado pela pandemia;
- b) Estrutura telefônica - a **substituição** da atual tecnologia da rede de telefonia irá possibilitar a melhoria no acesso remoto aos colaboradores, bem como aos **serviços** de telefonia através de aplicativo para dispositivos móveis de PC. Além disso, irá permitir o uso de aparelhos por **IP's físicos**, de forma segura, através do uso de criptografia das **chamadas de voz e vídeo**;
- c) Missão institucional - a ANA, diante do aumento de sua demanda crescente e **no** do atendimento a nova realidade dos colaboradores, demanda canais de **comunicação** eficientes, seguros e ininterruptos entre seus colaboradores. Assim, no intuito de possibilitar a troca de **informações** e a tomada de **decisão** com a máxima brevidade que o assunto solicita, a **contratação** desta **solução** possibilita atingir a **excelência** dos **serviços** prestados pela **Agência**, principalmente no cumprimento de sua **missão** institucional e **no alcance de seus objetivos estratégicos**;
- d) Novos recursos - busca-se com a atual **contratação** de **solução** a melhora do serviço de telefonia como um todo, a **redução** de custos operacionais e a **manutenção** da antiga rede de telefonia, além da disponibilização de recursos móveis;
- e) Expansão - a **expansão** da solução proporcionará: **eficiência**, **eficácia**, **economicidade** e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros já existentes, otimizando o atendimento dos seguintes objetivos da ANA:
 - i. **Redução** de custos operacionais, a fim de integrar o ambiente de telefonia e **colaboração**;
 - ii. **Previsão** da mobilidade e acesso remoto aos colaboradores;
 - iii. **Integração** e **padronização** dos recursos de telefonia e **videoconferência** com as do **Ministério de Minas e Energia**, permitindo a **gestão** e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;
 - iv. **Disponibilização** de **informações** precisas e tempestivas para o gerenciamento de **despesas** com **ligações** telefônicas.
- f) Interatividade - com o objetivo de **aperfeiçoar** a interatividade entre os usuários da ANA, por meio de uma **solução** rápida e eficiente na **comunicação** e nos **serviços** de telefonia, a atual **contratação** contempla a **integração** das tecnologias de **comunicação**, através de voz e **vídeo**, a fim de melhorar seus recursos de interatividade, garantir maior liberdade de **ação à distância** entre colaboradores e equipes e reduzir significativamente os custos com deslocamento;
- g) Reuniões virtuais aprimoramento técnico da infraestrutura de **comunicações**, **relações** e **produtividade** da Agência através da **realização** de reuniões entre colaboradores. A

realização de reuniões virtuais de qualidade promovem inúmeros benefícios entre colaboradores da ANA, como: acesso remoto através de dispositivos móveis externos à rede corporativa, redução no atraso nas comunicações; melhoria na tomada de decisões; incentivo no compartilhamento de informação e construção de novos conhecimentos entre colaboradores; construção de uma rede de confiança e compreensão da informação que é gerada dentro de equipes multifuncionais e redução na necessidade de viagens e custos com diárias e transporte.

- h) Abrangência – é indispensável que haja o cumprimento de todos os aspectos contemplados, de forma a atender as inúmeras demandas dos setores e garantir a continuidade da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
10	Alocar eficientemente os recursos e esforços institucionais voltados às ações prioritárias
13	Incorporar inovações tecnológicas e gerenciais em processos e projetos da ANA

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
277	Solução de Comunicação Unificada e VoIP	I.03.01	% iniciativas implantadas com modelos inovadores
277	Solução de Comunicação Unificada e VoIP	I.03.02	% iniciativas implantadas com tecnologias inovadoras

ALINHAMENTO AO PAC 2021	
Item	Descrição
20	Solução de Comunicação Unificada e VoIP

3.3. Estimativa da demanda

A contratação está estruturada em 1 (um) item, subdividida em subitens. Para melhor controle das entregas, estas serão faturadas com valor mensal global da solução, e o faturamento dos subitens se darão separadamente.

Conforme especificações técnicas presentes no atual processo de contratação, o Estudo Técnico Preliminar - ETP da Contratação e este Termo de Referência - TR, são estimados os seguintes quantitativos:

Item 01 – Licenciamento de Núcleo de Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya, composto dos seguintes subitens e compondo custo mensal global, para a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA

Classificação	CATSER	QTD	Unidade de Medida	Custo Médio Estimado	
				Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
Solução Centralizada de Telefonia, Gateways, Hubs e hospedagem em nuvem privada ANA no ambiente da Contratada	26093	1	MENSAL	49.773,28	597.279,36
Valor Total Mensal				R\$ 49.773,28	
Valor Total do Contrato (36 meses)				R\$ 1.791.838,08	

Item 01 – Licenciamento de Núcleo de Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya, composto dos seguintes subitens e compondo custo mensal global, para Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR

Classificação	CATSER	QTD	Unidade de Medida	Custo Médio Estimado	
				Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
Solução Centralizada de Telefonia, Gateways, Hubs e hospedagem em nuvem privada ANA no ambiente da Contratada	26093	2	MENSAL	49.773,28	1.194.558,72
Valor Total Mensal				R\$ 99.546,56	
Valor Total do Contrato (36 meses)				R\$ 3.583.676,16	

Item 02 – Dispositivos (Devices) VoIP para Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya, a serem pagos sob demanda e mediante instalação por 36 (trinta e seis) meses, para a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA:

COD	Classificação	CATSER	QTD Devices	Unidade de Medida	Custo Médio Estimado	
					Valor Unitário Mensal Estimado (R\$)	Valor Unitário para 36 meses Estimado (R\$)
DP1	Desktop Phone tipo Terminal Multimídia Voz e Vídeo IP – Tipo Avançado, com licença do tipo Core UC, para atendimento ao grupo “Alta Gestão”	27740	33	MENSAL	R\$ 198,84	R\$ 7.158,11

DP2	Desktop Phone (Tipo KS) com opções de formação de conferências e transferências, com licença do tipo Core UC, para atendimento ao grupo “Apoio à Gestão”	27740	20	MENSAL	R\$ 93,14	R\$ 3.352,93
DP3	Desktop Phone, de nível intermediário, com funcionalidades de chamadas em Grupo, com licença do tipo Core UC, para o atendimento ao grupo “Gestão Intermediária”	27740	78	MENSAL	R\$ 66,70	R\$ 2.400,00
DP4	Desktop Phone (Tipo KS), sem a opção de formação de conferências e utilização de SoftPhone, com licença do tipo Basic UC, para atendimento ao Grupo “Recepções dos Blocos”	27740	7	MENSAL	R\$ 104,16	R\$ 3.749,61
DP5	Desktop Phone de nível básico, com funcionalidades inerentes à tecnologia básica IP, para atendimento ao Grupo “Tipo Comum”	27740	590	MENSAL	R\$ 32,54	R\$ 1.171,30
DP6	Desktop Phone de nível básico, com funcionalidades inerentes à tecnologia básica IP, para atendimento ao Grupo “Tipo Comum”, acrescida de funcionalidade que permita o acesso remoto às soluções.	27740	400	MENSAL	R\$ 83,50	R\$ 3.006,00
VC1	Solução conjugada contendo 5 câmeras de videoconferência e 5 conjuntos de microfone e autofalante (tipo “Estrela”) para ambientes com mais de 20 posições e atendimento ao Grupo “Salas Multiuso para Mais de 20 Participantes”	27740	5 + 5	MENSAL	R\$ 341,14 (*)	R\$ 12.280,82
VC2	Solução conjugada contendo 15 câmeras de videoconferência e 15 conjuntos de microfone e autofalante (tipo “Estrela”) para ambientes com menos de 20 posições e atendimento ao Grupo “Salas Multiuso para Menos de 20 Participantes”	27740	15 + 15	MENSAL	R\$ 175,30 (*)	R\$ 6.310,83

Item 02 – Dispositivos (Devices) VoIP para Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya, a serem pagos sob demanda e mediante instalação por 36 (trinta e seis) meses, para o Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR:

COD	Classificação	CATSER	QTD Devices	Unidade de Medida	Custo Médio Estimado	
					Valor Unitário Mensal Estimado (R\$)	Valor Unitário para 36 meses Estimado (R\$)
DP1	Desktop Phone tipo Terminal Multimídia Voz e Vídeo IP – Tipo Avançado, com licença do tipo Core UC, para atendimento ao grupo “Alta Gestão”	27740	186	MENSAL	R\$ 198,84	R\$ 36.984,24
DP2	Desktop Phone (Tipo KS) com opções de formação de conferências e transferências, com licença do tipo Core UC, para atendimento ao grupo “Apoio à Gestão”	27740	2165	MENSAL	R\$ 93,14	R\$ 201.648,10

Quantitativo Total da Ata de Registro de Preços
Agência Nacional de Águas e Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR

Item 01 – Licenciamento de Núcleo de Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya, composto dos seguintes subitens e compondo custo mensal global - TOTAL

Classificação	CATSER	QTD	Unidade de Medida	Custo Médio Estimado	
				Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
Solução Centralizada de Telefonia, Gateways, Hubs e hospedagem em nuvem privada ANA no ambiente da Contratada	26093	3	MENSAL	49.773,28	1.791.838,08
Valor Total Mensal				R\$ 49.773,28	
Valor Total do Contrato (36 meses)				R\$ 5.375.514,24	

Item 02 – Dispositivos (Devices) VoIP para Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya, a serem pagos sob demanda e mediante instalação por 36 (trinta e seis) meses - TOTAL

COD	Classificação	CATSER	QTD Devices	Unidade de Medida	Custo Médio Estimado	
					Valor Unitário Mensal Estimado (R\$)	Valor Unitário para 36 meses Estimado (R\$)
DP1	Desktop Phone tipo Terminal Multimídia Voz e Vídeo IP – Tipo Avançado, com licença do tipo Core UC, para atendimento ao grupo “Alta Gestão”	27740	219	MENSAL	R\$ 198,84	R\$ 7.158,24

DP2	Desktop Phone (Tipo KS) com opções de formação de conferências e transferências, com licença do tipo Core UC, para atendimento ao grupo “Apoio à Gestão”	27740	2185	MENSAL	R\$ 93,14	R\$ 3.353,04
DP3	Desktop Phone, de nível intermediário, com funcionalidades de chamadas em Grupo, com licença do tipo Core UC, para o atendimento ao grupo “Gestão Intermediária”	27740	78	MENSAL	R\$ 66,70	R\$ 2.401,20
DP4	Desktop Phone (Tipo KS), sem a opção de formação de conferências e utilização de <i>SoftPhone</i> , com licença do tipo Basic UC, para atendimento ao Grupo “Recepções dos Blocos”	27740	7	MENSAL	R\$ 104,16	R\$ 3.749,76
DP5	Desktop Phone de nível básico, com funcionalidades inerentes à tecnologia básica IP, para atendimento ao Grupo “Tipo Comum”	27740	590	MENSAL	R\$ 32,54	R\$ 1.171,44
DP6	Desktop Phone de nível básico, com funcionalidades inerentes à tecnologia básica IP, para atendimento ao Grupo “Tipo Comum”, acrescida de funcionalidade que permita o acesso remoto às soluções.	27740	400	MENSAL	R\$ 83,50	R\$ 3.006,00
VC1	Solução conjugada contendo 5 câmeras de videoconferência e 5 conjuntos de microfone e autofalante (tipo “Estrela”) para ambientes com mais de 20 posições e atendimento ao Grupo “Salas Multiuso para Mais de 20 Participantes”	27740	5 + 5	MENSAL	R\$ 341,14 (*)	R\$ 12.281,04
VC2	Solução conjugada contendo 15 câmeras de videoconferência e 15 conjuntos de microfone e autofalante (tipo “Estrela”) para ambientes com menos de 20 posições e atendimento ao Grupo “Salas Multiuso para Menos de 20 Participantes”	27740	15 + 15	MENSAL	R\$ 175,30 (*)	R\$ 6.310,80

(*) – custo composto pelo conjunto de 1 câmera de videoconferência e 1 microfone/autofalante

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENC 9 de 49

IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

Sobre essa questão, a Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União (TCU) estabeleceu o seguinte, com grifos nossos:

"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade".

Em que pese a defesa do parcelamento da solução pela Súmula ora referenciada, trata a presente contratação de solução integrada de dados e voz, totalmente vinculada à atual solução de videoconferência já presente na ANA.

Por esta justificativa já tornar-se-ia mister que todos os equipamentos sejam compatíveis entre si e, por sua vez, com a citada solução de videoconferência.

Manteve-se, desta forma, lote único para a contratação em tela, buscando garantir a compatibilidade entre os equipamentos, oriundos todos de um único rol de modelos e licenças, além de permitir o gerenciamento integrado do contrato a ser firmado. Entende-se que tal modelo não gerará prejuízo à ampla concorrência durante o processo licitatório, uma vez que diversos fornecedores no mercado nacional oferecem os modelos ora pleiteados.

3.5. Subcontratação

Dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, que a empresa contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

Entretanto, à administração contratante cabe, exercitando a previsão do edital, autorizar ou proibir a subcontratação. Esta não é desejável e tão pouco necessária, na medida em que o Termo de Referência não demonstra a necessidade, bem como pela possibilidade do objeto a ser atendido por diversas empresas com experiência no fornecimento dos produtos e serviços pretendidos.

Por isto, para a pretendida contratação não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, exceto para a hipótese a seguir:

- Para todo e qualquer apoio, serviço de instalação, garantia ou manutenção que a critério da empresa contratada seja necessário ser prestado pelo FABRICANTE da solução (ou representante do FABRICANTE), pois entende-se que o FABRICANTE é parte fundamental à garantia de funcionamento da solução, onde neste caso, poderá a empresa contratada utilizar de todo e qualquer serviço do FABRICANTE (ou representante do FABRICANTE) ao fiel cumprimento das obrigações contratuais, desde que não acarrete ônus o contratante;
- Mesmo na hipótese anterior, permanece a responsabilidade integral da empresa contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto.

3.6. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Esta contratação, uma vez celebrada, trará consigo os seguintes resultados e benefícios à ANA:

- Substituição da atual central telefônica da ANA, que já se encontra com mais de 10 (dez) anos de uso e apresenta constantes aumentos no valor das manutenções preventivas e corretivas;
- Estabelecimento de um modelo de telefonia e comunicação integrada que atenderá a todos os colaboradores da ANA, com novos equipamentos e tecnologia de ponta;
- Garantia de integração das soluções de videoconferência, atualmente utilizada pela Diretoria Colegiada, incluindo soluções de videoconferência em todas as salas de reuniões e auditórios da ANA, permitindo a realização de reuniões sem necessidade de lotação de apenas um espaço;
- Ampliação da mobilidade entre os ramais dos servidores, aparelhos móveis e computadores, atuando como forte impulsionador e facilitador do modelo de teletrabalho na ANA;
- Realização da contratação de todos os itens necessários à prestação do serviço de telefonia, contando com recursos de investimentos, e garantindo atualização constante do produto ofertado, bem como sua garantia e manutenção.

4. Especificação dos Requisitos da Contratação

4.1. Requisitos de Negócio

Do ponto de vista do negócio, a demanda envolve a migração de todos os ramais utilizados na Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, para a tecnologia VoIP, bem como migração das soluções de videoconferência. Parte importante dos requisitos da atual contratação é a proteção do investimento efetuado na solução em utilização para a reunião da

diretoria colegiada, de forma a otimizar a integração, multi-utilização e roteamento entre todas as soluções de comunicação da ANA, incluído o Microsoft Teams.

Tendo em vista a implementação recente da plataforma de colaboração por IP, voz e vídeo, a empresa que foi contratada no último processo licitatório realizado no ano de 2020 e no atual, a Avaya Equinox, traz diferente abordagem nesta nova contratação, uma vez que versará sobre a expansão da solução de comunicação por IP na Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico-ANA.

A atuação na contratação de telefonia VoIP através do conceito de expansão da solução, vem buscar garantir a total compatibilidade e integração entre os equipamentos anteriormente já contratados e as novas instalações da Avaya Equinox a serem efetuadas, para garantir a convergência na comunicação na ANA.

Apesar de ser considerado o aproveitamento de equipamentos já contratados, não se deve abdicar da necessidade premente de que novos equipamentos, dispositivos e licenças sejam necessários, de acordo com a compatibilidade solicitada, devendo ser também contemplados a este processo licitatório. Desta forma, o atual processo da aquisição de novos equipamentos e licenças a serem instaladas em modelo de continuidade de solução anteriormente contratada, torna-se necessária, cabendo nova contratação junto a fornecedor específico por se tratar de novo objeto.

Para que tal interação e expansão de solução ocorra de forma satisfatória, as necessidades tecnológicas deverão ser definidas na etapa de planejamento da contratação, de maneira a permitir total integração entre a solução anterior e a nova solução a ser contratada.

4.2. Requisitos de Capacitação

A empresa contratada deverá prover capacitação aos usuários da ANA na nova tecnologia, obedecendo ao seguinte cronograma:

Nome do Treinamento	Escopo	Modalidade	Público Alvo	Quantidade	Datas
Fundamental	Princípios e noções básicas sobre a nova tecnologia. Armazenamento de Contatos (Agenda), transferência de ligações, habilitação do acesso remoto, integração aos Soft Phones, realização de chamadas	Online	Todos os Servidores	3	Di + 2 dias úteis Di + 3 dias úteis Di + 7 dias úteis
Diretoria	Escopo do Treinamento Fundamental acrescido das orientações relativas ao uso do Multimedia Phone e sua integração à Equinox e demais salas de videoconferência	Online e OnSite	Diretoria Colegiada	3	Di + 2 dias úteis Di + 3 dias úteis Di + 10 dias úteis
Alta Gestão	Escopo do Treinamento “Diretoria”	Online	Assessores Superintendentes, Gerentes, Coordenadores e Chefes de Divisão	3	Di + 2 dias úteis Di + 4 dias úteis Di + 15 dias úteis
Secretárias e Salas de Reunião	Escopo do Treinamento Fundamental acrescido das	Online	Servidores responsáveis pela operação das salas de reunião	3	Di + 1 dia útil Di + 5 dias

	funcionalidades de formação de conferência e utilização da Solução de VídeoConferência integrada à Equinox		designados pelas superintendências, secretárias e demais servidores interessados		úteis Di + 8 dias úteis
--	--	--	--	--	----------------------------

Legenda:

Di – Dia da Instalação

Online – Treinamento em plataforma online provido e organizado pela Contratada

On-Site – Presença de colaborador da Contratada para apoio no treinamento pessoal junto ao público alvo.

Durante o período de 30 (trinta) dias úteis subsequentes à instalação da solução, de forma independente dos treinamentos providos, a empresa contratada deverá dispor de equipe presencial nas dependências da ANA para atendimento e treinamento sob demanda dos usuários.

No período de que trata o parágrafo anterior, deverá ser provido, ainda, aos diretores e superintendentes da ANA, canal de atendimento telefônico na solução de dúvidas e complemento aos treinamentos dos públicos-alvo descritos na tabela contida neste item.

4.3. Requisitos Legais

A contratação deverá obedecer a todos os preceitos contidos na Lei 8.666/93, acrescido das Instruções Normativas emitidas pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, com suas atualizações vigentes à época da prestação do serviço.

4.4. Requisitos de Manutenção

Durante a vigência do contrato, fica a empresa contratada responsável por prestar toda a manutenção nos equipamentos, licenças e infraestrutura dedicada à solução, inclusos os links de comunicação necessários para o estabelecimento da solução, licenças de software de qualquer espécie, equipamentos, devices, servidores, gateways e quaisquer outros dispositivos fornecidos na solução adquirida.

A empresa contratada deverá prover atendimento telefônico para registro de chamados em solicitação de manutenção ou correção de problemas na solução.

Os períodos de atendimento da CONTRATADA serão os dispostos na tabela abaixo:

Dias	Períodos de Atendimento
Dias Úteis – Usuários VIP	07:00 às 21:00hs

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENC 15 de 49

IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38

Dias Úteis – Usuários Comuns	09:00 às 19:00hs
Dias Não Úteis (Sábados, Domingos e Feriados)	09:00 às 18:00hs

O atendimento deverá ser efetuado obedecendo a classificação contida no item 7.2 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, obedecendo a qualificação dos usuários conforme tabela abaixo:

Classificação do Usuário	Público Alvo	Número máximo estimado
VIP	Diretores, Auditor-Chefe, Corregedor, Procurador-Chefe, Ouvidor, Superintendentes e Assessores	40
Comum	Demais usuários da ANA	1000

4.5. Requisitos Temporais

A solução em contratação pode possuir equipamentos de origem internacional (importados) em sua composição. Desta forma, a empresa contratada deverá, no momento do encaminhamento da Ordem de Serviço contendo o quantitativo de dispositivos a serem instalados, providenciar imediatamente a requisição dos equipamentos, de forma a atender os prazos esperados para a instalação.

Fica estipulado, para o estabelecimento dos links de comunicação, instalação e configuração dos equipamentos iniciais e licenciamentos, provendo a total entrega do ambiente tecnológico envolvido na contratação totalmente operacional, o prazo de **60 (sessenta) dias corridos** a partir da assinatura do contrato.

Na entrega do ambiente operacional de que trata o parágrafo anterior, a ANA expedirá ateste da instalação através da emissão de Termo de Recebimento Provisório - TRP, documento considerado o marco de aceite da instalação efetuada.

Os prazos de que trata o item 4.2 – Requisitos de Capacitação são contados a partir da assinatura, pela ANA, do Termo de Recebimento Provisório - TRP da instalação referenciado no parágrafo anterior.

4.6. Requisitos de Segurança

Os requisitos de segurança para a contratação em tela estão dispostos na Política de Segurança

da Informação e Comunicação – POSIC, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais, Culturais e de Sustentabilidade

4.7.1. O conceito de TI verde é definido como um conjunto de **práticas** que torna mais sustentável e menos prejudicial o uso da tecnologia e está ligado aos processos de fabricação dos componentes, a administração e a utilização dos ativos de TI, bem como o descarte do “lixo eletrônico”.

4.7.2. Dentro desse contexto, poderá ser priorizada a **utilização de tecnologias de virtualização**, as quais podem ser definidas como **soluções computacionais** que permitem a **execução** de vários sistemas operacionais e seus respectivos softwares a partir de uma única máquina física. Como **benefícios da virtualização** podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a **redução** no consumo de energia elétrica, **diminuição na geração de lixo eletrônico** e menor emissão de carbono.

4.7.3. Outro **critério** a ser priorizado nas **especificações** é a **adoção** de um plano de descarte ou reuso dos ativos de TI a serem contratados, haja vista que na sua **fabricação** são usadas **substâncias** que lhes conferem durabilidade, desempenho e proteção, contudo, quando chegam ao final do seu ciclo de vida esses elementos, tais como mercúrio, chumbo, fósforo e cádmio, podem representar riscos à saúde da natureza e do homem se não forem descartados adequadamente.

4.7.4. Também poderá ser priorizada a **adoção** de processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos **deverão** ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade deles, nestes **poderão** ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida **adoção** é reduzir o número de cópias e impressões em papel.

4.7.5. Portanto, recomenda-se inserir **critérios de sustentabilidade ambiental** nas **especificações técnicas** para **aquisição** de ativos de TI, os quais **deverão** atender aos **requisitos técnicos** que propiciam maior eficiência energética, maior vida útil e menor custo de manutenção.

4.7.6. Os **critérios de sustentabilidade** **deverão** ser fundamentados no desenvolvimento econômico, social e na conservação do meio ambiente, além de serem baseados nas diretrizes de sustentabilidade como menor impacto sobre recursos naturais, preferência STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6__TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 17 de 49

para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1 São de responsabilidade integral da empresa contratada o atendimento aos seguintes Requisitos de arquitetura tecnológica, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros:

4.8.2 Fornecimento de solução integrada de telefonia VoIP e Videoconferência totalmente interoperacional com a solução Avaya Equinox adquirida pela ANA e atualmente operacional na autarquia;

4.8.3 Fornecimento, dentro dos pré-requisitos citados no item 4.8.1, de todos os devices e licenças de uso, nas especificações contidas no item 3.3 – Estimativa da Demanda, na modalidade “serviço”;

4.8.4 Fornecimento da solução totalmente em modelo “Cloud Computing”, mantendo no Data Center da Agência Nacional de Águas – ANA somente os equipamentos estritamente necessários à sua operação e integração aos troncos de telefonia da ANA, na modalidade de serviços;

4.8.5 Fornecimento dos links de comunicação que conectarão o ambiente da ANA às instalações da empresa contratada, de forma a efetuar a conexão da telefonia da agência aos serviços prestados em modalidade “Cloud Computing”

4.8.6 Estabelecer, dentro do site da ANA, sistema de sobrevivência da conexão telefônica, que permitirá a realização de chamadas internas em caso de intercorrência;

4.8.7 Todo dimensionamento dos equipamentos envolvidos na solução é de responsabilidade única e irrestrita da empresa contratada, que deverá obrigatoriamente considerar tais pontos no custo final de fornecimento da solução;

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1 O projeto de implementação se iniciará com a assinatura do contrato pelas partes, não se estendendo por mais de 60 (sessenta) dias após este evento;

4.9.2 Durante o projeto de implementação, será de responsabilidade da empresa contratada:

4.9.2.1 A requisição e instalação do(s) link(s) de comunicação entre a ANA e a infraestrutura de Computação em Nuvem que abrigará a solução de telefonia contratada;

4.9.2.2 A entrega e instalação de quaisquer equipamentos envolvidos na solução, bem como a ativação das licenças envolvidas;

4.9.2.3 A configuração dos ramais nos equipamentos instalados, obedecendo restritivamente os ramais atualmente existentes.

4.9.2.4 Quaisquer outras atividades necessárias à entrega, ao final do projeto de implantação, da solução operando sem quaisquer restrições ou intercorrências.

4.9.3 É de total responsabilidade da empresa contratada a requisição de informações, gerenciamento do projeto e garantia dos prazos contratados, cumprindo ao Fiscal do Contrato da ANA prover as informações necessárias à sua compleição.

4.10. Requisitos de Implantação

A implantação de toda a solução somente será considerada finalizada após efetuados todos os testes operacionais pós-implementação (ao término do projeto de que trata o item 4.9 Requisitos de Projeto e Implementação), atestada pela Fiscal do Contrato e formalizada através de Termo de Recebimento Provisório - TRP da instalação citado no item 4.5 Requisitos Temporais.

4.11. Requisitos de Garantia

4.11.1. Garantia do Produto

A empresa contratada será responsável por prover todos os requisitos de garantia dos equipamentos fornecidos, provendo sua substituição em caso de defeito, não cabendo à ANA nenhum custo adicional em caso de substituição de equipamentos.

A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o contratante.

A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens pela própria empresa contratada, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas.

Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

As peças que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

Uma vez notificada, a empresa contratada realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências da administração pela empresa contratada ou pela assistência técnica autorizada.

O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da empresa contratada, aceita pelo contratante.

Na hipótese do subitem acima, a empresa contratada deverá disponibilizar equipamento

equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pelo Contratante, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

No caso de defeito em equipamento ou serviço centralizador que impeça, de forma abrangente, mais de 30% dos usuários da ANA de efetuar chamadas ou receber-las, a empresa contratada deverá, em até 8 (oito) horas úteis prover equipamento substituto ao defeituoso, de maneira a manter os serviços em andamento até que seja provida manutenção ao que apresentou defeito, contados os prazos a partir da comunicação formal da ANA quanto à indisponibilidade.

Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação do contratante ou a apresentação de justificativas pela empresa contratada, fica o contratante autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir da empresa contratada o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade da empresa contratada.

A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de **vigência próprio** e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual **aplicação** de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas **condições**, mesmo depois de expirada a **vigência** contratual.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

A empresa contratada **deverá** prover, durante toda a **vigência** do contrato, pessoal qualificado para atendimento das demandas da ANA, sendo sua **qualificação** e **alocação** de inteira responsabilidade da empresa contratada.

4.13. Requisitos de Segurança da Informação

A empresa contratada **deverá** assinar Termo de Recebimento Provisório - TRP da Política de Segurança da Informação e Comunicação – POSIC da ANA, contido no ANEXO I deste Termo de Referência-TR atestando conhecimento de seu **conteúdo** e zelando pela sua **aplicação** irrestrita durante toda a **vigência** contratual, podendo incorrer nas penalidades administrativas previstas no caso de seu descumprimento.

5. Responsabilidades

5.1. Deveres e responsabilidades do contratante

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 20 de 49

Documento assinado digitalmente por: FABIO FERNANDO BORGES;MARIO BRENO CORDEIRO SANTANA;JULIO CESAR MELLO RODRIGUES;JOSE CARLOS TAVARES DOS ANJOS FILHO

A autenticidade deste documento 02500.045912/2021 pode ser verificada no site <http://verificacao.ana.gov.br/verificacao.aspx> informando o código verificador: FE0746C4.

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- h) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração; e
- i) Prover, através do Fiscal do Contrato, atualização periódica dos usuários VIP para abertura de chamados de manutenção.

5.2. Deveres e responsabilidades da empresa contratada

- a) Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Fornecer central telefônica de atendimento ou portal web para registro de chamados da empresa contratada;
- d) 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;
- e) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- f) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- g) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da

solução de TIC;

- h) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- i) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- n) Obedecer a todos os prazos e disposições contidas neste Termo de Referência - TR e nos demais artefatos da contratação.

6. **Modelo de Execução do Contrato**

6.1. **Rotinas de Execução**

Durante a vigência do contrato serão efetuadas:

- Reunião Inicial – em até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato, para endereçamento das necessidades relativas ao Projeto de Implementação e releitura das obrigações contidas neste Termo de Referência -TR, bem como comunicação pelo contratante dos usuários VIP e pela empresa contratada, dos canais de comunicação para abertura de chamados;
- Projeto de Implementação e Implantação, de prazo não superior a 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato;
- Reuniões periódicas a serem definidas pela Fiscal do Contrato para acompanhamento da prestação dos serviços;
- Apresentação tempestiva das Notas Fiscais pela empresa contratada para ateste da ANA e posterior encaminhamento para pagamento;
- Medição e glosas aplicáveis, conforme definido neste Termo de Referência- TR.

6.2. **Mecanismos Formais de Comunicação**

São mecanismos formais de comunicação entre a empresa contratada e a ANA:

- Ofícios
- E-Mails
- Chamados registrados junto à empresa contratada

6.3. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

A empresa contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 22 de 49

podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da empresa contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da empresa contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS II e III.

6.4. Alteração Subjetiva

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.

7. Modelo de Gestão do Contrato

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Ao término de cada mês a empresa contratada deverá encaminhar à ANA relatório de prestação de serviços explicitando todos os itens que fazem parte do contrato, anexando todos os chamados registrados no período, sua descrição, prazo efetivo de atendimento e solução fornecida, e efetuando as deduções relativas às glosas e não atendimento tempestivo dos itens previstos neste Termo de Referência;

7.1.2. A equipe de fiscalização do contrato deverá, em até 2 (dois) dias úteis avaliar o relatório encaminhado e tecer considerações, efetuando a resposta à empresa contratada atestando o valor informado ou solicitando sua revisão, devidamente motivada;

7.1.3. A empresa contratada terá direito a contra-resposta ao item citado no parágrafo anterior, que deverá ser encaminhada à equipe de fiscalização do contrato no prazo de até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da contestação de que trata o item 7.1.2, encaminhando suas considerações em resposta;

7.1.4. Em caso de concordância da empresa contratada com a resposta fornecida no item 7.1.2, a resposta de que trata o item 7.1.3 poderá se dar através do envio de Nota Fiscal no valor atestado pela equipe de Fiscalização do contrato;

7.1.5. Em caso de discordância da empresa contratada com a resposta fornecida no item 7.1.2, esta deverá apresentar os argumentos que embasam sua discordância e encaminhar para ateste da equipe de fiscalização, anexo à Nota Fiscal do valor integral dos serviços prestados;

7.1.6. A equipe de fiscalização do contrato terá prazo de até 2 (dois) dias úteis para o ateste da Nota Fiscal encaminhada e seu encaminhamento para o fluxo de pagamento.

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6__TERMO_DE_REFERENC 23 de 49

IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38

7.2. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

Ficam definidos os seguintes indicadores de níveis de serviço à solução de telefonia VoIP fornecida:

IDA – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo disponível do ambiente de telefonia no decorrer de 1 (um) mês de serviço.
Meta a cumprir	IDA>= 99,5% O ambiente deverá estar disponível em 99,5% do tempo durante o mês de prestação do serviço, contabilizados a quantidade total de horas do ambiente disponível dividido pela quantidade total de horas do mês, considerando todos os dias úteis e não úteis.
Instrumento de medição	Através de ferramentas e relatórios apresentados pela CONTRATADA e atestados pela ANA.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita de acordo com o mês vigente e a informação repassada.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IDA} = \frac{\text{TempDisp}}{\text{TempTot}}$ <p>Onde:</p> <p>IDA – Indicador de Disponibilidade do Ambiente;</p> <p>TempDisp – Quantidade Total de Horas em que o Ambiente permaneceu disponível</p> <p>TempTot – Quantidade Total de Horas do mês em mensuração.</p>
Início de Vigência	A partir do primeiro dia de cada mês.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IDA : De 99,5 a 100 – Pagamento integral da OS; De 99,0 a 99,49 – Glosa de 1% sobre o valor da OS; De 98,00 a 98,99 – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 95 a 97,99 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 90 a 94,99 – Glosa de 2,5% sobre o valor da OS; Abaixo de 90 – Será aplicada Glosa de 5% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do Contrato.
--	---

ITV – INDICADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO – USUÁRIOS VIP		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atendimento a chamados da CONTRATANTE (ANA)	
Meta a cumprir	99,5%	99,5% dos chamados de usuários VIP resolvidos em até 2 horas desde sua abertura
Instrumento de medição	Através de ferramentas e relatórios apresentados pela CONTRATADA e atestados pela ANA.	
Forma de acompanhamento	Relatório de Registro de Chamados – Usuários VIP fornecidos pela CONTRATADA e atestados pela equipe de Fiscalização de Contratos.	
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{ITV} = \frac{\text{QTDCV}}{\text{QTDTotV}}$ Onde: ITV – Indicador de Tempo de Atendimento – Usuários VIP; QTDCV – Quantidade de chamados de usuários VIP atendidos em até 2 horas a partir de seu registro. QTDTotV – Quantidade Total de Chamados de Usuários VIP.	
Início de Vigência	A partir do primeiro dia de cada mês.	

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador ITV : De 99,5 a 100 – Pagamento integral da OS; De 99,0 a 99,49 – Glosa de 1% sobre o valor da OS; De 98,00 a 98,99 – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 95 a 97,99 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 90 a 94,99 – Glosa de 2,5% sobre o valor da OS; Abaixo de 90 – Será aplicada Glosa de 5% sobre o valor da OS e multa de 1% sobre o valor do Contrato.
--	---

ITC – INDICADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO – USUÁRIOS COMUNS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atendimento a chamados da CONTRATANTE (ANA) para usuários comuns	
Meta a cumprir	99%	99% dos chamados de usuários COMUNS (NÃO-VIP) resolvidos em até 8 horas úteis desde sua abertura
Instrumento de medição	Através de ferramentas e relatórios apresentados pela CONTRATADA e atestados pela ANA.	
Forma de acompanhamento	Relatório de Registro de Chamados – Usuários Comuns fornecidos pela CONTRATADA e atestados pela equipe de Fiscalização de Contratos.	
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{ITC} = \frac{\text{QTDCC}}{\text{QTDTotC}}$ <p>Onde:</p> <p>ITC – Indicador de Tempo de Atendimento – Usuários Comuns;</p> <p>QTDCC – Quantidade de chamados de usuários Comuns atendidos em até 2 horas a partir de seu registro.</p> <p>QTDTotC – Quantidade Total de Chamados de Usuários Comuns.</p>	
Início de Vigência	A partir do primeiro dia de cada mês.	



Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador ITC : De 99 a 100 – Pagamento integral da OS; De 98,0 a 98,99 – Glosa de 1% sobre o valor da OS; De 95,00 a 97,99 – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 90 a 94,99 – Glosa de 2% sobre o valor da OS; De 85 a 89,99 – Glosa de 2,5% sobre o valor da OS; Abaixo de 80 – Será aplicada Glosa de 3% sobre o valor da OS e multa de 0,5% sobre o valor do Contrato.
--	---

7.3. Sanções Administrativas

Serão aplicadas as sanções administrativas relativas à apuração dos níveis de serviço no período em faturamento, de acordo com a fórmula abaixo:

$$\text{VTFM} = \text{VTFC} - \text{VGIDA} - \text{VGITV} - \text{VGITC}$$

Onde:

VTFM – Valor Total Faturamento Efetivo do Mês

VTFC – Valor total do Faturamento previsto em Contrato

VGIDA – Valor da Glosa do Indicador de Disponibilidade do Ambiente

VGITV – Valor da Glosa do Indicador de Atendimento de Usuários VIP apurados no mês

VGITC – Valor da Glosa do Indicador de Atendimento de Usuários Comuns apurados no mês

Nos termos da legislação vigente, poderão ser aplicadas outras penas contratuais previstas em caso de descumprimento parcial ou total do contrato, sem prejuízo das glosas previstas neste item, sensivelmente nos casos abaixo previstos:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 1% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 27 de 49

Documento assinado digitalmente por: FABIO FERNANDO BORGES;MARIO BRENO CORDEIRO SANTANA;JULIO CESAR MELLO RODRIGUES;JOSE CARLOS TAVARES DOS ANJOS FILHO

A autenticidade deste documento 02500.045912/2021 pode ser verificada no site <http://verificacao.ana.gov.br/verificacao.aspx> informando o código verificador: FE0746C4.

	o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 15% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais

		penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% do valor total do Contrato.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.4. Do Pagamento

7.4.1. Pagamento do Item 1 - Licenciamento de Núcleo de Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya.

O pagamento do Item 1 se dará em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, em contrapartida à prestação do serviço e obedecendo o seguinte cronograma físico financeiro:

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 29 de 49

ID Evento	Evento	Datas e Prazos	% a pagar
Início Contratual – Pagamento da Primeira de 35 Parcelas			
1	Assinatura do Contrato	Dia D	0%
2	Emissão da Ordem de Serviço – Item 1	$D2 = D + 5$ dias úteis	0%
3	Início do Projeto de Implantação	$D3 = D2 + 2$ dias úteis	0%
4	Data Máxima de Entrega do Projeto de Implantação	$D4 = D3 + 60$ dias corridos (ou data de entrega da implantação e assinatura do Termo de Recebimento da Implantação)	0%
4	Entrega dos Serviços – Mês 1	$D5 = D4 + 30$ dias corridos	100% da parcela mensal prevista
5	Entrega dos Serviços – Mês 2	$D6 = D5 + 30$ dias corridos	100% da parcela mensal prevista
6	Entrega dos serviços – Meses 3 a 36	$D7 = D6 + 30$ dias corridos (...) $D36 = D35 + 30$ dias corridos	100% da parcela mensal prevista
18	Geração da Ordem Bancária e Pagamento dos Itens previstos na Ordem de Serviço – 4 ^a . Entrega	$D15 = D14 + \text{até } 60$ dias corridos	100% dos Equipamentos previstos na Ordem de Serviço – 2 ^a . Entrega

7.4.2. Pagamento do Item 2 - Dispositivos (Devices) VoIP para Solução de Comunicação Integrada VoIP Avaya, a serem pagos sob demanda e mediante instalação por 36 (trinta e seis) meses.

O pagamento do Item 2 se dará em 36 (trinta e seis) parcelas mensais a contar a partir

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 30 de 49

Documento assinado digitalmente por: FABIO FERNANDO BORGES;MARIO BRENO CORDEIRO SANTANA;JULIO CESAR MELLO RODRIGUES;JOSE CARLOS TAVARES DOS ANJOS FILHO

A autenticidade deste documento 02500.045912/2021 pode ser verificada no site <http://verificacao.ana.gov.br/verificacao.aspx> informando o código verificador: FE0746C4.

da instalação do(s) dispositivo(s) requisitados na referente Ordem de Serviço. A CONTRATADA deverá, a cada mês, consolidar novas requisições em uma única fatura, controlando e relacionando, na Nota Fiscal, individualmente, os dispositivos que estão sendo faturados, bem como a parcela relativa em pagamento, no formato X/36, onde X será o número sequencial de 1 a 36 referente àquele equipamento.

O pagamento obedecerá ao seguinte cronograma ilustrativo:

ID Evento	Evento	Datas e Prazos	% a pagar
Início Contratual – Pagamento da Primeira de 35 Parcelas			
1	Emissão da Ordem de Serviço – Dispositivos 1ª Entrega	Dia Di2	0%
2	Entrega, instalação e configuração dos Dispositivos 1ª Entrega	Di2-2 = Di2 + 60 dias corridos	0%
3	Faturamento do 1º Mês referente aos Dispositivos 1ª Entrega	Di2-3 = Di2-2 + 30 dias corridos	100% da primeira parcela referente à 1ª. Entrega
4	Faturamento do 2º Mês referente aos Dispositivos 1ª Entrega	Di2-4 = Di2-3 + 30 dias corridos	100% da segunda parcela referente à 1ª. Entrega
5	Faturamento do 3º Mês referente aos Dispositivos 1ª Entrega	Di2-5 = Di2-4 + 30 dias corridos	100% da terceira parcela referente à 1ª. Entrega
(...)			
6	Emissão da Ordem de Serviço – Dispositivos 2ª Entrega	Dia Di2-A	0%
7	Entrega, instalação e configuração dos Dispositivos 1ª Entrega	Di2-A2 = Di2-A + 60 dias corridos	0%
8	Faturamento do 1º Mês	Di2-A3 = Di2-A2 + 30 dias	100% da primeira

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6__TERMO_DE_REFERENC 31 de 49

IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38

	referente aos Dispositivos 2 ^a Entrega, consolidados na fatura da 1 ^a Entrega e separados por item	corridos	parcela referente à 1 ^a . Entrega consolidada com 100% da primeira parcela referente à segunda entrega
(Repete-se a consolidação e pagamento a cada nova entrega de equipamentos)			

8. Estimativa de Preço da Contratação

Para o exercício de 2021, o custo de contratação do Item 1 da solução, conforme memória de cálculo estipulada neste documento é estimado em **R\$ 149.319,84 (Cento e Quarenta e Nove mil, trezentos e dezenove reais e oitenta e quatro centavos), para o período compreendido no último trimestre do exercício**, podendo sofrer alteração através de redução de valores durante o procedimento licitatório.

Ainda no Exercício de 2021, referente aos custos relativos ao Item 2 e com a intenção de garantir a entrega de um número mínimo de equipamentos que permita que se realizem os testes em todos os dispositivos é prevista a entrega de 128 (cento e vinte e oito) equipamentos, permitindo a instalação, testes de funcionamento e início do projeto. Os custos estimados para este exercício encontram-se abaixo:

CÓDIGO	QTD	Custo Médio Estimado	
		Valor Unitário Mensal Estimado (R\$)	Valor Total Mensal Estimado
DP1	33	R\$ 198,84	R\$ 6.561,72
DP2	20	R\$ 93,14	R\$ 1.862,80
DP3	30	R\$ 66,70	R\$ 2.001,00
DP4	7	R\$ 104,16	R\$ 729,12

DP5	15	R\$ 32,54	R\$ 488,10
DP6	15	R\$ 83,50	R\$ 1.252,50
VC1	5	R\$ 341,14	R\$ 1.705,70
VC2	5	R\$ 175,30	R\$ 876,50
Custo Total Mensal Estimado			R\$ 15.477,44

O custo total da contratação fica estimado para, em contrato com **vigência de 36 (trinta e seis) meses**, referente ao último trimestre de 2021, em:

Item	Valor Mensal	Valor Trimestral
Item 1 – Licenciamento Núcleo	R\$ 49.773,28	R\$ 149.319,84
Item 2 – Dispositivos	R\$ 15.477,44	R\$ 46.432,32
Valor Total Estimado – Último trimestre 2021		R\$ 195.752,16

Nos exercícios subsequentes, o valor será acrescido dos montantes de equipamentos constantes nas Ordens de Serviço adicionais para instalação de novos equipamentos.

9. Adequação Orçamentária e Cronograma Físico Financeiro

Os recursos financeiros serão oriundos da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, proveniente de:

Ação	Fonte	Subelemento Orçamentário	Natureza de Despesa	UORG
I001 – Gerenciamento do Sistema Nacional de Informações sobre Recursos Hídricos	0183	33.90.39.58	33.90.39	STI
Valor Total da Contratação				

(Exercícios de 2021, 2022, 2023 e 2024 – Referente a 36 meses de contrato)

R\$ 4.357.819,20

**(Quatro milhões, trezentos e cinquenta e sete mil, oitocentos e dezenove reais e
vinte centavos)**

10. Vigência do Contrato

O contrato vigorará por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 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.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11. Reajuste de Preços (quando aplicável)

Não incidirão, em hipótese alguma, reajustes contratuais durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência do contrato. A partir do 13º mês a empresa contratada poderá pleitear reajuste pelo Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI/IPEA de forma a resguardar a saúde financeira do contrato de prestação de serviços, desde que motivada expressamente pelas alterações mercadológicas que ensejaram o pleito e aprovada pela equipe de fiscalização e gestão do contrato na ANA.

12. Critérios de Seleção do Fornecedor

12.1. Regime, Tipo, Modalidade da Licitação e Classificação da Natureza dos Bens/Solução

O regime da execução dos contratos é por empreitada integral, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 34 de 49

realizada na modalidade de Pregão – Ata de Registro de Preços, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global.

A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

- Prestados por empresas brasileiras;
- Prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e
- Prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

Quando aplicada a margem de preferência a que se refere o Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011, não se aplicará o desempate previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- SICAF;
- Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;
- A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Técnica:

- Declaração de execução de projeto de implementação de sistema de telefonia VoIP em ente da iniciativa privada ou órgão público, na quantidade mínima de 500 (quinhentos) ramais;
- Declaração da fabricante da solução ofertada atestando a capacidade técnica da licitante para a implementação e operação da solução licitada.

13. Integram Este Termo de Referência os Seguintes Anexos:

ANEXO I - DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - POSIC

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 36 de 49

ANEXO II - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA

ANEXO IV - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ANEXO V - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

**STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6__TERMO_DE_REFERENC 37 de 49
IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38**

Documento assinado digitalmente por: FABIO FERNANDO BORGES;MARIO BRENO CORDEIRO SANTANA;JULIO CESAR MELLO RODRIGUES;JOSE CARLOS TAVARES DOS ANJOS FILHO

A autenticidade deste documento 02500.045912/2021 pode ser verificada no site <http://verificacao.ana.gov.br/verificacao.aspx> informando o código verificador: FE0746C4.

14. Equipe de Planejamento da Contratação e Aprovação

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela **Portaria nº 151, de 18 de maio de 2021** (Doc. 02500.020094/2021) e alterada pela **Portaria nº 357, de 27 de setembro de 2021** (Doc. 02500.044926/2021).

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência-TR ou Projeto Básico-PB será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

(assinado eletronicamente)
MARIO BRENO CORDEIRO SANTANA
Técnico Administrativo
Integrante Requisitante

(assinado eletronicamente)
JOSE CARLOS TAVARES DOS ANJOS FILHO
Analista Administrativo
Integrante Administrativo

(assinado eletronicamente)
JULIO CESAR MELLO RODRIGUES
Coordenador de Infraestrutura e Operações de Tecnologia da Informação
Integrante Técnico

(assinado eletronicamente)
FABIO FERNANDO BORGES
Superintendente de Tecnologia da Informação

1. “ANEXO I” -DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - POSIC

DECLARO , que recebi uma cópia da Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA (RESOLUÇÃO Nº 1078, DE 14DE SETEMBRODE 2015), e que a empresa e seus funcionários estão cientes e de acordo com a manutenção do sigilo e respeito as normas da POSIC.

Cidade/UF, _____ de _____ de 2020.

Carimbo e Assinatura do Responsável / Representante da Empresa
(Nome, cargo, CPF)

Carimbo e Assinatura do Representante da Agência Nacional de Águas e Saneamento
Básico.

2. ANEXO "II" - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº	
PROCESSO LICITATÓRIO Nº	
OBJETO	
CONTRATO Nº	

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA , com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº <CNPJ> , doravante denominado **CONTRATANTE** e a **Empresa** _____ , estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA** , representada neste ato pelo Sr _____ , (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ____/____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO** , cujo objeto é a <objeto do contrato> , mediante condições estabelecidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico; CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA de que a **CONTRATADA** tomar

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6__TERMO_DE_REFERENC 40 de 49
IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38

conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**:

A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**.

Parágrafo Quarto: A **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA
IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38

41 de 49

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das **PARTES**;
- 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 QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do**CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**.

I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das **PARTES**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**.

Parágrafo Quinto: Cada **PARTE** permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

I. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA** são única e exclusiva propriedade intelectual da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas **PARTES** permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

I. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a

não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: 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** 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 **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, 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 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENCIA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 44 de 49

equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA**

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: 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.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, ____ de ____ de ____.

<Nome do Diretor ou representante legal da empresa>

<cargo> - CPF <CPF>

3. ANEXO "III" - TERMO DE CIÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº	
PROCESSO LICITATÓRIO Nº	
OBJETO	
CONTRATO Nº	
CONTRATADA	

Pelo presente instrumento, eu _____, CPF nº _____, RG nº _____, expedida em _____, órgão expedidor _____/_____, prestador de serviço, ocupando o cargo de _____ na empresa _____, que firmou Contrato com a **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA**, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, resolução nº 1078, de 14 de setembro de 2015, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

- I. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA;
- II. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA;

- III. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
- IV. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
- V. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA;
- VI. responder, perante a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ____ de ____ de ____.

Nome do Funcionário

Cargo

CPF nº

Ciente:

Cidade-UF, ____ de ____ de ____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo

CPF nº

4. ANEXO "IV" - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº			
PROCESSO LICITATÓRIO Nº			
OBJETO			
CONTRATO Nº		Nº da OS	
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea "a", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 01/2019, que os bens e/ou serviços, relacionados no quadro abaixo, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo Edital de Pregão Eletrônico nº _____/____ da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA.

Item	Descrição	Identificação	Unidade	Quantidade

Ressaltamos que o recebimento definitivo dos bens e/ou serviços ocorrerá em até 05 (cinco) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do instrumento contratual proveniente do Edital de Pregão Eletrônico nº _____/____.

Cidade/UF, _____ de _____ de _____.

Fiscal Técnico do Contrato	Representante Legal da Empresa
Matrícula	Cargo
<<Cargo/Função>>	CPF
<<Setor/Departamento>>	

5. ANEXO "V" - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

STI_{E2331C06-0322-4CD2-88D7-80D4EC3688D0}_PCTID6____TERMO_DE_REFERENC
 IA.docx6_Termo de Referência ou Projeto Básico Versão-1.5 nº 02500.045912/2021-38 48 de 49

Documento assinado digitalmente por: FABIO FERNANDO BORGES;MARIO BRENO CORDEIRO SANTANA;JULIO CESAR MELLO RODRIGUES;JOSE CARLOS TAVARES DOS ANJOS FILHO

A autenticidade deste documento 02500.045912/2021 pode ser verificada no site <http://verificacao.ana.gov.br/verificacao.aspx> informando o código verificador: FE0746C4.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº			
PROCESSO LICITATÓRIO Nº			
OBJETO			
CONTRATO Nº		Nº da OS	
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas atestam para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea “b”, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 34, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 01/2019, que os bens e/ou serviços relacionados no quadro abaixo, possuem as quantidades e a qualidade compatível com as condições e exigências constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº / .

Item	Descrição	Identificação	Unidade	Quantidade

Cidade/UF, ____ de ____ de ____.

Gestor do Contrato

Representante da Área Requisitante

Matrícula

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

“<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato

Representante Legal da Empresa

Matrícula

“<<Cargo/Função>>

<<Cargo/Função>>

<<CPF>>

<<Setor/Departamento>>