TERMO DE REFERÊNCIA

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
PREGÃO Nº XX/2020
(Processo Administrativo nº 50300.008387/2019-54)

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de extensão de garantia "Dell PROSUPPORT - missão crítica" para os equipamentos servidores DELL/EMC hospedados no datacenter da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ em Brasílila nos termos e condições constantes no presente Termo de Referência e seus anexos.
1.2. O custo estimado da contratação é de R$ 57.333,00 (Cinquenta e Sete Mil, trezentos e trinta e três Reais) para 12 meses de cobertura ininterruptos e sem prorrogação.
1.3. O custo inclui eventuais despesas com transporte, despesas diretas e indiretas com recursos materiais e humanos, encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários, seguros, custas processuais, honorários a qualquer título e outros custos ou despesas inerentes ao objeto.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A rede nacional da ANTAQ envolve várias unidades interligadas por meio de links para acesso a serviços corporativos de correio eletrônico, portal, Anuário Estatístico e sistemas como SAMA, Fiscalização, SEI, ponto eletrônico e outros.

2.2. Para tal, existe a necessidade de manter os atuais servidores hospedados no datacenter da agência em operação 24x7 servindo estes serviços corporativos.

2.3. A garantia pretendida vem funcionando adequadamente no ambiente da ANTAQ. Entretanto, o licenciamento vigente findar-se-á em setembro próximo, não sendo passível de renovação. Atualmente a modalidade de suporte contratada para estes equipamentos é denominada "Dell ProSupport - missão crítica" onde são disponibilizados para a Antaq serviços que incluem:

- Acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana (inclusive feriados) à organização de serviço e suporte para o cliente da Dell EMC para assistência de solução de problemas de Produtos Dell EMC e de software de OEM destes servidores com a marca Dell.
- Envio para o local de técnico e/ou fornecimento de peças de reposição para o local de instalação ou para outro local mutuamente acordado na empresa do Cliente aprovado pela Dell EMC como detalhado no Contrato (conforme a necessidade e de acordo com o nível de serviço comprado) para corrigir um problema do Produto.
- Acesso a um Gerente de Serviço de Tecnologia (TSM, Technology Service Manager);

2.4. Embora ocorra obsolescência inerente a equipamentos de informática, tanto com relação à capacidade do dispositivo em atender a funcionalidade, quanto à qualidade e à eficiência técnica, os equipamentos aos quais se pretende estender a garantia ainda possuem extensa vida útil pela frente, conseguindo fazer frente ao crescimento vegetativo de sistemas e serviços previsto, uma vez que não estão sendo utilizados em sua capacidade máxima.

2.5. A demanda está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2018/2019 – Necessidade 17 aprovado pela Diretoria Colegiada.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Contratação de serviços técnicos especializados de garantia de hardware e software para os servidores DELL/EMC POWEREDGE R920 do ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes

Aquaviários, conforme especificações detalhadas no ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

3.2. **Estimativa de Preço da Contratação**

3.2.1. É objeto da contratação a prestação de serviços técnicos especializados para atendimento das seguintes necessidades:

CATSER	Item	Bem/Serviço	Nº de Servidores	Quant./ Vigência	Valor Unitário por Equipamento	Valor Total (24 meses)
22993	1	Serviço de suporte técnico on-site (Brasília – DF) e remotamente 24x7 com atualização de firmware e eventual troca de peças.	4	12 meses	R$ 14.333,25*	R$ 57,333,00*
Total do grupo (valor máximo aceitável)						R$ 57.333,00*

*Estimativa

Grupo 1: Prestação de Serviços Técnico de Suporte e Manutenção Preventiva.

3.2.1.1. O serviço técnico contratado deverá permitir que os servidores físicos DELL do datacenter da agência continuem em pleno funcionamento 24 x 7 ainda que ocorram problemas de hardware tais como queima de fontes, CPUs, memória, etc., e que o firmware esteja sempre atualizado para maior proteção dos sistemas.

3.2.1.2. São eles 4 servidores Power EDGE R920 descritos no quadro abaixo:

Contrato Antaq N.º 16/2014 (Processo 50300.002621/2013-44)

TAG	Máquina	Nivel de garantia	Data da compra	Data de expiração garantia atual
5W4ZZ02	POWEREDGE R920	PSMC 2HR 7X24 +4 ONSITE	15-set-14	15-set-19
6Q40012	POWEREDGE R920	PSMC 2HR 7X24 +4 ONSITE	15-set-14	15-set-19
3641012	POWEREDGE R920	PSMC 2HR 7X24 +4 ONSITE	15-set-14	15-set-19
J541012	POWEREDGE R920	PSMC 2HR 7X24 +4 ONSITE	15-set-14	15-set-19

3.2.1.3. Estes serviços de manutenção e suporte têm como foco a disponibilidade do ambiente e a execução de serviços proativos, visando o melhor uso do hardware e software já adquiridos e o aumento da disponibilidade operacional. Deste modo é indispensável que a contratada possua acesso aos laboratórios do fabricante, para prestar serviços de suporte a hardware ou seja, acesso aos laboratórios e melhores práticas do fabricante em questão, obtenção de suporte necessário para diagnóstico e solução de problemas, atualizações de microcódigos e rotinas de microprogramas internos dos referidos equipamentos e sistema operacional de modo a suportar o perfeito funcionamento dos equipamentos, pessoal técnico qualificado e conexão permanente com os Centros de Suporte DELL para

monitoramento, diagnósticos e implementação de correções, além de peças sobressalentes originais, para atendimento ao respectivo ANS (Acordo de Nível de Serviço) requerido.

3.2.1.4. Os referidos servidores físicos objeto desta contratação se localizam na ANTAQ Sede, situada na SEPN - Quadra 514 - Conjunto "E" - Edifício ANTAQ – Asa Norte – Brasília-DF – CEP 70760-545.

3.3. **Resultados a Serem Alcançados**

3.3.1. Benefícios de TI

3.3.1.1. Eliminação de custos com manutenção dos hardwares e softwares, em razão de danos provocados por picos de energia e ou obsolescência pelo fabricante.

3.3.1.2. Redução dos riscos relacionados à imagem institucional, perda de receita e descumprimento de normas e regulamentos.

3.3.1.3. Atualização tecnológica permanente.

3.3.1.4. Aumento e manutenção de elevados níveis de disponibilidade dos ambientes.

3.3.1.5. Utilização de equipamentos e softwares com tecnologia atualizada.

3.3.1.6. O estabelecimento de um padrão para fornecimento de serviços.

3.3.2.Benefício para negócio

3.3.2.1. Permitir maior governança, confiabilidade e escalabilidade aos serviços de TI providos pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI.

3.3.2.2. Disponibilidade das informações, serviços, dados e sistemas corporativos.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

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

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.1.1.Especificações constantes no ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

5.1.2. Critérios e práticas de sustentabilidade ambiental detalhados neste Termo de Referência.

5.1.3. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante *poderá* realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 17 horas, devendo agendar previamente pelo telefone (61) 2029-6604.

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

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

6.3. Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, "pen-drive" ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

6.4. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6.5. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação conforme termo de vistoria do Anexo III.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. O prazo de início da execução do objeto é de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato.

7.2. O cronograma para a execução dos serviços será executado conforme plano de inserção acordado com a CONTRATADA em reunião a ser marcada após a assinatura do contrato.

7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE uma Central de Atendimento (sítio na Internet, mensagem eletrônica e telefone) para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 12 (doze) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante a vigência do contrato.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

8.1. Papéis e Responsabilidades:

Papel		Responsabilidade
ANTAQ	Gestor do Contrato	Declarar formalmente e periodicamente que os serviços estão sendo prestados conforme as especificações solicitadas; encaminhar indicação de sanções para a área administrativa; confeccionar e assinar o termo de recebimento definitivo para fins de pagamento; autorizar emissão de nota fiscal; encaminhar para a área administrativa, eventuais pedidos de modificação contratual; manter os registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.
	Fiscal Técnico	Acompanhar a execução técnica do contrato em questão, auxiliando o gestor do contrato em todas as tarefas de gestão técnica.
	Fiscal Administrativo	Verificar aderência dos serviços aos termos contratuais e verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA para fins de pagamento.
	Fiscal Requisitante	Avaliar e justificar a qualidade dos serviços realizados ou bens entregues; Identificar a não conformidade com os termos contratuais; verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.
Contratada	Preposto	Representar a empresa contratada, acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta com a Administração Pública nem a necessidade de presença física rotineira na agência.
	Técnicos da Contratada	Empregados da contratada responsáveis pela execução contratual direta, pela manutenção e suporte à solução contratada e que poderão ter acesso físico ao ambiente computacional da ANTAQ, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta com a Administração Pública.

8.2. Definição de mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a contratada e a Administração:

8.2.1. Toda a comunicação entre a CONTRATANTE e o CONTRATADO deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

8.2.1.1. Emissor e Destinatários da CONTRATANTE: Fiscais técnico, requisitante e administrativo e Gestor;

8.2.1.2. Emissores e Destinatários no CONTRATADO: preposto ou o seu representante legal.

8.2.1.3. Forma de Comunicação: a comunicação se dará por meio de Ofícios, Ordem de Serviço, E-mails, Reuniões mediante elaboração de Ata; entrega pessoal de documentos mediante aposição de recibo, ou outros que possam ficar registrados.

8.2.1.4. Periodicidade: sempre que se fizer necessária a comunicação entre a CONTRATANTE e o CONTRATADO.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Nomear Gestor e Fiscais, que serão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual;

9.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

9.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA desde que esteja em conformidade com a proposta aceita;

9.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

9.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, no prazo e condições preestabelecidos neste Termo de Referência;

9.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

9.7. Permitir o acesso às dependências da ANTAQ, dos técnicos, da CONTRATADA, responsáveis pela execução dos serviços. Quando nas dependências da CONTRATANTE os técnicos ficarão sujeitos as suas normas internas de segurança, inclusive, aqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

9.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA;

9.9. Prover à Contratada o usuário e senha (password) com os atributos mínimos para realizar os testes de funcionamento e acesso à configuração dos equipamentos.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

10.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do gestor ou fiscal técnico do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

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

10.4. Manter, durante toda a execução do Contrato, as mesmas condições da habilitação;

10.5. Disponibilizar atendimento e prestar os serviços por ele demandados através de canal telefônico gratuito 0800, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ou disponibilizar contato online na internet para Antaq através de ferramenta própria que permita abrir chamados técnicos de hardware, verificar status dos chamados e se possível cancelar e adicionar comentários aos chamados;

10.6. Fornecer número de identificação do chamado para que o CONTRATANTE acompanhe a evolução do atendimento e resolução do problema;

10.7. Controlar todas as ordens de serviço que lhe forem solicitadas, coordenando e supervisionando a atividade de cada área envolvida na resolução do problema;

10.8. Fornecer serviços de mão-de-obra e peças necessárias à solução dos defeitos identificados;

10.9. Fornecer peças em bom estado, embalados e lacrados conforme acondicionamento do fabricante;

10.10. Executar os serviços que exijam paralização do ambiente, ou que coloquem em risco sua disponibilidade, em períodos distintos do expediente da Agência;

10.11. Manter durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

10.12. Comunicar ao STI qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

10.13. Assumir as despesas decorrentes do transporte, hospedagem e alimentação para a execução do objeto do Contrato;

10.14. Entregar toda documentação necessária para a transferência de conhecimento;

10.15. Quando no ambiente da ANTAQ, manter os seus empregados (prestadores de serviços) sujeitos às suas normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;

10.16. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da ANTAQ, com seus empregados (prestadores de serviços) e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da ANTAQ;

10.17. Caberá ao seu representante assinar Termo de Responsabilidade e Confidencialidade obrigando-se a não realizar, promover ou incentivar a divulgação de qualquer dado ou informação do ambiente computacional do CONTRATANTE, bem como dos dados ou informações contidas nele sem a prévia autorização por escrito.

10.18. A Contratada deve estar ciente de que tais atividades são submetidas ao processo de Gerenciamento de Mudanças utilizado pela Agência, que exige a abertura de Requisição de Mudanças (GMUD) conforme anexo IV para viabilizar intervenções no ambiente, sendo que seu ciclo de aprovação observa um período mínimo de 2 (dois) dias úteis, salvo situações emergenciais a serem autorizadas pela Coordenadoria de Infraestrutura.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

11.1.1. A vedação da subcontratação justifica-se pelo fato de que se trata da aquisição de soluções que são entregues pelo fabricante já prontos e montados, e que não necessita da intervenção ou complementação de outros atores, e que a instalação será efetuada pela empresa contratada que entregará toda a solução em funcionamento, e que posteriormente deverá prestar a garantia de suporte e manutenção para a solução.

12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

12.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

13. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. A fiscalização da CONTRATANTE manterá registro de todas as ocorrências referentes à solução ofertada.

13.2. Disponibilidade de recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato, inclusive quanto à qualificação técnica e disponibilidade de tempo para aplicação das Listas de Verificação e roteiros de testes.

13.3. Para controle e fiscalização da execução dos serviços/contrato será elaborado Plano de Fiscalização com:

13.3.1. Identificação;

13.3.2. Ferramentas e controles;

13.3.3. Validação dos resultados e da Nota Fiscal;

13.3.4. Obrigações do contratado;

13.3.5. Sanções e Glosas;

13.3.6. Sanções Administrativas e Garantias do Contrato;

13.3.7. Listas de Verificação;

13.3.8. Roteiros de testes;

13.3.9. Instruções complementares.

14. DO PAGAMENTO

14.1. Após a conferência de todos os itens, configurações e ajustes inerentes a solução será emitido o Termo de Recebimento Definitivo.

14.2. O valor correspondente a 70% do valor global da contratação será pago integralmente, referente ao início do suporte, mediante a apresentação de Nota Fiscal, emitida em moeda corrente Nacional, quando será procedido o ateste pela STI.

14.3. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, a contar do ateste da Nota Fiscal.

14.4. O valor correspondente ao restante do valor inicial pago, na proporção de 30%, será pago mensalmente em 12 parcelas.

14.5. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, a contar do ateste da Nota Fiscal.

14.6. Se a Fatura/Nota Fiscal for apresentada em desacordo ao contratado ou com irregularidades, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias à sua regularização formal, não implicando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

14.7. O cronograma de execução físico-financeira se dará da seguinte forma:

Tarefa	Dias úteis	Atividade	Responsável
A	D_0	Emissão da Ordem de Serviço após assinatura do contrato	Antaq
B	A+10	Início da contagem de tempo da extensão da garantia dos servidores nos moldes especificados	Contratada
C	B+5	Emissão do termo de recebimento provisório	Antaq
D	C+10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo	Antaq
E	D+5	Apresentação da(s) Nota(s) Fiscal(is) para pagamento	Contratada
F	E+10	Realização do pagamento	Antaq

D_0 – Data da emissão da ordem de serviço

15. GARANTIA DA EXECUÇÃO

15.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

15.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de

garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

15.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

15.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

15.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

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

15.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

15.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

15.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

15.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

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

15.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

15.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

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

15.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

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

15.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

15.12. Será considerada extinta a garantia:

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

15.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da

comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

15.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

15.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

16.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

16.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

16.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

16.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

16.1.5. cometer fraude fiscal.

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

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

16.2.2. **Multa** de:

16.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia estará configurada a inexecução parcial do contrato e ao 30º dia de atraso a critério da Administração, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

16.2.2.2. 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado excedido o prazo descrito no item 16.2.2.1, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida, garantida prévia defesa, independente das demais sanções cabíveis.

16.2.2.3. 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado excedido o prazo descrito no item 16.2.2.1 no caso de inexecução total da obrigação assumida, garantida prévia defesa, independente das demais sanções cabíveis.

16.2.2.4. 10% (dez por cento) sobre o valor total da Proposta de preços vencedora, no caso de recusa injustificada da licitante adjudicatária em assinar o contrato ou deixar de apresentar os documentos exigidos, nos prazos e condições estabelecidas neste Edital

16.2.2.5. 10% (dez por cento) sobre o valor total da Proposta de preços, no caso de rescisão do contrato por ato unilateral da administração, motivado por culpa da Contratada ou a pedido desta, garantida prévia defesa, independente das demais sanções cabíveis.

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

16.2.4. Sanção de **impedimento de licitar e contratar** com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

16.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 16.1 deste Termo de Referência.

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

16.2.6. As sanções previstas nos subitens 16.2.1, 16.2.3, 16.2.4 e 16.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

16.2.7. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

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

16.2.7.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

16.2.7.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

16.2.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

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

16.2.9.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

16.2.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

16.2.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

16.2.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

16.2.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

17. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

17.1. O critério da seleção do fornecedor será o de MENOR PREÇO GLOBAL, a ser obtido por intermédio de realização de pregão na forma eletrônica;

17.2. A modalidade definida está embasada por legislação e por decisões e recomendações do TCU, conforme abaixo detalhado:

17.2.1 Lei 10.520/2002:

- "Art. 1º Para aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade de pregão, que será regida por esta Lei.
- Parágrafo único. Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado."

17.2.2 TCU -Acórdão 1.114/2006 – Plenário, onde se destaca:

- "[Relatório]
- 20. ..... O objeto pode portar complexidade técnica e ainda assim ser 'comum', no sentido de que essa técnica é perfeitamente conhecida, dominada e oferecida pelo mercado. Sendo tal técnica bastante para atender às necessidades da Administração, a modalidade pregão é cabível a despeito da maior sofisticação do objeto'
- 21. '(...)Bens e serviços com complexidade técnica, seja na sua definição ou na sua execução, também são passíveis de ser contratados por meio de pregão. O que se exige é que a técnica neles envolvida seja conhecida no mercado do objeto ofertado, possibilitando, por isso, sua descrição de forma objetiva no edital.

17.2.3 Decreto nº 5.450 de 31 de maio de 2005:

- Define, em seu Art. 4º, que "Nas licitações para aquisição de bens e serviços comuns será obrigatória a modalidade pregão, sendo preferencial a utilização da sua forma eletrônica."

17.3. Justificativa para o Pregão Eletrônico

17.3.1. Os bens/serviço classifica-se como comum pelo fato de que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital por meio de especificações usuais no mercado, conforme parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

18. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

18.1. Informar os meios de comunicação (e-mail, número de telefone 0800, serviço de abertura de chamado via web, ou outro indicado pela licitante, desde que aceito pela ANTAQ) para abertura de chamados;

18.2. A proposta deverá ser apresentada com os valores unitários e globais, conforme quadros constantes no item 3.2 - Estimativa de preço da contratação.

18.2.1. A Proposta de Preço deverá ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em Reais (R$).

18.2.2. A Proposta deverá ter prazo de validade não inferior a 60 dias corridos, a partir da data de abertura das propostas.

18.2.3. O valor global da proposta comercial corresponderá ao somatório dos preços globais de aquisição dos equipamentos, software, acessórios, garantia e atualizações.

18.2.4. Somente serão aceitas propostas das quantidades totais para cada item ofertado.

19. SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS AVARIADOS

19.1. A garantia deverá ser fornecida pelo período de vigência do contrato, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, abrangendo a reposição total de componentes e equipamentos sob a garantia contratada em caso de defeito insanável, incluindo-se baterias, drivers e firmware, sem custo adicional para a ANTAQ.

19.2. Durante a vigência do contrato, os componentes devem possuir garantia e atualização até a última versão disponível.

19.3. Deverão ser fornecidos todos os softwares e licenças de uso necessários para atendimento às necessidades e características definidas nas Especificações Técnicas.

19.4. Deverão ser ofertados equipamentos – novos - com desempenho equivalente ou superior ao especificado neste Termo de Referência pois as especificações técnicas descritas são as mínimas que devem ser atendidas pelas Licitantes.

19.5. O serviço de garantia será prestado nas instalações da ANTAQ ("on-site") situadas em Brasília com reposição total das peças e/ou equipamentos em caso de defeitos. Caso a Contratada não consiga repor peças e/ou equipamentos, estes deverão ser substituídos por soluções compatíveis que não prejudiquem o desempenho dos equipamentos, sem custo adicional para a ANTAQ e mediante sua prévia aprovação.

19.6. O atendimento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira, em dias úteis, no horário de 8 às 18 horas, no endereço sede da ANTAQ.

19.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar telefone com ligação gratuita (do tipo 0800) ou telefone local de Brasília, bem como endereço de correio eletrônico (e-mail) para registrar a abertura de chamados.

19.8. Caso o atendimento não necessite de substituição de peças, componentes ou equipamentos, a CONTRATADA deverá cumprir o tempo de resolução definitiva em até 2 (dois) dias úteis após a abertura do chamado.

19.9. Havendo necessidade de substituição de peças, componentes e equipamentos a CONTRATADA deverá cumprir o tempo de resolução definitiva em até 7 (sete) dias úteis após a abertura do chamado.

19.10. No caso de vícios insanáveis no equipamento o equipamento deverá ser substituído por um novo. O novo equipamento deverá vir com a imagem do disco entregue pela ANTAQ.

19.11. As despesas referentes aos equipamentos ou componentes substituídos, como transporte, impostos e seguros, são de responsabilidade da Contratada.

19.12. Apresentar Catálogo (s), folheto(s) ou manual(is) preferencialmente em português, com especificações técnicas detalhadas dos equipamentos ofertados, para comprovação de características técnicas obrigatórias, informando, inclusive, a procedência dos equipamentos, evitando-se jargões de uso duvidoso ou ainda não consagrados na terminologia de informática;

20. VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1. O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato.

20.2. O prazo de vigência contratual compreende o período previsto para o início dos serviços de suporte, sem prejuízo dos prazos de garantia estabelecidos no contrato.

20.3. A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

21. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

21.1. A licitante deve entregar Declaração de que não oferta produtos com materiais perigosos e aderência aos requisitos de sustentabilidade ambiental;

21.2. A licitante deve adotar, sempre que cabível, na execução do Contrato, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição;

21.3. As licitantes deverão atender aos critérios de sustentabilidade ambiental de que trata a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, no que couber, quanto ao uso de materiais, observando que os mesmos sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme Normas ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2.

21.4. Deverão ser observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

21.5. Nenhum dos equipamentos fornecidos poderá conter substâncias perigosas como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances).

21.6. A comprovação do disposto na alínea anterior poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências do edital, sendo aceito ainda, a comprovação deste requisito por intermédio da certificação EPEAT, desde que esta apresente explicitamente tal informação.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

1. Requisitos Gerais

1.1. Manter os atuais níveis de disponibilidade dos servidores DELL/EMC do datacenter da Antaq.

1.2. Permitir maior governança, confiabilidade e escalabilidade aos serviços de TI providos pelo STI.

1.3. Possibilitar uso intensivo dos recursos de rede (Acesso à Internet para consultas a Base de dados, Correio Eletrônico, Base de dados corporativos e sítios da Internet.

1.4. Aumentar os controles de segurança e a disponibilidade das informações.

1.5. Possibilitar a redução de custos com manutenção dos hardwares e softwares, em razão de danos provocados por picos de energia ou obsolescência.

2. Requisitos de Manutenção

2.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte técnico on-site ou remotamente 24x7 em Brasília-DF relativos a prestação dos serviços de suporte técnico, sem ônus para a CONTRATANTE, o qual será acionado por meio de abertura de chamados pela CONTRATANTE.

2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE uma Central de Atendimento (sítio na Internet, mensagem eletrônica e telefone) para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante a vigência do contrato.

2.3. Os atendimentos de suporte técnico prestados à CONTRATANTE deverão pautar-se pelas instruções abaixo:

2.4. Caso seja on-site, o atendimento deverá ser provido na sede da ANTAQ em Brasília -DF.

2.5. **Chamados**

2.5.1. A CONTRATADA deverá cumprir prazos máximos para resposta aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, conforme quadros abaixo:

Níveis de Severidade dos Chamados

Categoria	Nível	Descrição
Urgente	1	Serviços totalmente indisponíveis. Falha em servidor de produção que deixe indisponíveis os recursos do mesmo (serviço parado). Impacto a múltiplos usuários e/ou falha em servidor de produção que afete operações críticas da ANTAQ.
Crítico	2	Serviços parcialmente indisponíveis ou com degradação de tempo de resposta no acesso aos aplicativos. Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente inoperante. Impacto individual ou a pequenos grupos. Operação normal afetada, mas sem interrupção.
Não crítico	3	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes de avisos, consulta sobre problemas, dúvidas gerais. Manutenção e monitoramento de eventos de falhas ou de avisos relatados pelo cliente. Pequeno impacto a um ou mais usuários. A correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.

Tabela de prazos de atendimento ao suporte

Modalidade	Prazos de Atendimento	Níveis de severidade		
		1 - Urgente	2 - Crítico	3 - Não Crítico
On Site, Remoto, E-mail, Fax ou Telefone	Início	1 hora	2 horas	24 horas
	Término	2 horas	4 horas	72 horas

2.5.2. Entende-se por início de atendimento a hora de chegada do técnico de suporte ao datacenter da Antaq ou intervenção remota, autorizada pelo Gestor da CONTRATANTE.

2.5.3. Entende-se por término de atendimento a disponibilidade do equipamento para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado.

2.5.4. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado.

2.5.5. O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da CONTRATANTE. Caso isso ocorra haverá o início de nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

2.5.6. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução do serviço, descrito no subitem Chamados.

2.5.7. Para a execução de atendimento é necessário a autorização da CONTRATANTE para instalação ou desinstalação de quaisquer softwares ou equipamentos que não façam parte da solução CONTRATADA.

2.5.8. Em caso de interrupção ou indisponibilidade do serviço, a CONTRATADA se compromete a realizar as correções necessárias à reativação do serviço e à prevenção de novas interrupções, respeitados os prazos de atendimento.

2.5.9. Entende-se por interrupção ou indisponibilidade dos servidores devido a problemas de responsabilidade da CONTRATADA ou quando os servidores estiverem indisponíveis.

2.5.10. A garantia do fabricante dos produtos fornecidos deve obrigatoriamente prover:

2.5.10.1. Atualização das versões dos softwares/firmware fornecidos, se novas versões forem disponibilizadas.

2.5.10.2. Atualização dos softwares fornecidos se houver lançamento de novos softwares em substituição aos fornecidos, ou mesmo não sendo uma substituição, se ficar caracterizada uma descontinuidade dos softwares fornecidos.

2.5.10.3. Além de atender aos acionamentos técnicos por meio de chamados, a CONTRATADA deverá realizar no mínimo 04 (quatro) visitas por ano de garantia para revisão do ambiente ou resolução de problemas técnicos de forma preventiva com a emissão de relatório de ações realizadas.

2.5.10.4. Envio de alertas preventivos durante o período do contrato.

2.5.11. A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento das consoles de gerenciamento e atualização (inclusive na instalação ou atualização de versões/releases) ou problemas de incompatibilidade com outros softwares da CONTRATANTE.

2.5.11.1. Os serviços de console de gerenciamento deverão estar disponíveis 90% no mês.

2.5.12. A CONTRATADA deverá reinstalar ou substituir qualquer peça por outra nova, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento de carta emitida pela CONTRATANTE, se:

2.5.12.1. Ocorrerem 4 (quatro) ou mais defeitos que comprometam o seu uso normal, dentro de qualquer período de 30 (trinta) dias. Ou;

2.5.12.2. A soma do tempo de paralisação ultrapassar 20 (vinte) horas, dentro de qualquer período de 30 (trinta) dias.

2.5.12.3. A ANTAQ poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato. A CONTRATADA deverá possuir contrato de suporte técnico com o fabricante do produto oferecido, a fim de garantir o serviço prestado.

2.5.12.4. O nível de suporte técnico, de caráter preventivo e corretivo, deverá ser prestado de forma a assegurar os níveis de disponibilidade para manter a solução oferecida em perfeitas condições de uso.

2.5.12.5. O sistema utilizado para registro dos chamados deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes tipos de relatórios gerenciais: Extrato de Contrato, Lista de Chamados, Histórico de Chamados e Nível de Serviço, Inventário de Licenças da Solução Oferecida, que poderão ser gerados a qualquer momento. Estes relatórios deverão ser apresentados de forma objetiva e gráfica, fornecendo uma visão clara do serviço prestado.

2.5.12.6. Todos os chamados abertos, por qualquer meio, deverão ser registrados via sistema e ao final de cada mês a CONTRATADA deverá emitir um relatório gerencial e um relatório técnico com todas as informações sobre os atendimentos realizados.

2.5.12.7. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de visita para cada atendimento de suporte realizado mesmo que de forma remota, contendo data e hora da solicitação de suporte técnico, do início e do término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.

2.5.12.8. O relatório de visita deverá ser validado pelo servidor da ANTAQ que solicitou o suporte técnico.

2.5.12.9. Entende-se por início do atendimento o primeiro contato, após a abertura do chamado, feito pela equipe de suporte da CONTRATANTE para tratar do problema reportado, devidamente registrado no sistema.

2.5.12.10. 100% (cem por cento) dos atendimentos deverão ter seu prazo de início e término do atendimento em conformidade com os prazos exigidos.

2.5.12.11. Os serviços a serem prestados deverão disponibilizar condições de gerenciamento centralizado a partir de uma console única para facilitar a administração e o monitoramento.

2.5.12.12. Em caso de descontinuidade dos componentes da solução ofertada, e havendo a quebra de um destes, a CONTRATADA deverá fornecer o novo componente de produto, devidamente homologado, sem quaisquer ônus.

3. Indicadores de aferição do Nível de Serviços

INDICADOR Nº 01 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO ON-SITE DE SERVIDORES DELL R920	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços, verificando a execução integral e qualidade dos serviços.
Instrumento de medição	Conferência local.

Forma de acompanhamento	Visual, ,através de relatórios/dashboards pela equipe de sustentação do datacenter
Periodicidade	Por demanda, quando houver alerta de problemas e pro-ativamente mediante console de acompanhamento
Mecanismo de Cálculo	Será verificado presencialmente se há indicações de falhas em componentes do sistema através de seus indicadores. Se houver falhas, deverá ser verificado há quanto tempo o sistema de avisos automáticos não está funcionando. Caso o problema esteja na parte contratada, deverá haver desconto do percentual na Fatura.
Início de Vigência	Conforme Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	1) Falha do suporte pró-ativo por até 12h: Pagamento de 100% do valor mensal; 2) Falha do suporte pró-ativo por até 48h: Pagamento de 95% do valor mensal; 3) Falha do suporte pró-ativo por até 4 dias: Pagamento de 90% do valor mensal; 4) Falha do suporte pró-ativo por até 7 dias: Pagamento de 80% do valor mensal.
Sanções	Falha na execução do monitoramento por parte da contratada superior a 10 dias – multa de 30% sobre o valor mensal; Falha na execução do monitoramento por parte da contratada superior a 15 dias – multa de 50% sobre o valor mensal.
Observações	Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.

INDICADOR Nº 02 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS APÓS FALHAS	
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO ON-SITE DE SERVIDORES DELL R920	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços, verificando a execução integral e qualidade dos serviços.
Instrumento de medição	Conferência remota.
Forma de acompanhamento	Sistêmico, através de relatórios/dashboards
Periodicidade	Semanal
Mecanismo de Cálculo	Será verificado os relatórios de falhas do sistema pró-ativo que avisa a contratada em caso de anomalias. No caso do tempo do início do atendimento levar mais tempo do que previsto em Contrato de Nível de Serviço, será descontado o percentual na Fatura.
Início de Vigência	Conforme Contrato

Faixas de ajuste no pagamento	1) Atraso do suporte pró-ativo por até 8h: Pagamento de 100% do valor mensal; 2) Falha do suporte pró-ativo por até 12h: Pagamento de 95% do valor mensal; 3) Falha do suporte pró-ativo por até 24h: Pagamento de 90% do valor mensal; 4) Falha do suporte pró-ativo por até 48h: Pagamento de 80% do valor mensal.
Sanções	Falha na execução do monitoramento por parte da contratada superior a 2 dias – multa de 30% sobre o valor mensal; Falha na execução do monitoramento por parte da contratada superior a 7 dias – multa de 50% sobre o valor mensal.
Observações	Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas, será garantida a ampla defesa e o contraditório.

INDICADOR Nº 03 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS APÓS SOLICITAÇÃO DE SUPORTE	
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PARA MANUTENÇÃO ON-SITE DE SERVIDORES DELL R920	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços, verificando a execução integral e qualidade dos serviços.
Instrumento de medição	Conferência manual.
Forma de acompanhamento	Reativo, através de abertura de chamados.
Periodicidade	Em qualquer momento necessário no horário de trabalho da equipe de sustentação
Mecanismo de Cálculo	Será verificado em momentos aleatórios a necessidade de suporte a nível de serviço para eventuais casos não previstos. No caso do tempo de abertura de chamado até a início do atendimento, levar mais tempo do que previsto em Contrato de Nível de Serviço, será descontado o percentual na Fatura.
Início de Vigência	Conforme Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	1) Atraso do suporte pró-ativo por até 24h: Pagamento de 100% do valor mensal; 2) Falha do suporte pró-ativo por até 2 dias: Pagamento de 95% do valor mensal; 3) Falha do suporte pró-ativo por até 4 dias: Pagamento de 90% do valor mensal; 4) Falha do suporte pró-ativo por até 6 dias: Pagamento de 80% do valor mensal.
Sanções	Falha na execução do monitoramento por parte da contratada superior a 10 dias – multa de 30% sobre o valor mensal; Falha na execução do monitoramento por parte da contratada superior a 15 dias – multa de 50% sobre o valor mensal.
Observações	Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas, será garantida a ampla defesa e o contraditório.

4. Requisitos Temporais

4.1.1. O Tempo de Atendimento é o tempo decorrido entre o horário de abertura do chamado pelo usuário da Antaq e o horário da chegada do técnico da Contratada ao local da ocorrência ou o início do atendimento remoto;

4.1.2. O Tempo de Reparo ou de Contorno é o tempo decorrido entre a chegada do técnico da Contratada ao local onde se encontra instalado o equipamento, ou início do atendimento por conexão remota feito por seus especialistas e o retorno do equipamento ao seu funcionamento normal.

4.1.3. Ressalta-se que a fornecedora DELL utiliza o temo “TEMPO DE REPARO” e não “TEMPO DE SOLUÇÃO” que é comumente encontrado em especificações, devido ao jurídico do fornecedor entender que tempo de solução envolve a eventual resolução de problemas em softwares de terceiros, como os Sistemas operacionais. Ao passo que tempo de reparo, refere-se somente ao equipamento.

4.1.4. Os níveis de serviço não se aplicam a situações que fujam ao controle da Contratada tais como provocados por intempéries da natureza, queda de energia, serviços sob responsabilidade de terceiros com os quais a Antaq mantém contrato, inadequação do ambiente (umidade, correntes eletromagnéticas, temperatura) ou necessidades de recursos ou insumos cuja responsabilidade de provisão seja da Antaq;

4.1.5. Os chamados somente poderão ser encerrados após anuência de membro da equipe técnica do CONTRATANTE.

4.1.6. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, registrar os chamados técnicos e respectivas ocorrências em sistema interno para fins de validação dos tempos computados e do histórico registrado pelo sistema do fabricante.

5. Requisitos de Segurança

5.1.1. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo conforme anexo II, bem como deverá seguir os padrões de segurança vigente na ANTAQ;

6. Requisitos Tecnológicos

6.1. Requisitos de manutenção de hardware

6.1.1. Manutenção Corretiva: Entende-se por Manutenção Corretiva a série de procedimentos destinados a corrigir problemas por falhas de software ou hardware, contemplando reparos, peças e procedimentos de forma a restabelecer o funcionamento dos equipamentos cobertos pelo contrato.

6.1.2. A manutenção corretiva inclui também o isolamento, a identificação, a caracterização e a correção de eventuais falhas de construção dos produtos (bugs). Falhas de construção caracterizam-se pela observação de comportamento ou características dos produtos que se mostrem divergentes daqueles previstos em sua documentação, prejudicando sua perfeita utilização.

6.1.3. Períodos de cobertura dos serviços integrados de manutenção de hardware: a cobertura de atendimento técnico deverá ocorrer conforme descrito abaixo:

Dias da Semana	Horário de Atendimento

Todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.	Das 0:00 às 24:00 horas

ANEXO II

Termo de **Compromisso** de Manutenção de Sigilo

A empresa _____ pessoa jurídica estabelecida na _____, inscrita no CNPJ/MF _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da ANTAQ reveladas à EMPRESA RECEPTORA em razão de possível celebração de contrato de prestação de serviços junto à ANTAQ.

2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da ANTAQ, das informações restritas reveladas.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços a ANTAQ, as informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços a ANTAQ, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente a ANTAQ qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre a EMPRESA RECEPTORA e a ANTAQ.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília,___ de _____ de 20__

ANEXO III – TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____, que tomei **conhecimento** de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como **vistoriei** os equipamentos e localidades em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica da ANTAQ todas as dúvidas que porventura foram por mim levantadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

Visitei os locais de realização dos serviços, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação	
Conheci os modelos e quantidades de equipamentos *hardwares* e periféricos objeto dos serviços	
Tomei conhecimento das ferramentas de *software* para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura	
Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação	
Foram esclarecidas todas as minhas perguntas pertinentes	

Brasília,___ de _____ de 20__

_____

Assinatura do Líder Técnico ou representante legal

ANEXO IV – Formulário de GMUD

1.0 – Dados da solicitação de mudança		
1.1	Cliente:	Antaq
1.2	Data de abertura da solicitação:	
1.3	Número da solicitação:	-
1.4	Contato Cliente:	
1.5	Solicitante:	

2.0 – Dados da mudança		
2.1	Classificação(Programada/ Emergencial):	Programada

3.0 – Responsáveis		
3.1	Nome do responsável técnico:	
3.2	Telefone:	
3.3	Área:	
3.4	Gestor (a) ou Gerente de Projetos:	

4.0 – Severidade	
4.1	Alta

5.0 – Avaliação	
5.1	Avaliador:
5.2	Data:
5.3	

6.0 – Horários		
6.1	Data Início (dd/mm/aaaa):	
6.2	Hora Início (hh:mm):	
6.3	Tempo Total de Execução (hh:mm)	
6.4	Tempo Total de Paralisação (hh:mm) - (Durante a execução)	
6.5	Tempo Total de Testes (hh:mm) - (Durante a execução)	
6.6	Tempo Total do Plano B de Execução (hh:mm)	
6.7	Tempo Total de Plano de Volta (hh:mm)	
6.8	Tempo Total de Disaster Recovery (hh:mm)	

7.0 – Quais os equipamentos, ambientes, sistemas ou programas que sofrerão paralisação?

8.0 – Testes Prévios (Antes da execução da mudança)		
8.1	Há necessidade de testes prévios? Caso não, informar o por quê ?	
8.2	Descrição dos testes:	
8.3	Resultado dos testes:	
8.4	Responsável pelos testes:	

9.0 – Atividades e Procedimentos de Execução / Testes					
ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	DATA E HORÁRIO	RESPONSÁVEL	Há indisponibili-dade para o Cliente ?	EXECUTADO OK ou Não OK ? hh:mm as hh:mm
1.					

10.0 – Atividades e Procedimentos de Execução do Plano B (Quando necessário)					
1.					

11.0 – Quais os riscos da mudança?

12.0 – Quais os impactos causados pela mudança?

13.0 – Atividades e Procedimentos de Plano de Volta					
ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	DATA E HORÁRIO dd/mm/aaaa – hh:mm as hh:mm (início e fim da execução)	RESPONSÁVEL (ÁREA DO EXECUTOR)	Há indisponibili-dade para o Cliente ? (Sim ou Não)	Tempo de execução

14.0 – Atividades e Procedimentos de Disaster Recovery					
ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	DATA E HORÁRIO	RESPONSÁVEL (ÁREA DO EXECUTOR)	Há indisponibilidade para o Cliente ?	Tempo de execução

15.0 – Plano de Escalonamento em caso de problemas.			
Ordem	Nomes	Empresas	Telefones

16.0 - Documentos Complementares

17.0 – Status de execução – Validação Pós-Implementação		
17.1	Resultado obtido:	
17.2	Evidência do Resultado obtido:	
17.3	Impacto(s):	
17.4	Problema(s):	
17.5	Ações Pós GMUD:	
17.6	Nome do Executor:	