

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 37/2019  
 Documento nº: 02500.037505/2019-32

## DO OBJETO

1. Contratação de Licenças de uso e suporte técnico do fabricante Microsoft, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

| GRUPO | ITEM | DESCRIÇÃO /<br>ESPECIFICAÇÃO   | IDENTIFICAÇÃO<br>CATSERV | UNIDADE | QUANTIDADE | VALOR<br>UNITÁRIO<br>ESTIMADO<br>(R\$) | VALOR TOTAL<br>ESTIMADO<br>(R\$) |
|-------|------|--|--------------------------|---------|------------|--|----------------------------------|
| 1     | 1    | CISSteDCCore ALNG<br>LicSAPk MVL 2Lic CoreLic<br>PART NUMBER: 9GS-00495  | 33904006                 | Unidade | 192        | 1.236,42                               | 237.392,64                       |
|       | 2    | Windows Server Standard.<br>PART NUMBER: 9GA-00006.                      | 33904006                 | Unidade | 32         | 286,37                                 | 9.163,84                         |
|       | 3    | Microsoft SQL Server Enterprise Core.<br>PART NUMBER: 7JQ-00341.         | 33904006                 | Unidade | 32         | 17.724,71                              | 567.190,72                       |
|       | 4    | M365 E3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr<br>PART NUMBER: AAA-10756 | 33904006                 | Unidade | 652        | 1.353,82                               | 882.690,64                       |
|       | 5    | M365 E5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr<br>PART NUMBER: AAA-28605         | 33904006                 | Unidade | 33         | 2.461,02                               | 81.213,66                        |
|       | 6    | ProjOnlnProf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr<br>PART NUMBER: 7LS-00002.   | 33904006                 | Unidade | 20         | 1.226,23                               | 24.524,60                        |
|       | 7    | Microsoft Visio Professional para Office 365.<br>PART NUMBER: N9U-00002. | 33904006                 | Unidade | 35         | 461,86                                 | 16.165,10                        |
|       | 8    | Microsoft Visual Studio Enterprise. PART NUMBER MX3-00115.               | 33904006                 | Unidade | 8          | 9.923,96                               | 79.391,68                        |

|                             |   |   |          |       |     |                 |            |
|-----------------------------|---|---|----------|-------|-----|-----------------|------------|
|                             | 9 | Supporte Técnico Especializado do Fabricante. | 33904007 | Horas | 500 | 675,71          | 337.855,00 |
| <b>VALOR TOTAL ESTIMADO</b> |   |   |          |       |     | R\$2.235.587,88 |            |

Tabela 1 – Descrição do objeto

2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, contados da assinatura do contrato, na forma do inciso IV do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

#### DO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

3. A contratação proposta está em conformidade e encontra apoio no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI vigente, na necessidade N174: Licenças de Uso de Software Microsoft (Windows, Office, SQL, Exchange, Sharepoint) – atualização, novas licenças e suporte técnico do fabricante.

#### DA JUSTIFICATIVA

4. Propõe-se neste Termo de Referência a contratação de empresa especializada para fornecimento de subscrição de licenças e serviços do fabricante Microsoft.
5. A Agência Nacional de Águas (ANA), como grande parte dos órgãos públicos e entidades privadas, utiliza como plataforma básica de produtividade, automação de escritório, sistemas operacionais, desenvolvimento de aplicativos, correio eletrônico e gerenciamento de banco de dados soluções da plataforma Microsoft.
6. O conjunto de software requerido é composto por sistemas operacionais Windows para servidores, softwares de automação de escritório da suíte Office, de correio eletrônico, de colaboração, de gerenciadores de banco de dados e produtos de segurança, bem como ferramentas de produtividade e de desenvolvimento de aplicações.
7. A contratação se faz necessária para que sejam prestados a garantia de suporte do fabricante e atualização das versões, tendo como finalidade o licenciamento, a padronização, a regularização e modernização do parque computacional da Agência, garantindo a continuidade dos serviços finalísticos e administrativos das diversas Superintendências desta Agência, caracterizando-se como um serviço de natureza contínua.
8. O grau de informatização alcançado pela Agência exige cuidados com a manutenção e atualização da sua infraestrutura tecnológica a fim de garantir os níveis de serviços exigidos pela Instituição e por seus colaboradores, fazendo-se necessário implementar ações no sentido de:
  - Atualizar os sistemas operacionais dos servidores corporativos;
  - Atualizar o software de correio eletrônico e de colaboração;
  - Atualizar as versões dos softwares gerenciadores de banco de dados; e
  - Incorporar novas ferramentas de produtividade e de desenvolvimento.
9. Por se tratar de uma solução composta por diversos produtos que se integram entre si (itens 1 a 9), é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, que sejam fornecidos por um mesmo fornecedor, visando otimizar custos e reduzir o tempo de atendimento. A adjudicação do objeto desta contratação (para os itens 1 a 9) a empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de um componente sob sua responsabilidade foi causada por falha de componente sob responsabilidade de outra CONTRATADA. De modo a impedir que esse cenário se torne realidade, comprometendo a disponibilidade os serviços de TIC da



ANA, é fundamental que os itens 1 a 9 objeto desta contratação sejam adjudicados a uma única licitante.

#### DO OBJETIVO E VALOR ESTIMADO DA AQUISIÇÃO

10. O objetivo da contratação é suprir a demanda da ANA por subscrição de licenças e suporte técnico do fabricante Microsoft por 12 meses. O custo total estimado para execução do objeto da contratação é de R\$ 2.235.587,88 (dois milhões, duzentos e trinta e cinco mil quinhentos e oitenta e sete reais e oito centavos).
11. Por possuírem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, considera-se como serviços comuns o objeto desta contratação.

#### DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

12. No interesse da Administração, o objeto deste Termo de Referência poderá sofrer acréscimos e supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do objeto, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, §1º e 2º, inciso II, da Lei nº 8.666 de 1993.

#### DA GARANTIA CONTRATUAL

13. Será exigida da contratada, no momento da assinatura do contrato, a prestação de garantia contratual pela execução das obrigações assumidas, no valor de 5% (cinco por cento) do valor contratado, cabendo à contratada optar por uma das modalidades previstas no art. 56, §1º da Lei nº 8.666 de 1993.

- I – Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custodia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- II – Seguro-garantia;
- III – Fiança-bancária;

14. A garantia prestada pela contratada será liberada ou restituída após o término do contrato, caso não haja pendências, observado o disposto no art. 56, §4º, da Lei nº 8.666 de 1993, se for o caso.
15. Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a contratada se obrigará a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data em que for notificada pela contratante.
16. Quando se tratar de caução em dinheiro, a contratada fará o devido recolhimento em entidade bancária e conta indicada pela contratante. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia expressa pelo fiador dos benefícios previstos nos art. 827 e 836 do Código Civil.
17. Encerrada a vigência contratual, a empresa solicitará a devolução da garantia ao fiscal do contrato através de documento contendo o timbre da empresa e assinado pelo responsável.
18. A área responsável irá elaborar ofício autorizando a contratada a retirar o valor junto à instituição em que se encontra a garantia.



## DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19. A aquisição contemplará o fornecimento da subscrição das licenças com o referido registro no portal de licenciamento da Microsoft, o VLSC, Volume Licensing Service Center.
20. As licenças deverão ser fornecidas nos quantitativos adquiridos e deverão permitir a atualização da versão e correções que ocorrerem durante o período de vigência da subscrição.
21. A CONTRATADA deverá prestar todo o suporte necessário para acesso ao portal VLSC, bem como proceder com as correções que forem necessárias quando da mudança de gestores.
22. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar ajustes e correções.
23. Quaisquer problemas que venham a comprometer o perfeito andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para a resolução do problema.
24. As orientações serão estabelecidas pela equipe técnica da CONTRATANTE que documentará o planejamento dos trabalhos, as entregas e os produtos gerados.
25. A execução dos serviços previstos no item 9 - Suporte Técnico Especializado do Fabricante, será realizada conforme especificações constantes do ANEXO I, item 2.3 deste Termo de Referência, utilizando o modelo de ordem de serviço ANEXO II, quando for o caso.

## DA AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

26. A metodologia de avaliação da execução dos serviços, baseada nas definições de níveis de serviço (DOS NÍVEIS DE SERVIÇO) será aplicada ao item 9 (Suporte Técnico Especializado do Fabricante).
27. Para os itens 1 a 8, por se tratar de subscrição de licenças de software, não se aplicam os critérios de metodologia de avaliação da execução dos serviços.
28. Toda entrega feita pela CONTRATADA estará sujeita à avaliação e controle de qualidade pela CONTRATANTE.
29. O controle de qualidade será executado com base nos parâmetros mínimos estabelecidos na seção DOS NÍVEIS DE SERVIÇO, aplicados ao item 9 do objeto do Termo de Referência.

## DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

30. Na abertura de chamados técnicos serão fornecidas informações de identificação do produto, anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e severidade do chamado, conforme tabela 2 a seguir:

| <b>Severidade</b> | <b>Situação</b>   | <b>Início de Atendimento</b> | <b>Tempo máximo de solução</b> | <b>Expectativa</b>  |
|-------------------|---|------------------------------|--------------------------------|---|
| A                 | Impacto severo e/ou degradação total ou parcial do ambiente com aplicações críticas | Até 1 hora                   | 3 horas                        | Solução definitiva ou temporária até a solução definitiva |



|   |  |              |          |  |
|---|--|--------------|----------|--|
| B | Impacto moderado e/ou degradação parcial do ambiente com aplicações não críticas | Até 2 horas  | 6 horas  | Solução de contorno e/ou temporária até a solução definitiva |
| C | Impacto mínimo e/ou degradação mínima do ambiente com aplicações não críticas    | Até 48 horas | 72 horas | Solução de contorno e/ou temporária até a solução definitiva |

Tabela 2 – Níveis de Severidade

31. Os níveis de severidade são aplicados ao item 9 do objeto do Termo de Referência.
32. Caso não seja possível, em virtude da complexidade, pendências da CONTRATANTE ou motivo de força maior, não seja possível concluir o atendimento dentro dos prazos máximos de solução estipulados, a CONTRATADA deverá, antes da expiração do tempo máximo de solução, solicitar a extensão deste prazo.
33. O atendimento aos chamados classificados com severidade A não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço, mesmo que se estenda além do horário comercial, seja ele noturno, ou finais de semana e feriados. A interrupção do atendimento por parte da CONTRATADA na qual a CONTRATANTE não esteja de acordo, poderá ensejar na aplicação das sanções previstas.
34. Os chamados classificados com severidade B, quando não solucionados no prazo definido, poderão ser escalados para a severidade A, sendo que os prazos de atendimento e solução bem como as sanções previstas são devidamente ajustadas para o novo nível.
35. Por excepcionalidade a CONTRATANTE poderá solicitar a alteração da severidade do chamado para níveis superiores ou inferiores de severidade. Nesse caso, a mudança deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar do início novamente.
36. Os chamados, quando possível, poderão ser analisados e solucionados remotamente. Entretanto, aqueles classificados com níveis de severidade A, preferencialmente deverão ser solucionados por intermédio de suporte on-site.
37. Todos os chamados efetuados receberão uma identificação e serão controlados pela CONTRATANTE em ferramenta própria.
38. O encerramento dos chamados sem a devida solução, em qualquer nível de severidade, e sem a prévia concordância por parte CONTRATANTE, serão reabertos e os prazos serão contados a partir da data de abertura inicial dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
39. A CONTRATANTE informará previamente a relação de pessoas que poderão efetuar a abertura e o fechamento dos chamados em nome desta.
40. Sempre que os tempos de início do efetivo de atendimento e de solução não forem cumpridos, bem como surgir qualquer outra situação irregular, a CONTRATANTE irá notificar a CONTRATADA de tal fato, para que a mesma tome as devidas providências.
41. A CONTRATADA será eximida de qualquer penalidade quanto ao não atendimento dos tempos de solução, desde que comprovadas às seguintes situações:
  - Quando constatado que o problema está relacionado a “bug” no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio.



- Que a CONTRATADA tomou todas as medidas possíveis visando providenciar a solução de contorno.
42. O não cumprimento dos níveis mínimos exigidos ensejará em glosas, de acordo com o descrito nos itens 43, 44 e 45.
43. Para as Ordens de Serviço classificadas com nível de severidade A, a Tabela de Glosas a seguir será aplicada:

| ID | OCORRÊNCIA  | GLOSA   |
|----|---|---|
| 1  | Deixar de atender chamado técnico                       | 1,5 % sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência.  |
| 2  | Reabertura de chamado técnico por falha no atendimento. | 1,5 % sobre da Ordem de Serviço, por ocorrência.  |
| 3  | Exceder o limite para início de atendimento             | 1,5 % sobre o valor da Ordem de Serviço, mais 0,1 % por hora excedente sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%        |
| 4  | Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução       | 1,5 % sobre o valor da Ordem de Serviço, mais 0,1 % por hora excedente sobre o faturamento da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%. |

44. Para as Ordens de Serviço classificadas com nível de severidade B, a Tabela de Glosas a seguir será aplicada:

| ID | OCORRÊNCIA  | GLOSA   |
|----|---|---|
| 1  | Deixar de atender chamado técnico                       | 1,2 % sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência.  |
| 2  | Reabertura de chamado técnico por falha no atendimento. | 1,2 % sobre da Ordem de Serviço, por ocorrência.  |
| 3  | Exceder o limite para início de atendimento             | 1,2 % sobre o valor da Ordem de Serviço, mais 0,1 % por hora excedente sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%        |
| 4  | Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução       | 1,2 % sobre o valor da Ordem de Serviço, mais 0,1 % por hora excedente sobre o faturamento da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%. |



45. Para as Ordens de Serviço classificadas com nível de severidade C, a Tabela de Glosas a seguir será aplicada:

| ID | OCORRÊNCIA  | GLOSA   |
|----|---|---|
| 1  | Deixar de atender chamado técnico                       | 1,0 % sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência.  |
| 2  | Reabertura de chamado técnico por falha no atendimento. | 1,0 % sobre da Ordem de Serviço, por ocorrência.  |
| 3  | Exceder o limite para início de atendimento             | 1,0 % sobre o valor da Ordem de Serviço, mais 0,1 % por hora excedente sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%        |
| 4  | Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução       | 1,0 % sobre o valor da Ordem de Serviço, mais 0,1 % por hora excedente sobre o faturamento da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%. |

#### DAS ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS TÉCNICOS

46. As especificações e requisitos técnicos estão descritos no ANEXO I deste Termo de Referência.

#### ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

47. A CONTRATADA deverá disponibilizar, as licenças dos produtos Microsoft para ativação no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, e indicar os sítios para download das versões dos produtos contratados, caso aplicável.
48. As novas versões das subscrições das licenças adquiridas, deverão ser disponibilizadas em até 15 (quinze) dias, a partir do lançamento oficial da nova versão.
49. Os serviços de subscrição de licenças e de suporte técnico do fabricante serão recebidos provisoriamente no prazo de 15(quinze) dias, contados a partir do dia da entrega, pelo responsável pelo acompanhamento e/ou fiscalização do contrato, por ocasião da entrega pela CONTRATADA, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.
50. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das sanções.
51. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, após verificação da qualidade, da conformidade com as especificações contidas na proposta apresentada e/ou neste Termo de Referência e seus ANEXOS, e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.



52. Na hipótese de a verificação a que se refere o item anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
53. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

#### DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da Contratante:

54. Colocar à disposição da CONTRATADA os elementos e informações necessárias à execução deste Contrato;
55. Facilitar o acesso dos funcionários da CONTRATADA, dentro das normas que disciplinam a segurança e o sigilo, nas dependências da CONTRATANTE;
56. Disponibilizar os recursos necessários à execução dos serviços, de acordo com as especificações técnicas da ordem de serviço;
57. Proceder consulta ao CADIN, SICAF e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas na data de assinatura do contrato, bem como antes de efetuar qualquer pagamento a CONTRATADA;
58. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
59. Encaminhar formalmente a demanda por meio de ordem de serviço, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;
60. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA, desde que esteja em conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência;
61. Formalizar à CONTRATADA por escrito sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
62. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TI, entregues por meio da consultoria especializada sobre os artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo documentação, código fonte de aplicações, modelo de dados e base de dados pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;
63. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
64. Atestar na Nota Fiscal/Fatura a entrega do objeto contratado efetivamente ocorrida;
65. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências convencionadas no Contrato;
66. Notificar a CONTRATADA sobre irregularidades observadas na execução do Contrato;
67. Notificar a CONTRATADA sobre eventuais sanções a serem aplicadas, bem como acerca da existência de quaisquer débitos de sua responsabilidade e relacionados ao Contrato;
68. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



69. Alocar os recursos necessários para a perfeita execução do objeto deste Termo de Referência, bem como entregar os produtos no local definido e prazo acordado de forma plena e satisfatória, sem ônus de qualquer natureza, além daqueles especificados no contrato;
  70. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
  71. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato inerentes à execução do objeto contratual;
  72. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela CONTRATANTE;
  73. Zelar pela perfeita entrega do objeto contratado, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas dentro dos prazos estipulados neste Termo de Referência;
  74. Propiciar meios e facilidades necessárias à fiscalização da solução de TI pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sendo que considerar a medida necessária;
  75. Assumir as despesas decorrentes de transporte, hospedagem e alimentação de seus colaboradores no decorrer do contrato;
  76. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
  77. Disponibilizar toda documentação necessária para a transferência de conhecimento;
  78. Quando nas instalações da CONTRATANTE, manter seus colaboradores sujeito às normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
  79. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da CONTRATANTE;
  80. Substituir em casos de faltas, ausência legal, férias ou quando solicitado por escrito do Gestor do contrato e devidamente justificado, qualquer profissional que estiver prestando o serviço deste Termo de Referência, de maneira a não prejudicar o bom andamento e a boa execução dos serviços, no prazo de 2 (dois) dias úteis.
  81. Arcar com as reclamações levadas ao seu conhecimento, por parte da fiscalização, e adotar as providências necessárias para evitar a repetição de fatos que prejudiquem a boa execução do Contrato;
  82. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, a execução do Contrato;
  83. Manter, durante a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital; e
  84. Não divulgar informações a terceiros ou realizar publicidade acerca do presente Contrato, salvo expressa autorização da CONTRATANTE;
- DO PAGAMENTO**
85. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
  86. O pagamento dos itens 1 a 8 será feito em uma única parcela anual;



87. Os serviços descritos no item 9 serão pagos por demanda, após a entrega dos resultados / produtos definidos em Ordem de Serviço.
88. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:
  - 88.1. No prazo de até 15 (quinze) dias úteis do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
  - 88.2. No prazo de até 15 (quinze) dias úteis a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal técnico deverá elaborar Relatório Circunstaciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
  - 88.3. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento do relatório mencionado acima, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o atesto da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
    - 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;
    - Emitir Termo Circunstaciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
    - Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
89. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.
90. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
91. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
92. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
93. 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.
94. 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.

95. 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.
96. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.
97. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
98. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
99. 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 o 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 a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)$$

365

EM =  $I \times N \times VP$ , sendo:

I = índice de atualização financeira;

TX= Percentual de taxa de juros de mora anual;

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.

## DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

100. A licitante deverá apresentar Certificado ou Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que a licitante forneceu, satisfatoriamente, bens e/ou serviços compatíveis com o objeto da presente licitação, cuja entrega ocorreu dentro do prazo, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas e quantitativas, comparação entre o objeto deste Termo de Referência e àquele fornecido.

101. Não será aceito certificado e/ou atestado emitido pela própria licitante.

102. 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.

103. Deverá(ão) ser obrigatoriamente emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.



104. Deverá ser emitido em papel timbrado e conter:
- a) Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
  - b) Razão Social da Contratada;
  - c) Número e vigência do contrato, se for o caso;
  - d) Objeto do contrato;
  - e) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;
  - f) Local e Data de Emissão;
  - g) Identificação do responsável pela emissão do atestado, cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);
  - h) Assinatura do responsável pela emissão do atestado;
  - i) Devem ser originais ou autenticados, se cópias, e legíveis.

105. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da contratada.

#### DOS CRITÉRIOS PARA ASSINATURA CONTRATUAL

106. O licitante deverá apresentar, até a assinatura do contrato, cópia autenticada de declaração emitida pela Microsoft de que é uma revenda autorizada Microsoft demonstrando desta forma estar habilitada a operacionalizar contratos de licenciamento por volume para instituições governamentais, categoria Government Partner;
107. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à ANA, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.
108. Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo.

#### DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

109. Pela inexecução total ou parcial do objeto do Contrato, a Administração da CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- I - Advertência, por escrito, por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;



- II - Multa de até 10 % (dez por cento) sobre o valor anual total da contratação, no caso de inexecução total, ou sobre o valor correspondente a parte não executada, no caso de inexecução parcial, a ser recolhida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial;
  - III - Suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com a Agência Nacional de Águas, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
  - IV - Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
  - V - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993.
110. As sanções previstas nos incisos I, III, IV e V do item 109 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de cinco dias úteis.
111. A sanção prevista no inciso V do item 109 será aplicada pelo Ministro de Estado do Desenvolvimento Regional, após regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
112. No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.
113. As sanções são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
114. Se o valor da multa não for pago será cobrada administrativamente, podendo, ainda, ser inscrito na Dívida Ativa pela CONTRATANTE e cobrado judicialmente.
115. As sanções serão obrigatoriamente registradas no sistema de Cadastramento Uniformizado de Fornecedores, SICAF, e no caso de impedimento de licitar, a CONTRATADA será descredenciada perante o Sistema por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais.
116. Em caso de negativa de assinatura do Contrato, por parte da licitante vencedora, será ela penalizada com multa compensatória de 10 % (dez) por cento sobre o valor da proposta, a ser recolhida no prazo de quinze dias, contado da comunicação oficial.
117. O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura, da garantia, ou do crédito existente na CONTRATANTE em relação à CONTRATADA. Caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.
118. No caso de aplicação de multa contratual, a CONTRATANTE poderá reter a liberação ou restituição da garantia contratual apresentada pela licitante vencedora contratada, nos termos deste Termo de Referência, de forma a assegurar o adimplemento da penalidade pecuniária aplicada.
119. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a licitante vencedora contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos.
120. Quando da instrução de processos para eventual aplicação de penalidade, o Gestor do Contrato deverá comunicar o fato à seguradora ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA bem como as decisões finais de primeira e última instância administrativa.

## DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

121. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/ou 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.

## DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

122. Para o acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, serão designados servidores da CONTRATANTE, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666 de 1993, que será responsável pelo registro de todas as ocorrências relacionadas a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

123. A fiscalização de que trata o item anterior, 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 ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8666 de 1993.

124. A CONTRATANTE irá designar os seguintes autores para conduzir o contrato:

- Fiscal Técnico
- Fiscal Administrativo
- Fiscal Requisitante
- Gestor do Contrato

125. A CONTRATADA deverá designar preposto para atuar como representante da CONTRATADA e principal interlocutor perante a CONTRATANTE.

## DO REAJUSTE

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

126.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI (Índice de evolução dos custos na área de tecnologia da informação) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anuidade.

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

128. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

129. 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.

130. 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.
131. O reajuste será realizado por apostilamento.

#### DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

132. Os recursos financeiros para o exercício de 2019, serão oriundos da Agência Nacional de Águas, proveniente da:
- Ação: 1001 – Gerenciamento do Sistema Nacional de Informações sobre Recursos Hídricos
  - Fonte: 0183
  - Natureza da Despesa: 33.90.40
  - UORG: STI
  - Valor da contratação: R\$ 2.235.587,88 (dois milhões, duzentos e trinta e cinco mil quinhentos e oitenta e sete reais e oito centavos), contemplando:
    - R\$ 1.897.732,88 (um milhão oitocentos e noventa e sete mil setecentos e trinta e dois reais e oitenta e oito centavos) referente à subscrição de licenças – Subelemento Orçamentário: 33.90.40.06
    - E R\$R\$ 337.855,00 (trezentos e trinta e sete mil oitocentos e cinquenta e cinco reais) em serviços de suporte técnicos especializado do fabricante - Subelemento Orçamentário: 33.90.40.07

#### DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

133. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunística do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

#### DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

134. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela ANA a tais documentos;
135. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da ANA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;
136. Cada profissional da contratada deverá assinar Termo de Responsabilidade e Sigilo, onde se compromete a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da ANA ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado.

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



137. As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste Termo de Referência.
138. Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas no Edital e seus Anexos, prevalecerão as últimas.

Brasília, 06 de junho de 2019.

(assinado eletronicamente)  
ALLAN NAGEM SOARES  
SIAPE: 1345417  
INTEGRANTE TÉCNICO

(assinado eletronicamente)  
FABIANO COSTA DE ALMEIDA  
SIAPE: 1830348  
INTEGRANTE REQUISITANTE

(assinado eletronicamente)  
ALANA TELES NUNES  
SIAPE: 2062114  
INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

## ANEXO I

### ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 1. DESCRIÇÃO DOS ITENS DE LICENÇAS DOS PRODUTOS MICROSOFT

1.1. Deverá ser fornecido certificado do fabricante que comprove o registro das licenças no site do fabricante para os itens listados no quadro a seguir:

| ITEM | DESCRÍÇÃO  | Qtde | RACIONAL  |
|------|--|------|---|
| 1    | CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic<br>CoreLic<br>Part Number: 9GS-00495    | 192  | <p>Windows Server + System Center Datacenter<br/>Essa licença de Windows Server é adequada para ambientes virtualizados, pois cada licença atende a dois núcleos do processador físico que hospeda o sistema operacional virtualizado, permitindo a criação de quantas máquinas suportarem os hosts. Inclui a Suíte System Center.</p> <p>O quantitativo destina-se a 384 Cores Físicos (Ambiente de Virtualização), onde cada unidade deste item licencia dois cores físicos.</p>  |
| 2    | Windows Server Standard. PART NUMBER: 9GA-00006.                           | 32   | <p>Essa licença de Windows Server é destinada a hosts físicos não virtualizados.</p> <p>O quantitativo destina-se ao licenciamento Windows Server para 64 Cores Físicos (ambiente SQL Server de Produção), onde cada unidade deste item licencia dois cores físicos.</p>  |
| 3    | Microsoft SQL Server Enterprise Core.<br>PART NUMBER: 7JQ-00341.           | 32   | <p>Essa Licença de SQL Server é destinada ao ambiente SQL Server de Produção, e inclui plataforma de Data Warehouse, Business Intelligence (ETL, Data Quality, OLAP e Reporting).</p> <p>O quantitativo refere-se ao licenciamento de SQL Server para 64 Cores Físicos (ambiente SQL Server de Produção), onde cada unidade deste item licencia dois cores físicos.</p>   |
| 4    | M365 E3 Unified ShrdSrv ALNG SubsVL<br>MVL PerUsr - PART NUMBER: AAA-10756 | 652  | <p>Microsoft 365 Enterprise é uma solução completa que reúne: <b>Office 365</b>: Versões da área de trabalho de aplicativos do Office 2016: Word, Excel, PowerPoint, OneNote e Outlook, além de Publisher e Access para PC apenas; Versões Web dos aplicativos Word, Excel e PowerPoint; Armazenamento de arquivos e compartilhamento com armazenamento ilimitado no OneDrive; E-mail empresarial, calendário e contatos com caixa de entrada de 100GB; Hospedagem de reuniões online ilimitadas, mensagens instantâneas e conferências em HD com o Skype for Business; Interação e comunicação com sites de equipe e com a intranet da empresa por meio do SharePoint; Pesquisa e descoberta personalizadas pelo Office365 utilizando o Office Graph; Gerenciamento dos aplicativos pela empresa com Política de Grupo, Telemetria e ativação de computador compartilhado ; Business Intelligence de autoatendimento para descobrir, analisar e visualizar dados no Excel; Proteção de informações e conformidade, incluindo retenção legal, gerenciamento de direitos e prevenção contra perda de dados para e-mails e arquivos; Descoberta Eletrônica com pesquisa, retenção e exportação on-loco; entre outras funcionalidades.</p> <p><b>Windows 10 Enterprise</b>: Direito de Upgrade / Manutenção da última versão do sistema operacional de Desktops corporativo (Versão Enterprise) incluindo o conjunto MDOP (Microsoft</p> |

|   |   |    |  |
|---|---|----|--|
|   |   |    | <p>Desktop Optimization Pack)</p> <p><b>CoreCAL Bridge:</b> CAL Complementa do Office 365 de acesso a servidores: Acesso aos serviços básicos de rede Windows Server CAL e acesso ao agente para desktop com finalidade de gerenciamento remoto, inventário e distribuição de software – System Center Configuration Manager CAL.</p> <p>O quantitativo a contratar equivale à quantidade máxima de usuários ativos durante o ano de 2018 (652 licenças atribuídas).</p> |
| 5 | M365 E5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr – PART NUMBER: AAA-28605       | 33 | <p>Microsoft 365 - E5: Versão completa que, além das funcionalidades da Licenças Microsoft 365 - E3, permite utilização de recursos PowerBIPro e Skype com telefonia móvel, além de recursos adicionais de segurança da informação.</p> <p>O quantitativo a ser contratado equivale a 5% do quantitativo de licenças E3, para atendimento de usuários avançados.</p>   |
| 6 | ProjOnlnProf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr - PART NUMBER: 7LS-00002. | 20 | <p>Microsoft Project Online Professional para Office 365: Software de Gestão de Projetos Versão completa do Project sendo possível utilizar on-line e o aplicativo.</p> <p>O quantitativo a ser contratado baseia-se no total atualmente em uso na ANA.</p>  |
| 7 | Microsoft Visio Professional para Office 365. PART NUMBER: N9U-00002. | 35 | <p>O software Microsoft Visio visa ao atendimento das demandas de diversas áreas da ANA para o design e diagramação de fluxos de trabalho, ambientes físicos, processos, etc.</p> <p>O quantitativo a ser contratado baseia-se no total atualmente em uso na ANA.</p>  |
| 8 | Microsoft Visual Studio Enterprise. PART NUMBER: MX3-00115.           | 8  | <p>O Microsoft Visual Studio oferece suporte ao desenvolvimento de sistemas web e dispositivos móveis e existe a previsão de uma licença para a área de desenvolvimento de sistemas.</p> <p>O quantitativo refere-se a 3 Licenças para COSIN, 3 Licenças para a COSFI, 1 Licença para a COOPI e 1 Licença para a CGGEP.</p>  |

## 2. SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DO FABRICANTE (ITEM 9)

- 2.1. A Contratada deverá apresentar, quando da disponibilização das licenças, Contrato de Serviços Técnicos Especializados com o fabricante Microsoft para Suporte Premier especificamente para atender à ANA que garanta, quando demandado em atividades e projetos, durante toda a vigência do contrato, acesso à base de conhecimento interna de melhores práticas em projetos realizados, acesso ao código fonte, engenheiros arquitetos e laboratórios de testes dos produtos e aplicações.
- 2.2. Ao menos 10% do total das horas do serviço Premier deverão ser ativadas no mesmo momento do fornecimento das licenças.
- 2.3. Os serviços de Suporte Premier deverão estar disponíveis para acionamento:

- 2.3.1. Para incidentes e problemas: regime de 24 horas x 7 dias na semana x 365 dias no ano, via chamado da Central de Serviços da Contratada;
- 2.3.2. Para demais serviços: em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 08:00 ao 12:00 e das 14:00 às 18:00, via Gerente de Contrato de Serviços, mediante emissão de Ordem de Serviço conforme modelo ANEXO II.
- 2.3.3. Para a prestação dos Serviços de Arquitetura Tecnológica e Suporte Premier, a Contratada deverá disponibilizar recursos técnicos do próprio fabricante.
- 2.4. A Contratada deverá designar um profissional adequado do Fabricante para ajudar a gerenciar incidentes críticos ou não, incluindo incidentes de nível inferior focados em promover melhorias proativas no ambiente da solução. Juntamente com o Gerente de Contrato de Serviços, o profissional designado do Fabricante deverá conduzir o gerenciamento de incidentes e escalonamento, incluindo o Gerenciamento 24x7x365 para escalonamento de uma situação crítica de um incidente.
- 2.5. A contratada deverá comprovar ter mecanismos que permitam à ANA o uso da Base de Conhecimento exclusiva da Microsoft em prol da melhor realização dos projetos realizados.
- 2.6. Fornecer uma interface de gerenciamento de escalonamento e incidentes com o Fabricante Microsoft, fornecendo suporte a escalonamento e gerenciamento de incidentes.
- 2.7. Requisitos Serviços de Suporte Especializados do Fabricante
  - 2.7.1. Suporte especializado do fabricante (Suporte Premier) deverá ser utilizado para apoio técnico nas seguintes atividades:
    - 2.7.1.1. Analisar a arquitetura de soluções atuais que podem facilitar migrações suaves para produtos e/ou versões atuais ou futuras. Garantir que os desenhos de arquitetura validada por estes especialistas possam ser implantados por qualquer empresa no mercado sem perder o suporte do fabricante no futuro se corretamente seguidas.
    - 2.7.1.2. Avaliar todas as etapas, entregas e decisões tomadas em projeto a serem realizados, garantindo o sucesso do projeto, na sua qualidade e longevidade.
    - 2.7.1.3. Acompanhar todos os projetos desenvolvidos, garantindo que os projetos serão realizados de acordo com as visões de futuro (roadmap de evolução) dos produtos em questão.
    - 2.7.1.4. Determinar o dimensionamento - capacity planning - dos servidores, dos ambientes de armazenamento de dados, das estruturas de comunicação e conexão, de forma a garantir o adequado dimensionamento dos sistemas que utilizam tecnologia Microsoft seguindo metodologias de melhores práticas.
    - 2.7.1.5. Identificar problemas relacionados a baixa performance das aplicações, bancos de dados e demais produtos Microsoft.
    - 2.7.1.6. Realizar análise de performance e efetuar recomendações de "tunning", visando garantir que todo o ambiente esteja em sintonia com a plataforma Microsoft para que nenhum processo, por qualquer motivo, venha a consumir recursos desnecessários e consequentemente comprometer o tempo de resposta das demais aplicações.
    - 2.7.1.7. Verificar a parametrização do Software Microsoft, gerando relatórios de recomendação de ajustes de parâmetros que possam ser alterados para um ganho de performance imediato.

- 2.7.1.8. Realizar a análise do ambiente Microsoft gerando relatório de resultados com informações se o mesmo está bem estruturado ou se existem recomendações que possam ser implementadas para que se obtenha um ganho de performance.
- 2.7.1.9. Fornecer metodologia própria de priorização de desenhos de arquitetura ou estratégias para priorizar o melhor desenho de arquitetura ou projeto na plataforma Microsoft que irá realizar o melhor retorno sobre o investimento e assim criar condições para redução de custos.
- 2.7.1.10. Resolução de dúvidas de maior complexidade no uso das ferramentas e interoperabilidade com os demais fornecedores.
- 2.7.1.11. Documentação e transferência de conhecimento das atividades técnicas realizadas

## ANEXO II

### MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

|       |              |                |                                 |
|-------|--------------|----------------|---------------------------------|
| OS Nº | Data Emissão | Nº do Contrato | Data de Assinatura do Contrato: |
|-------|--------------|----------------|---------------------------------|

#### INFORMAÇÕES DO FORNECEDOR

Razão Social:

Endereço:

Telefone:

CNPJ/MF:

#### INFORMAÇÕES DO GESTOR

Nome:

Endereço:

Telefone:

CNPJ/MF:

#### 1. Identificação do Objeto

#### 2. Forma e Local de Execução

#### 2.1 Gestor da Ordem de Serviço



**3. Metas a Serem Atingidas**

**4. Cronograma/Etapas de Execução**

| <b>Etapas da Execução</b> | <b>Serviços</b> | <b>Prazo</b> |
|---------------------------|-----------------|--------------|
|                           |                 |              |
|                           |                 |              |

**5. Preço e Condições de Pagamento**

**6. Cronograma Físico-Financeiro**

As atividades desta Ordem de Serviço iniciarão na sua data de assinatura e a data final corresponde à entrega do último produto. Os produtos serão entregues a cada período de dias (conforme cronograma), contados a partir do inicio dos trabalhos. Os valores a serem faturados para cada uma das etapas serão os seguintes:

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Notas de Empenho nº:**



**8. Concordância da Contratada**

Brasília, xx de xxxxxx de xxxx

---

**CONTRATADA**

**9. Autorização de Execução dos Serviços**

Brasília, xx de xxxxxx de xxxx

---

Gestor do Contrato  
Agência Nacional de Águas - ANA

---

Responsável Técnico  
Agência Nacional de Águas - ANA

