



M M A
MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS
RENOVÁVEIS
CENTRO NACIONAL DE TELEMÁTICA

Termo de Referência

**Contratação de Empresa especializada para
prestação de serviço de Links de Comunicação de
Dados Dedicados, utilizando tecnologia MPLS (*Multi
Protocol Label Switching*)**

Brasília, Setembro de 2016
Versão 1.5

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
14 de março de 2016	1.1	Elaboração	Daniel
16 de junho de 2016	1.2	Inclusão de apontamentos da área administrativa.	Daniel
19 de agosto de 2016	1.3	Alteração do subitem 6.1.3.5.d conforme orientação da PFE (fl. 456)	Cristiano
31 de agosto de 2016	1.4	Alteração do item 15 e Anexo E	Daniel
27 de setembro de 2016	1.5	Alteração do item 6.5.4, 15.6 e ANEXO E	Daniel

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº _____/2016

Processo Administrativo nº 02001.001920/2015-55

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Empresa especializada para prestação de serviço de Links de Comunicação de Dados Dedicados, utilizando tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), para a Sede e Unidades Descentralizadas do Ibama, compreendendo o fornecimento, instalação, manutenção, gerenciamento e monitoração do backbone, conforme condições, quantidade e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1. Os serviços serão demandados por Ordens de Serviço e incluem todas as fases de implantação do circuito, desde a instalação, manutenção, gerenciamento e monitoramento dos circuitos.

1.1.2. Os volumes estimados para a prestação de todos os serviços a serem contratados, independentemente do item, serão demandados conforme as necessidades do Ibama, estando limitados aos valores da tabela abaixo, podendo esta solicitar a qualquer tempo qualquer quantidade de serviços dentro do escopo e prazo contratuais (precedida por anterior análise de viabilidade técnica da Contratada).

Grupo	Item	Descrição	UF	Unidade de medida	Volume máximo
Grupo 1 – Links Terrestres	Item 1	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Rio Branco	AC	Mbps	2
	Item 2	Superintendência em Rio Branco	AC	Mbps	8
	Item 3	Superintendência em Maceió	AL	Mbps	8
	Item 4	Superintendência em Manaus	AM	Mbps	10
	Item 5	Superintendência em Macapá	AP	Mbps	8
	Item 6	Gerência Executiva em Barreiras	BA	Mbps	2
	Item 7	Gerência Executiva em Eunápolis	BA	Mbps	2
	Item 8	Escritório Regional em Ilhéus	BA	Mbps	2
	Item 9	Escritório Regional em Juazeiro	BA	Mbps	2
	Item 10	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Porto Seguro	BA	Mbps	2
	Item 11	Centro de Triagem de Animais Silvestres em	BA	Mbps	2

	Salvador			
Item 12	Superintendência em Salvador	BA	Mbps	10
Item 13	Escritório Regional em Vitória da Conquista	BA	Mbps	2
Item 14	Escritório Regional em Aracati	CE	Mbps	2
Item 15	Escritório Regional em Crato	CE	Mbps	2
Item 16	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Fortaleza	CE	Mbps	2
Item 17	Superintendência em Fortaleza	CE	Mbps	8
Item 18	Escritório Regional em Iguatu	CE	Mbps	2
Item 19	Escritório Regional em Sobral	CE	Mbps	2
Item 20	Centro de Monitoramento Ambiental do IBAMA	DF	Mbps	40
Item 21	Centro Nacional de Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos	DF	Mbps	10
Item 22	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Brasília	DF	Mbps	2
Item 23	IBAMA / Sede	DF	Mbps	150
Item 24	Data Center MPLS	DF	Mbps	300
Item 25	Superintendência em Brasília	DF	Mbps	10
Item 26	Escritório Regional em Cachoeiro de Itapemirim	ES	Mbps	2
Item 27	Superintendência em Vitória	ES	Mbps	8
Item 28	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Goiânia	GO	Mbps	2
Item 29	Superintendência em Goiânia	GO	Mbps	8
Item 30	Gerência Executiva em Imperatriz	MA	Mbps	2
Item 31	Escritório Regional em Cachoeiro de Santa Inês	MA	Mbps	2
Item 32	Superintendência em São Luís	MA	Mbps	8
Item 33	Superintendência em Belo Horizonte	MG	Mbps	20
Item 34	Escritório Regional em Governador Valadares	MG	Mbps	2
Item 35	Escritório Regional em Juiz de Fora	MG	Mbps	2
Item 36	Escritório Regional em Lavras	MG	Mbps	2
Item 37	Escritório Regional em Montes Claros	MG	Mbps	2
Item 38	Escritório Regional em Uberlândia	MG	Mbps	2

Item 39	Superintendência em Campo Grande	MS	Mbps	8
Item 40	Escritório Regional em Corumbá	MS	Mbps	2
Item 41	Escritório Regional em Dourados	MS	Mbps	2
Item 42	Escritório Regional em Três Lagoas	MS	Mbps	2
Item 43	Gerência Executiva em Barra do Garças	MT	Mbps	2
Item 44	Superintendência em Cuiabá	MT	Mbps	10
Item 45	Gerência Executiva em Juína	MT	Mbps	2
Item 46	Gerência Executiva em Sinop	MT	Mbps	2
Item 47	Escritório Regional em Altamira	PA	Mbps	2
Item 48	Superintendência em Belém	PA	Mbps	10
Item 49	Posto Avançado em Belém (Aeroporto)	PA	Mbps	2
Item 50	Posto Avançado em Belém na Companhia Docas do Pará	PA	Mbps	2
Item 51	Gerência Executiva em Marabá	PA	Mbps	2
Item 52	Gerência Executiva em Santarém	PA	Mbps	4
Item 53	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Cabedelo	PB	Mbps	2
Item 54	Superintendência em João Pessoa	PB	Mbps	8
Item 55	Escritório Regional em Sousa	PB	Mbps	2
Item 56	Posto Avançado em Guararapes (Aeroporto)	PE	Mbps	2
Item 57	Superintendência em Recife	PE	Mbps	10
Item 58	Escritório Regional em Salgueiro	PE	Mbps	2
Item 59	Escritório Regional em Parnaíba	PI	Mbps	2
Item 60	Escritório Regional em Picos	PI	Mbps	2
Item 61	Superintendência em Teresina	PI	Mbps	8
Item 62	Escritório Regional em Foz de Iguaçu	PR	Mbps	2
Item 63	Superintendência em Curitiba	PR	Mbps	8
Item 64	Escritório Regional em Londrina	PR	Mbps	2
Item 65	Escritório Regional em Paranaguá	PR	Mbps	2
Item 66	Escritório Regional em União da Vitória	PR	Mbps	2
Item 67	Escritório Regional em Angra dos Reis	RJ	Mbps	2

Item 68	Escritório Regional em Campos dos Goytacazes	RJ	Mbps	2
Item 69	Escritório Regional em Nova Friburgo	RJ	Mbps	2
Item 70	Superintendência em Rio de Janeiro	RJ	Mbps	20
Item 71	Posto Avançado em Galeão (Aeroporto)	RJ	Mbps	4
Item 72	Escritório Regional em Mossoró	RN	Mbps	2
Item 73	Superintendência em Natal	RN	Mbps	8
Item 74	Gerência Executiva em Ji-Paraná	RO	Mbps	2
Item 75	Superintendência em Porto Velho	RO	Mbps	8
Item 76	Escritório Regional em Vilhena	RO	Mbps	2
Item 77	Escritório Regional em Bagé	RS	Mbps	2
Item 78	Escritório Regional em Passo Fundo	RS	Mbps	2
Item 79	Superintendência em Porto Alegre	RS	Mbps	8
Item 80	Escritório Regional em Rio Grande	RS	Mbps	2
Item 81	Escritório Regional em Santa Maria	RS	Mbps	2
Item 82	Escritório Regional em Tramandaí	RS	Mbps	2
Item 83	Escritório Regional em Uruguaiana	RS	Mbps	2
Item 84	Escritório Regional em Chapecó	SC	Mbps	2
Item 85	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Florianópolis	SC	Mbps	2
Item 86	Superintendência em Florianópolis	SC	Mbps	8
Item 87	Escritório Regional em Itajaí	SC	Mbps	2
Item 88	Escritório Regional em Joinville	SC	Mbps	2
Item 89	Superintendência em Aracaju	SE	Mbps	10
Item 90	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Nossa Senhora do Socorro	SE	Mbps	4
Item 91	Escritório Regional em Assis	SP	Mbps	2
Item 92	Escritório Regional em Bauru	SP	Mbps	2
Item 93	Escritório Regional em Caraguatatuba	SP	Mbps	2
Item 94	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Lorena	SP	Mbps	2
Item 95	Escritório Regional em Ribeirão Preto	SP	Mbps	2
Item 96	Escritório Regional em Santos	SP	Mbps	2

	Item 97	Escritório Regional em São José do Rio Preto	SP	Mbps	2
	Item 98	Superintendência em São Paulo	SP	Mbps	10
	Item 99	Posto Avançado em Guarulhos (Aeroporto)	SP	Mbps	2
	Item 100	Escritório Regional em Araguaína	TO	Mbps	2
	Item 101	Escritório Regional em Gurupi	TO	Mbps	2
	Item 102	Superintendência em Palmas	TO	Mbps	8
Grupo 2 – Links Satélites	Item 1	Escritório Regional em Brasília	AC	Mbps	2
	Item 2	Escritório Regional em Humaitá	AM	Mbps	2
	Item 3	Escritório Regional em Parintins	AM	Mbps	2
	Item 4	Escritório Regional em Oiapoque	AP	Mbps	2
	Item 5	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Macapá	AP	Mbps	2
	Item 6	Escritório Regional em São Miguel do Araguaia	GO	Mbps	2
	Item 7	Escritório Regional em Alta Floresta	MT	Mbps	2
	Item 8	Escritório Regional em Canarana	MT	Mbps	2
	Item 9	Escritório Regional em Novo Progresso	PA	Mbps	2
	Item 10	Escritório Regional em Corrente	PI	Mbps	2
	Item 11	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Seropédica	RJ	Mbps	2
	Item 12	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Boa Vista	RR	Mbps	2
	Item 13	Superintendência em Boa Vista	RR	Mbps	8
	Item 14	Escritório Regional em Pacaraima	RR	Mbps	2

Tabela 1: Volume máximo da contratação.

1.2. Os serviços do Grupo 1 – Links Terrestres, incluem os pontos de acesso que serão atendidos na sua totalidade com infraestrutura e cabeamento terrestre, de responsabilidade e gerenciamento da Contratada;

1.3. Os serviços do Grupo 2 – Links Satélites, incluem os pontos de acesso em que, inicialmente, o fornecimento do serviço será atendido por tecnologia de Satélites. Na época de instalação, a CONTRATADA poderá optar pela instalação de acesso terrestre.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. O Ibama vem passando por uma crescente demanda de serviços inerentes aos seus objetivos estratégicos, dentre eles: exercício do poder de polícia ambiental, execução de ações das políticas nacionais de meio ambiente, licenciamento ambiental, controle da qualidade ambiental, autorização de uso dos recursos naturais, fiscalização, monitoramento e controle ambiental e execução das ações supletivas de competência da União em conformidade com a legislação ambiental vigente;

2.1.2. Em consonância à legislação e às melhores práticas de governança, o Ibama criou o Comitê de Tecnologia da Informação (CTI), que tem por objetivo primordial alinhar a aplicação dos recursos de TI com as ações estratégicas do Ibama, priorizando o uso destes recursos nas atividades essenciais para o cumprimento da sua missão, com o apoio do Centro Nacional de Telemática (CNT), unidade responsável pela área de Tecnologia da Informação do Ibama;

2.1.3. As principais atividades do Instituto, para o cumprimento de sua missão e competência, são realizadas com o apoio de sistemas informatizados, muitos dos quais disponibilizados para acesso e utilização via links de comunicação de dados dedicados;

2.1.4. Dessa forma, o Instituto tem a necessidade de prover uma solução que assegure um maior alinhamento às suas necessidades de negócio;

2.1.5. A aquisição de prestação de serviço de links de comunicação de dados dedicados pautou-se nas características técnicas essenciais para o atendimento das necessidades de negócio em âmbito nacional e observância exclusiva ao Decreto N° 8.135/2013 e à Portaria Interministerial MP/MC/MD N° 141/2014, a qual dispõe que as comunicações de dados da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional deverão ser realizadas por redes de telecomunicações e serviços de tecnologia da informação fornecidos por órgãos ou entidades da Administração Pública Federal, incluindo empresas públicas e sociedades de economia mista da União e suas subsidiárias;

2.1.6. A estimativa de demanda por links de comunicação de dados, utilizando a tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), para interligar a Sede e demais unidades do IBAMA está registrada na Tabela de Plano de Metas e Ações do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI/2013-2015 – sob a Necessidade N01 – Aprimorar os serviços de comunicação de dados do Ibama;

2.1.7. A solução visa atender a ação A0101 – Gerir prestação de serviço de comunicação de dados, relacionada a meta M0101 – Prover link de comunicação de dados, conforme tabela de Plano de Metas e Ações do PDTI 2013-2015 do Ibama;

2.1.8. A demanda foi motivada mediante Memorando MEM. 02001.002063/2015-19 CNT/IBAMA apontando a sua previsibilidade no PDTI 2013-2015. A presente solução possui como potencial gestor o CNT e como usuários os servidores e colaboradores lotados na Sede e demais Unidades Descentralizadas do Ibama;

2.1.9. Assim, ao Instituto cabem as atividades de controle e monitoramento dos serviços, além da execução de atividades de tomadas de decisão, como análise de viabilidade das demandas requeridas, bem como atividades de homologação, fiscalização e análise da qualidade dos serviços prestados;

2.1.10. O quantitativo de links de comunicação foi baseado na atual cobertura do contrato vigente e orientações da Área Requisitante;

2.1.11. Ressalta-se ainda que a elaboração deste Termo de Referência tomou por base um Estudo Técnico Preliminar e Análise de Riscos, constante no processo, conforme dispõe a alínea h, Inciso I do Art. 15 da IN nº 02/2008 SLTI/MPOG e Art. 14 da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG.

2.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

2.2.1. O detalhamento das especificações deste termo de referência figuram como ANEXO A – Especificações Técnicas da Solução de TI.

2.3. ALINHAMENTO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.3.1. A contratação prevista neste Termo de Referência está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2013-2015 2ª Edição, aprovado pelo Comitê de Tecnologia da Informação do Ibama, através dos seguintes elementos:

2.3.1.1. Necessidade N01 “Aprimorar os serviços de comunicação de dados do Ibama”, que visa operacionalizar ações dos Objetivos Estratégicos: OE1 “Incorporar e consolidar, de forma sistemática, o planejamento e melhores práticas de gestão nos diversos níveis da organização, para alcançar melhores resultados institucionais”, OE5 “Implementar práticas de gestão do conhecimento e da informação como forma de melhoria dos processos de trabalho e da interação com os cidadãos” e OE8 “Buscar a suficiência de recursos orçamentários e adequar a capacidade operacional e os processos de gestão para atender as demandas que são da competência do Ibama”.

2.4. OBJETIVO E RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

2.4.1. O objetivo da presente contratação é prover a Sede, e demais unidades do Órgão, de um serviço de comunicação de dados digitais dedicados que assegure o cumprimento de suas atribuições, facilitando e potencializando o uso de sistemas informatizados integrados e apropriados para a operacionalização de atividades-meio e fim do Instituto, além da adequada divulgação e transparência das informações administrativas e relacionadas ao meio ambiente.

2.4.2. Com esta contratação, espera-se alcançar os seguintes resultados:

2.4.2.1. Prover a melhoria dos serviços públicos oferecidos de forma eletrônica aos cidadãos, incluindo a redução do tempo de atendimento, através de sistemas e funcionalidades adequadas;

2.4.2.2. Permitir a comunicação digital entre todas as unidades pertencentes ao Ibama;

2.4.2.3. Disponibilizar o acesso às diversas ferramentas de trabalho de que necessitam os seus servidores;

2.4.2.4. Disponibilizar, de forma eletrônica, um maior volume de informações produzidas e tramitadas no âmbito da instituição;

2.4.2.5. Promoção da disponibilização das informações armazenadas de forma adequada para gestores e sociedade, inclusive para composição de indicadores gerenciais para o Controle do Governo;

2.4.2.6. Promover uma maior aproximação do cidadão à Entidade, já que facilitará o acesso a informações de interesse do cidadão comum que estão sob a responsabilidade do Ibama;

2.4.2.7. Diminuição do tempo de tramitação processual, diminuindo, inclusive, a possibilidade das prescrições punitiva e executória;

2.4.2.8. Prover acesso a rede mundial de computadores.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1. DESCRIÇÃO

3.1.1. A Solução de TI consiste na contratação de empresa especializada em Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para a prestação de serviços de links de comunicação de dados dedicados, utilizando tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*) para a Sede, para a contratada de data center e Unidades Descentralizadas do Ibama, compreendendo o fornecimento, instalação, manutenção, gerenciamento e monitoração do backbone, conforme condições, quantidade, padrões de desempenho e exigências estabelecidas neste instrumento;

3.1.2. A relação dos pontos de acesso consta no ANEXO J;

3.1.3. Por necessidade institucional, ou quando da renovação da vigência contratual, novos pontos de acesso poderão ser incluídos na relação de atendimento e mantidos pela Contratada, desde que sejam atendidos os seguintes critérios:

3.1.3.1. O(s) ponto(s) de acesso a ser(em) incluído(s) no escopo da contratação conste(m) no Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ibama;

3.1.3.2. O Comitê de Tecnologia da Informação tenha priorizado o atendimento deste(s) ponto(s);

3.1.3.3. A Contratada tenha viabilidade técnica de atendimento para o(s) ponto(s) solicitado(s);

3.1.3.4. A Contratante comunique a Contratada sobre esta(s) inclusão(ões) de sistema(s) com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência à abertura de Ordem de Serviço para este(s) sistema(s).

3.2. BENS E SERVIÇOS

3.2.1. São produtos e serviços relacionados aos Grupos 1 e 2 da contratação:

3.2.1.1. Instalação e configuração de circuitos de comunicação de dados, utilizando tecnologia MPLS;

3.2.1.2. Manutenção dos circuitos de dados instalados;

3.2.1.3. Ajustes e alteração de velocidade dos circuitos de comunicação de dados, conforme necessidade da Contratante;

3.2.1.4. Testes e correções nos equipamentos que compõem a infraestrutura básica de sustentação da solução.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. SERVIÇO COMUM

4.1.1. Os serviços elencados no objeto baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos neste Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

4.1.2. Neste aspecto, cita-se trecho do Acórdão 2.471/2008 – TCU Plenário:

4.1.2.1. “Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º)”.

4.1.3. Cita-se ainda o disposto na IN nº 03/2009 SLTI/MPOG:

4.1.3.1. “Art. 1º A IN nº 02, de 30 de abril de 2008, passa a vigorar com as seguintes modificações (...):

Art. 26 (...) Parágrafo único. Em consequência da padronização existente no mercado de TI, a maioria dos bens e serviços de tecnologia da informação estão aderentes a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos, sendo, portanto, via de regra, considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão.”

4.1.4. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos

4.2. SERVIÇOS DE NATUREZA CONTINUADA

4.2.1. Relativo à caracterização dos serviços como continuados, a Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008 autoriza e define a contratação desses serviços continuados, *in verbis*: “Art. 6º Os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao

cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, conforme dispõe o Decreto nº 2.271/97”.

4.2.2. A definição de serviços continuados tem entendimento uniforme na doutrina. Para Diógenes Gasparini “é o que não pode sofrer solução de continuidade na prestação que se alonga no tempo, sob pena de causar prejuízos à Administração Pública que dele necessita. Por ser de necessidade perene para a Administração Pública, é atividade que não pode ter sua execução paralisada, sem acarretar-lhe danos. É, em suma, aquele serviço cuja continuidade da execução a Administração Pública não pode dispor, sob pena de comprometimento do interesse público”.

4.2.3. Tendo em vista a dependência dos sistemas de informação para a execução das atividades-meio e fim do Ibama, os serviços descritos nesta contratação caracterizam-se como de natureza continuada sem dedicação exclusiva de mão de obra, pois a sua indisponibilidade paralisa as atividades do Instituto e traz prejuízos a prestação de serviços essenciais ao cidadão.

4.2.4. Além disso, a prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. O modelo de contratação proposto tem pagamento realizado por prestação de serviço, no regime de contratação de serviço de links de comunicação de dados dedicados.

5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

(ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO)

5.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

5.1.1. O modelo adotado nesta contratação prevê que os profissionais que executarão os serviços serão definidos pela Contratada, com quantitativo necessário para atendimento ao volume de serviços solicitados em conformidade com a demanda, padrões e requisitos do Ibama, e com resultados medidos por meio de indicadores de desempenho e qualidade;

5.1.2. Os requisitos descritos neste Termo de Referência aplicam-se a todos os grupos e itens da contratação;

5.1.3. A solução deverá compreender a contratação links de rede MPLS para transmissão de dados, voz e vídeo incluindo o hardware, software, enlaces de transmissão de dados e infraestrutura adicional para a implantação de uma rede de longa distância com cobertura nacional. A solução deve interligar as Unidades Descentralizadas de interesse do IBAMA a sua Sede e Data Center, localizado e instalado no SERPRO, e o acesso de todos esses pontos à rede mundial de computadores – Internet;

5.1.4. Considerando que as operações do IBAMA são processadas em tempo real e representam um volume bastante elevado de tráfego de rede, a solução a ser contratada deverá ter alta disponibilidade, alto desempenho e altíssima segurança;

5.1.5. A rede deverá atender inicialmente a 116 (cento e dezesseis) Unidades do IBAMA, cujos endereços constam no ANEXO J – LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES, formando uma infraestrutura em topologia *FULL MESH* de serviços IP VPN (*Virtual Private*

Network), também denominada “*Layer 3 MPLS*” ou “*IP/MPLS VPN*”. Esta aplicação está especificada na RFC 2547;

5.1.6. A solução deverá disponibilizar a rede MPLS devidamente interconectada e interoperando com todas as atuais redes da Contratante (redes locais), até a interface LAN do roteador, inclusive ao Data Center da Contratante;

5.1.7. A solução deverá ser flexível e escalável, tanto em capacidade como em funcionalidades, permitindo que a Contratante se adapte rapidamente a eventuais aumentos ou diminuições de demanda ou necessidade de provimento de novos serviços.

5.1.8. A solução deverá, também, disponibilizar infraestrutura de hardware e software para gestão dos Serviços prestados.

5.2. REQUISITOS LEGAIS

5.2.1. Nesta contratação devem ser observadas as seguintes leis e normas:

5.2.1.1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;

5.2.1.2. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal;

5.2.1.3. Instrução Normativa SLTI nº 02/2008: Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não;

5.2.1.4. Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG, de 11 de setembro de 2014, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP – do Poder Executivo Federal;

5.2.1.5. Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal;

5.2.1.6. Instrução Normativa nº 05/2014 e nº 07/2014 SLTI/MPOG, que dispõem sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

5.2.1.7. Portaria nº 09/2012, publicada no Diário Oficial da União em 06 de junho de 2012, que institui a Política de Segurança da Informação e Comunicação do Ibama – POSIC;

5.2.1.8. Decreto nº 8.135, de 4 de novembro de 2013, que dispõe sobre as comunicações de dados da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre a dispensa de licitação nas contratações que possam comprometer a segurança nacional.

5.3. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO E GARANTIA

5.3.1. A Contratada deverá realizar todas as manutenções necessárias para o correto funcionamento da Solução;

5.3.2. O termo “Manutenção”, quando não especificado, diz respeito a todas as manutenções: preventivas e corretivas;

5.3.3. A Contratada será responsável pela substituição, troca ou reposição de qualquer equipamento que faça parte direta da solução;

5.3.4. Todos os chamados deverão ser gerenciados e atendidos pela central de atendimento da Contratada através de número telefônico 0800 gratuito, em língua portuguesa, fornecendo neste momento o número de abertura do chamado;

5.3.5. Os chamados telefônicos devem ser atendidos por uma equipe especializada, em língua portuguesa, em regime 24x7, com diagnóstico remoto;

5.3.6. Durante todo o período de execução dos serviços, a Contratada é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

5.4. REQUISITOS TEMPORAIS

5.4.1. O cronograma de ativação dos pontos de acesso de cada uma das regionais está discriminado na Tabela 2;

5.4.2. A contagem de dias para ativação e operacionalização de cada um dos pontos de acesso se dará a partir da data de assinatura do contrato;

5.4.3. A CONTRATANTE disponibilizará todos os dados das unidades remotas necessários a instalação dos circuitos: endereço completo da localidade, telefone e nome de, pelo menos, um contato em cada unidade;

5.4.4. O serviço deverá estar disponível para todos os pontos de acesso após 120 (cento e vinte) dias da assinatura do contrato.

5.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA

5.5.1. Somente os funcionários da Contratada poderão executar os serviços solicitados nas Ordens de Serviço;

5.5.2. A Contratada deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de segurança da informação expressos na Política da Segurança da Informação e Comunicações – POSIC – do Ibama (instituída pela Portaria nº 09/2012 e publicada no Diário Oficial da União em 06 de junho de 2012), e Normas Complementares nº 02 e 07 (ANEXOS F e G);

5.5.3. Os protocolos criptográficos a serem implementados deverão ser previamente autorizados pela Contratante;

5.5.4. A Contratada deverá apoiar, com informações tempestivas, a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes e Riscos (ETIR) quanto a incidentes relacionados ao objeto do

contrato, assim como, prevenir e avaliar os possíveis riscos associados aos recursos computacionais;

5.5.5. A Contratada se responsabilizará integralmente, inclusive judicialmente, pelos serviços executados por seus funcionários.

5.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

5.6.1. Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da Contratada que desempenharão as atividades no ambiente do Ibama deverão cumprir os seguintes requisitos:

5.6.1.1. Os profissionais da Contratada, quando presentes nas instalações da Contratante, deverão apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional do Ibama ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

5.6.1.2. Os profissionais da Contratada deverão respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

5.6.1.3. Não se estabelecerá qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade por parte da Contratante com relação aos profissionais que a Contratada empregar para a execução dos serviços contratados.

5.6.2. Quanto aos requisitos culturais, a documentação das atividades e documentos produzidos pela Contratada deverão estar em língua portuguesa de forma clara, objetiva e gramaticalmente correta, de acordo com o novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

5.7. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

5.7.1. Os serviços devem, obrigatoriamente, ser prestados por um backbone MPLS que permita a criação de VPN e possibilite a configuração de *QoS (Quality of Service)* sobre MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), com capacidade para prover tráfego de dados, voz e imagem.

5.7.2. A Contratada deverá fornecer os equipamentos necessários, especificações técnicas e condições exigidas nesta proposta, cujo custo deverá estar incluso no valor mensal a ser pago pela Contratante.

5.7.3. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de todos os equipamentos e meios necessários para promover a interconexão entre a rede MPLS, a rede local e o distribuidor geral (DG), com exceção do fornecimento de energia elétrica para alimentação dos equipamentos nas dependências das unidades e climatização das salas de equipamentos.

5.7.4. A manutenção e reposição dos equipamentos e infraestrutura necessária, como cabos, conectores, adaptadores serão de responsabilidade da Contratada, atendendo os índices de disponibilidade e desempenho especificados neste instrumento.

5.7.5. A Contratada deverá disponibilizar os serviços no rack de equipamentos localizado na sala de entrada de telecomunicações. Todo cabeamento necessário desde o rack de

equipamentos (sala de entrada de telecomunicações), até o local definido para terminação do serviço (sala cofre) será fornecido pela Contratante.

5.7.6. Não poderão ser definidos pontos de concentração que possam estabelecer estrangulamento de tráfego ou interdependência de funcionamento entre os pontos remotos a serem instalados.

5.7.7. Os serviços de comunicação deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. A Contratada manterá, durante o período citado, um serviço de atendimento com ligação gratuita (0800), para registro, acompanhamento, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas.

6. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

(MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO)

6.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO – METODOLOGIA DE TRABALHO

6.1.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.1.1.1. A execução de todo e qualquer serviço deverá ser precedida da solicitação formal do Gestor do Contrato, em conformidade com as deliberações e prioridades aprovadas pelo Comitê de Tecnologia da Informação e previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação;

6.1.1.2. A prestação dos serviços deverá contemplar as fases: iniciação, migração/implantação e execução;

6.1.2. INÍCIO DO CONTRATO (PARA TODOS OS GRUPOS)

6.1.2.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.2.2. Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato, Fiscais do Contrato e representante legal da Contratada. A reunião realizar-se-á na Sede do Ibama após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso III do Art. 32 da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG.

6.1.2.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

6.1.2.3.1. Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para 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;

6.1.2.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso (ANEXO H) assinado pelo representante legal da Contratada e o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes no Instituto (ANEXO I), assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na Contratação, conforme alínea b, inciso III do Art. 32 da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG;

6.1.2.3.3. Apresentação e entrega do Plano de Inserção, contendo o detalhamento das informações e esclarecimentos expostos nesta reunião, assinado por representantes da Contratada e Contratante;

6.1.2.3.4. Apresentação do Plano de Fiscalização, documento elaborado com base no Modelo de Gestão que define o processo de fiscalização do contrato, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização; deverá ser assinado pelos representantes da Contratante e entregue ao preposto da Contratada.

6.1.2.3.5. Definição do cronograma de atividades de repasse de conhecimento disponível, para o período de ambientação;

6.1.2.3.6. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.1.3. MIGRAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DO CONTRATO (PARA TODOS OS GRUPOS)

6.1.3.1. A migração/implantação do contrato compreende a ativação/implantação dos circuitos de comunicação de dados constantes neste Termo nas suas respectivas localidades;

6.1.3.2. A ativação consiste na disponibilização efetiva do serviço de comunicação interna e externa na rede de comunicação de dados MPLS da Contratante;

6.1.3.3. A migração/implantação total dos circuitos de dados constantes neste Termo deverá ocorrer em até 120 (cento e vinte) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato e deverá ser executada e supervisionada em conjunto com a Contratante;

6.1.3.4. Para a realização da Migração/Implantação do contrato, a Contratada deverá realizar no mínimo as seguintes atividades:

6.1.3.4.1. Visita da equipe técnica da Contratada às instalações da localidade da Contratante;

6.1.3.4.2. Elaborar um plano de migração/implantação, em conjunto com a Área de TI da Contratante, com levantamento dos riscos associados;

6.1.3.4.3. Realizar testes que garantam o funcionamento adequado da migração/instalação realizada.

6.1.3.5. Os serviços de Migração, de Implantação e de Sincronização deverão ser realizados sem ônus à CONTRATANTE;

6.1.3.6. As atividades de migração/installação do contrato deverão obedecer o seguinte cronograma:

Etapas	Prazos	
	Dependência	Programação
D1 = Assinatura do Contrato		
D2 = Entrega do Projeto Executivo	D1	D1 + 20 Dias
D3 = Aprovação do Projeto Executivo e Aprovação dos Testes realizados no ambiente	D2	D2 + 10 Dias
D4 = Implantação do enlace da Sede IBAMA, do Data Center e das unidades	D1 e D3	D3 + 90 Dias
D5 = Aceitação provisória do enlace das unidades	D4	D4 + 15 Dias
D6 = Implantação dos enlaces das demais unidades	D1 e D3	D3 + 120 Dias
D7 = Aceitação provisória dos enlaces das Unidades Descentralizadas implantadas	D6	D6 + 15 Dias
D8 = Aceitação Final	D4 e D6	D6 + 50 Dias

Tabela 2: Cronograma de Implantação.

6.1.3.7. Durante a fase de Migração/Implantação, a Contratada deverá se reunir no mínimo uma vez por semana com a Contratante, de forma presencial, e apresentar relatório das atividades previstas e realizadas, validando os procedimentos estabelecidos e ajustando o que for necessário;

6.1.3.8. A Contratada será responsável pelo fornecimento de toda e qualquer infraestrutura necessária para a efetivação do serviço de Migração/Implantação;

6.1.3.9. Após a implantação total da solução a Contratada deverá entregar o termo de encerramento da migração/implantação com o relatório contendo:

6.1.3.9.1. Especificação dos circuitos de comunicação de dados instalados;

6.1.3.9.2. Demais informações necessárias para documentação do circuito de comunicação de dados implantado.

6.1.3.10. A Contratante emitirá o respectivo Termo de Recebimento Provisório, e em até 15 (quinze) dias consecutivos de funcionamento emitirá o Termo de Recebimento Definitivo para o circuito de comunicação migrado/implantado;

6.1.3.11. O faturamento do serviço de Links de Comunicação de Dados Dedicados, utilizando tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*) só terá início após a

conclusão da migração/implantação, sincronização e seu aceite formal por parte da Contratante, mediante Termo de Recebimento Definitivo.

6.1.4. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES (PARA TODOS OS GRUPOS)

6.1.4.1. A execução dos serviços deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela Contratante à Contratada, em conformidade com as orientações contidas na Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG;

6.1.4.2. As Ordens de Serviços (OS) deverão ser emitidas e assinadas pelo Gestor do Contrato;

6.1.4.3. Os serviços serão autorizados pela Contratante limitados ao volume máximo dimensionado contratualmente.

6.1.5. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES (PARA MUDANÇAS DE ENDEREÇO, TODOS OS GRUPOS)

6.1.5.1. A execução dos serviços de mudança de endereço dos pontos de acesso ou backbone deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela Contratante à Contratada, em conformidade com as orientações contidas na Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG e seguirá o seguinte fluxo:

6.1.5.1.1. Os Pontos Focais de cada localidade serão os responsáveis por iniciarem o fluxo das demandas de mudança de endereço;

6.1.5.1.2. A demanda deve ser encaminhada à Área de TI do Ibama para análise, contendo os dados necessários ao estudo de viabilidade técnica da Contratada;

6.1.5.1.3. A Área de TI do Ibama encaminhará a solicitação à Contratada para viabilidade técnica da demanda. Após o envio da solicitação, a Contratada terá até 30 (trinta) dias corridos para retornar a viabilidade ou não da demanda;

6.1.5.1.4. No caso de viabilidade positiva para atendimento à demanda, a Contratada terá até 30 (trinta) dias corridos para a realização da mudança de endereço do circuito de dados;

6.1.5.1.5. Uma OS poderá conter um ou mais serviços;

6.1.5.1.6. Por padrão, a data de início da execução da OS por parte da Contratada é o primeiro dia útil após a emissão da OS. Porém, a critério da Contratante, a data de início poderá ser outra posterior, para melhor gerenciamento da demanda;

6.1.6. ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES (PARA NOVAS INSTALAÇÕES, TODOS OS GRUPOS)

6.1.6.1. A execução dos serviços para instalação de novo endereço dos pontos de acesso ou backbone deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela Contratante à Contratada, em conformidade com as orientações contidas na Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG e seguirá o seguinte fluxo:

6.1.6.1.1. A demanda deve ser encaminhada à Área de TI do Ibama para análise, contendo os dados necessários ao estudo de viabilidade técnica da Contratada;

6.1.6.1.2. A Área de TI do Ibama encaminhará a solicitação à Contratada para viabilidade técnica da demanda. Após o envio da solicitação, a Contratada terá até 30 (trinta) dias corridos para retornar a viabilidade ou não da demanda;

6.1.6.1.3. No caso de viabilidade positiva para atendimento à demanda, a Contratada terá até 30 (trinta) dias corridos para a realização da mudança de endereço do circuito de dados;

6.1.6.1.4. Uma OS poderá conter um ou mais serviços;

6.1.6.1.5. Por padrão, a data de início da execução da OS por parte da Contratada é o primeiro dia útil após a emissão da OS. Porém, a critério da Contratante, a data de início poderá ser outra posterior, para melhor gerenciamento da demanda.

6.1.7. EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS (PARA TODOS OS GRUPOS)

6.1.7.1. O início da prestação dos serviços se dará após a ativação pela Contratada e validação pela Contratante, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD);

6.1.7.2. A Contratada deverá responder à Contratante, por escrito, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinente à execução dos serviços;

6.1.7.3. A Contratada deverá disponibilizar uma Ferramenta Web para consultas às informações de acompanhamento dos serviços prestados, e ainda, permitir abertura de chamados para atendimento;

6.1.7.4. O Portal deverá ser acessado a partir da rede interna da Contratante ou da própria Internet, por intermédio de navegador Web utilizando o protocolo HTTP/HTTPS;

6.1.7.5. O atendimento deverá estar disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia. Os chamados devem ser abertos preferencialmente por aplicativo web, disponibilizado pela Contratada, e-mail ou telefone, pelos funcionários indicados previamente pela Contratante. O aplicativo Web deverá ser capaz de fornecer o acompanhamento de todos os chamados, independentemente da forma pela qual os mesmos foram abertos;

6.1.7.6. A Contratante procederá junto à Contratada o credenciamento dos funcionários autorizados a ter acesso à Ferramenta Web e a interagir com os técnicos responsáveis pela manutenção dos serviços disponíveis;

6.1.7.7. A Contratada deverá monitorar os recursos visando garantir tanto a disponibilidade quanto a performance, evitando-se a exaustão dos recursos;

6.1.7.8. A demanda de execução dos serviços, a ser realizada por meio de Ordem de Serviço, será encaminhada à Contratada por meio dos instrumentos oficiais de comunicação definidos neste Termo de Referência;

6.1.7.9. A Contratada, para cada OS recebida, deverá gerar os produtos encomendados, de acordo com os respectivos cronogramas e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições especificadas no Termo de Referência e anexos;

6.1.7.10. Os prazos para execução dos serviços deverão ser aqueles definidos neste Termo de Referência, sendo formalizados nas OS. O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na OS resultará na aplicação das penalidades previstas em contrato. Caso necessário e a critério do Gestor do Contrato, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços;

6.1.7.11. A Contratada executará as OS dentro dos prazos estabelecidos, por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados;

6.1.7.12. A Contratada executará os serviços, seguindo os processos, padrões, modelos, normas e procedimentos definidos e autorizados pela Contratante;

6.1.7.13. A Contratada deverá produzir toda a documentação em conformidade com os critérios de aceitação previstos neste Termo de Referência;

6.1.7.14. Quanto ao consumo do volume contratado:

6.1.7.14.1. Para a instalação e configuração de circuitos de comunicação de dados dos Grupo 1 e 2, não será permitido o uso do volume previsto em um item para consumo em outro item.

6.1.7.15. A Contratada deverá apresentar justificativa prévia e formal sobre eventuais atrasos ou paralisação dos serviços, cabendo ao Gestor do Contrato acatar ou não a justificativa;

6.1.7.16. A Contratada não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista no escopo da contratação;

6.1.7.17. Caso a Contratada não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Gestor do Contrato acatar ou não a justificativa;

6.1.7.18. A Contratante poderá convocar reuniões com o preposto para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos de trabalho;

6.1.7.19. Após execução dos serviços, a Contratada comunicará à Contratante sobre a conclusão dos mesmos por meio de Termo de Encerramento de Ordem de Serviço, devidamente assinado, acompanhado de documentação produzida, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado ou do produto entregue;

6.1.8. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS (PARA TODOS OS GRUPOS)

6.1.8.1. O recebimento dos serviços e produtos será realizado conforme estipulado na Lei 8.666/93 e no disposto na Seção 9 deste Termo de Referência;

6.1.9. TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO (PARA TODOS OS GRUPOS)

6.1.9.1. A Contratada se compromete a promover transição contratual e repassar para a Contratante e/ou para outra empresa por esta indicada todo o conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução do projeto ou serviços contratados. Tal procedimento deverá ser realizado em evento formal no período dos últimos 6 (seis) meses anteriores ao encerramento do contrato;

6.1.9.2. O processo de encerramento do Contrato será formalizado com a assinatura do Termo de Encerramento do Contrato (ANEXO P) por parte do Gestor do Contrato e do Preposto. O Termo deverá conter, no mínimo, a identificação do Contrato, descrição sucinta do objeto, motivo de encerramento e identificação do Contratante e Contratada.

6.2. CONTROLE DA EXECUÇÃO, PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.2.1. A fiscalização da contratação será exercida por representantes da Administração, designados a compor a equipe de fiscalização, aos quais competirão, dentre outras atividades, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração;

6.2.2. Os fiscais e gestor do contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

6.2.3. A equipe de fiscalização será composta, nos termos do Art. 30 da Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG, por:

6.2.3.1. Fiscal Técnico – Servidor do Ibama representante da Área de Tecnologia da Informação, com conhecimentos técnicos acerca do objeto da contratação, ao qual compete:

6.2.3.1.1. Elaborar o Plano de Inserção da Contratada junto ao Gestor e Fiscais Administrativos e Requisitantes;

6.2.3.1.2. Elaborar o Plano de Fiscalização da Contratada junto ao Gestor e Fiscais Administrativos e Requisitantes;

6.2.3.1.3. Participar da Reunião Inicial;

6.2.3.1.4. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório;

6.2.3.1.5. Avaliar a qualidade dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação, definidas no Plano de Fiscalização, e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Termo de Referência, junto ao Fiscal Requisitante;

6.2.3.1.6. Identificar não conformidades com os termos contratuais, junto ao fiscal requisitante;

6.2.3.1.7. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, junto ao Fiscal Administrativo;

6.2.3.1.8. Apoiar o Fiscal Requisitante na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

6.2.3.1.9. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato, junto ao Fiscal Requisitante;

6.2.3.1.10. Fiscalizar tecnicamente a execução do objeto;

6.2.3.2. Fiscal Administrativo – Servidor do Ibama representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área, ao qual compete:

6.2.3.2.1. Elaborar o Plano de Inserção da Contratada junto ao Gestor e Fiscais Técnicos e Requisitantes;

6.2.3.2.2. Elaborar o Plano de Fiscalização da Contratada junto ao Gestor e Fiscais Técnicos e Requisitantes;

6.2.3.2.3. Participar da Reunião Inicial;

6.2.3.2.4. Verificar a aderência aos termos contratuais;

6.2.3.2.5. Solicitar aplicação das sanções previstas, quando necessário;

6.2.3.2.6. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, junto ao Fiscal Técnico;

6.2.3.2.7. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

6.2.3.3. Gestor do Contrato – Servidor do Ibama com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente, ao qual compete:

6.2.3.3.1. Elaborar o Plano de Inserção da Contratada junto aos Fiscais Técnicos, Administrativos e Requisitantes;

6.2.3.3.2. Elaborar o Plano de Fiscalização da Contratada junto aos Fiscais Técnicos, Administrativos e Requisitantes;

- 6.2.3.3.3.** Convocar a Reunião Inicial;
- 6.2.3.3.4.** Encaminhar as Ordens de Serviço e Termos de Desvio de Qualidade à Contratada;
- 6.2.3.3.5.** Encaminhar as demandas de correção à Contratada;
- 6.2.3.3.6.** Encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;
- 6.2.3.3.7.** Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo com o Fiscal Requisitante, para fins de encaminhamento para pagamento;
- 6.2.3.3.8.** Autorizar a emissão de nota(s) fiscal(is);
- 6.2.3.3.9.** Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual;
- 6.2.3.3.10.** Manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;
- 6.2.3.3.11.** Conduzir a transição contratual.

6.2.3.4. O monitoramento da execução do contrato deverá observar o disposto no Plano de Fiscalização da Contratada e o disposto no Modelo de Gestão do Contrato, em conformidade ao Art. 34 da Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG;

6.2.4. Da Contratada, destacam-se os seguintes profissionais:

6.2.4.1. Preposto – É funcionário representante da Contratada, responsável por 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. São atribuições do Preposto:

- 6.2.4.1.1.** Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o Ibama;
- 6.2.4.1.2.** Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em andamento e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;
- 6.2.4.1.3.** Assegurar-se de que as determinações da Contratada sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das Ordens de Serviço;
- 6.2.4.1.4.** Informar à Contratante sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;
- 6.2.4.1.5.** Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;
- 6.2.4.1.6.** Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;

6.2.4.1.7. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais. Irregularidades administrativas ou contratuais poderão ensejar rescisão contratual;

6.2.4.1.8. Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos;

6.2.4.1.9. Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;

6.2.4.1.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

6.2.4.1.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;

6.2.4.1.12. Participar de reuniões, quando convocado pelo Gestor ou Fiscais do Contrato, para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos de trabalho.

6.3. QUANTIFICAÇÃO DO VOLUME DE SERVIÇOS E BENS A SEREM FORNECIDOS

6.3.1. Os serviços serão demandados por Ordens de Serviço até o limite definido no contrato;

6.3.2. Na Tabela 1 é apresentado o volume máximo da contratação, distribuído por grupo e por item;

6.3.3. O volume estimado dos serviços apresentados na Tabela 1 tomou por base levantamento de demandas de utilização dos circuitos no período compreendido entre os anos 2014 e 2015, além da atual configuração do contrato vigente;

6.3.4. Os bens e serviços a serem fornecidos nesta contratação estão descritos na Seção 3.2 deste Termo de Referência.

6.4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.4.1. O modelo de prestação de serviços prevê que a Contratada seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do Ibama, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da Contratada ou seu substituto.

6.4.2. São instrumentos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada:

6.4.2.1. Ordem de Serviço (OS);

6.4.2.2. Plano de Inserção;

- 6.4.2.3.** Termos de Recebimento;
- 6.4.2.4.** Termo de Encerramento de OS;
- 6.4.2.5.** Ofício;
- 6.4.2.6.** Ata de Reunião;
- 6.4.2.7.** Relatório;
- 6.4.2.8.** Carta;
- 6.4.2.9.** Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

6.4.3. São meios de comunicação formais:

- 6.4.3.1.** E-mail institucional/corporativo;
- 6.4.3.2.** Ferramenta de Gestão de Demandas.

6.4.4. A comunicação entre a Contratante e a Contratada, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela Contratada.

6.5. FORMA DE PAGAMENTO

6.5.1. A forma de pagamento será efetuada em função dos resultados obtidos, condicionada:

- 6.5.1.1.** A efetiva entrega dos produtos/serviços prestados;
- 6.5.1.2.** Recebimento Provisório, por meio da emissão do TRP;
- 6.5.1.3.** Recebimento Definitivo, por meio da emissão do TRD;
- 6.5.1.4.** Autorização pelo Gestor do Contato para emissão da Nota Fiscal;
- 6.5.1.5.** Emissão da Nota Fiscal.

6.5.2. O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, e já descontadas eventuais glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de serviço e qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas definidas nos indicadores constantes no Termo de Referência, os exigidos contratualmente e os descontos previstos;

6.5.3. No caso de discordância das glosas aplicadas numa Ordem de Serviço, a Contratada deverá apresentar o recurso que será analisado por despacho pela Área Administrativa;

6.5.4. O pagamento será efetuado mensalmente, mediante emissão de Boleto Bancário ou Ordem Bancária para depósito em conta-corrente a favor da Contratada, em até 5 (cinco) dias úteis após apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada por servidor designado para acompanhar e fiscalizar o contrato, conforme o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666/93;

6.5.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a

comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

6.5.6. Será verificada, ainda, a regularidade fiscal, através de consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666/93;

6.5.7. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Contratante, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

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 em atraso.

6.5.8. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

6.6. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

6.6.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

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

7. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Não há garantia de consumo mínimo para o volume da contratação. As Ordens de Serviço serão encaminhadas de acordo com as prioridades definidas pela Contratante, e estão limitadas ao volume estipulado no Contrato;

7.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sob a gestão da Contratada;

7.3. Para a avaliação dos serviços executados serão verificados os Critérios de Aceitação e os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, constantes neste Termo de Referência.

8. MATERIAIS E RECURSOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

8.1. Não existe a necessidade de alocação de recursos materiais ou humanos para os serviços contratados;

8.2. O acompanhamento será realizado pela equipe de fiscalização lotada no IBAMA, através de atividades pertinentes à Fiscalização de Contrato;

9. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

(MODELO DE GESTÃO)

9.1. CONDIÇÕES GERAIS

9.1.1. Os serviços deverão ser executados conforme definido no Modelo de Execução do Contrato (Seção 6).

9.1.2. A execução dos serviços será iniciada a partir da ativação dos serviços, conforme etapas descritas:

9.1.2.1. Emissão da(s) Ordem(ns) de Serviço – OS na Reunião Inicial do Contrato;

9.1.2.2. Emissão mensal do Termo de Recebimento Provisório – TRP (ANEXO L) em até 15 dias após a data de ativação dos serviços pela Contratada, observando o cronograma estabelecido na Ordem de Serviço;

9.1.2.3. Emissão mensal do Termo de Recebimento Definitivo – TRD (ANEXO M) em até 15 dias após a emissão do TRP.

9.1.3. O recebimento dos serviços será realizado conforme estipulado na Lei 8.666/93, Art. 73 e nos procedimentos a seguir;

9.1.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de até 15 (quinze) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

9.1.5. O Fiscal Técnico do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório relativo aos serviços (ANEXO L), e em até 15 (quinze) dias fará a verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

9.1.5.1. Havendo justificativa pela não execução de parte da OS ou não atendimento dos critérios de recebimento, a Contratada deverá apresentar a justificativa ao Gestor do Contrato que decidirá quanto a aceitação;

9.1.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, sem prejuízo ao prazo máximo de entrega total do serviço, descrito no item anterior, e às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

9.1.7. Após o Recebimento Provisório, os Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato promoverão a avaliação da qualidade dos serviços realizados, de acordo com os Critérios de Aceitação e demais requisitos definidos neste Termo de Referência;

9.1.8. Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os Critérios de Aceitação, o Gestor e o Fiscal Requisitante do Contrato confeccionarão e assinarão o Termo de Recebimento Definitivo (ANEXO O), em até 15 (quinze) dias a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório;

9.1.8.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

9.1.8.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9.1.9. O Fiscal Administrativo verificará a aderência aos termos contratuais;

9.1.10. Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo deve indicar os termos que não estão aderentes ao Contrato e o Gestor do Contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais;

9.1.11. De posse do Termo de Recebimento Definitivo, o Gestor do Contrato autorizará a Contratada a emitir a(s) Nota(s) Fiscal(is), por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste Termo de Referência;

9.1.12. Após emissão da Nota Fiscal, o Fiscal Administrativo do Contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

9.1.13. Caso sejam identificadas irregularidades pelo Fiscal Administrativo, as mesmas devem ser relatadas ao Gestor, para que este encaminhe as respectivas sanções à Área Administrativa;

9.1.14. O Fiscal Requisitante do Contrato realizará a verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

9.2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

9.2.1. Conforme IN nº 02/2008 SLTI/MPOG, a verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definido no instrumento convocatório. Níveis de serviço são indicadores mensuráveis estabelecidos pela Contratante capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações;

9.2.2. A Contratada deverá atender aos níveis de serviço definidos. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

9.2.2.1. Períodos de interrupção previamente acordados; e

9.2.2.2. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

9.2.3. A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelos fiscais do contrato, referente às Ordens de Serviço encerradas no mês anterior, e constarão em Relatório Mensal de Fiscalização;

9.2.4. O não cumprimento dos valores mínimos/máximos exigidos nos indicadores ensejará em sanções de acordo com o estipulado na seção relativa a sanções;

9.2.5. Para efeito de cálculo da aferição dos indicadores, serão considerados valores com duas casas decimais;

9.2.6. Os indicadores e seus respectivos níveis de aceitação constam no ANEXO E – Relação de Métricas e Níveis de Serviços.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. A Contratante obriga-se a:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme Lei 8.666/93 e o disposto no art. 30 da IN 04/2014 SLTI/MPOG;

10.1.3. Encaminhar formalmente a demanda ao preposto, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 19 e 33 da IN 04/2014 SLTI/MPOG;

10.1.4. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

10.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada, necessários para execução do objeto;

10.1.6. Permitir acesso dos profissionais da empresa contratada às suas dependências, para a execução dos serviços;

10.1.7. Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da Contratante, quando for o caso;

10.1.8. Analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela Contratada, do uso de ferramentas diferentes das padronizadas, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados, desde que seja possível compatibilizá-las as ferramentas padronizadas sem perda de informações necessárias à gestão do contrato;

10.1.9. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento realizado em desacordo com o Termo de Referência ou da Documentação de Requisitos;

10.1.10. Comunicar à Contratada, por escrito, todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da solução de tecnologia da informação, especialmente sobre defeitos, imperfeições, falhas ou não conformidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

10.1.11. Notificar à Contratada toda e qualquer irregularidade constatada na execução do objeto, ou problemas que venham a interferir, direta ou indiretamente, na execução dos serviços;

10.1.12. Homologar e verificar, no prazo fixado, a conformidade dos produtos e serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes da proposta, dos Critérios de Aceitação e da Documentação de Requisitos, para fins de aceitação e Recebimento Definitivo;

10.1.13. Atestar as notas fiscais/faturas relativas à entrega do objeto e o seu aceite;

10.1.14. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da Contratada conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

10.1.15. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Contrato;

10.1.16. Proceder às advertências, glosas, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela Contratada;

10.1.17. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

10.1.18. Realizar diligências com a Contratada, quando necessário, para verificar o atendimento dos requisitos da contratação, bem como o cumprimento das normas pertinentes;

10.1.19. É de responsabilidade da Contratante a definição do cronograma de execução dos serviços;

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. A Contratada obriga-se a:

11.1.1. Indicar formalmente preposto e seu substituto, aptos a representá-la junto à Contratante, que deverão responder pela fiel execução do contrato;

11.1.1.1. O representante legal da Contratada deverá comparecer à reunião inicial do contrato, na qual apresentará o preposto da mesma;

11.1.1.2. A reunião inicial será convocada pelo Gestor do Contrato e realizar-se-á na sede do Ibama;

11.1.1.3. A Contratada, na reunião inicial, deverá entregar o Termo de Compromisso e Termo de Ciência, conforme alínea b, inciso III do Art. 32 da IN 04/2014 SLTI/MPOG;

11.1.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, bem como os procedimentos constantes da IN 04/2014 SLTI/MPOG. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização da Contratante não eximirá a Contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;

11.1.3. 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;

11.1.4. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive aquelas com deslocamento dos profissionais da Contratada;

11.1.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;

11.1.6. Atender prontamente as orientações e exigências do Gestor ou Fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

11.1.7. Comunicar à fiscalização da Contratante, por escrito, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;

11.1.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

11.1.9. Atender às solicitações da Contratante, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do Termo de Referência;

11.1.10. Prestar todos os esclarecimentos e informações que forem solicitadas pela fiscalização do contrato acerca da execução do objeto, imediatamente, salvo as de caráter técnico, as quais a Contratada tem o prazo de até 6 (seis) horas úteis, a contar do encaminhamento formal do pedido;

11.1.11. Submeter as decisões e os documentos técnicos dos Projetos à aprovação da área de TI da Contratante;

11.1.12. Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o Ibama, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação;

11.1.13. Se a Contratante houver disponibilizado recursos (documentos, equipamentos ou outros) à Contratada, estes deverão ser devolvidos à Contratante durante a transição contratual ou ao término do período de garantia dos produtos;

11.1.14. A Contratada não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, sem prévia autorização do Ibama;

11.1.15. A Contratada deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

11.1.16. Para formalização da confidencialidade exigida, a Contratada deverá assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Ibama, a ser assinado pelo representante legal da Contratada; e o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e conhecimento das normas de segurança vigentes no Instituto, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação;

11.1.17. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da Contratante;

11.1.18. A interrupção na execução dos serviços não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou previsto no cronograma, salvo por motivo formalmente justificado e aceito pela Contratante;

11.1.19. A execução dos serviços pela Contratada deverá estar de acordo com as normas de segurança/acesso existentes na Contratante;

11.1.20. A Contratada deve estar apta a iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a realização da Reunião Inicial, convocada pelo Gestor do Contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da Contratante, em face de eventual necessidade operacional.

11.1.21. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação, cujo representante da Contratante terá poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

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

11.1.23. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

11.1.24. A Contratada é responsável por realizar a supervisão e acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções nas suas equipes e atividades realizadas;

11.1.25. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

11.1.26. Nos casos de entrada de equipamentos da Contratada nas dependências da Contratante, estes deverão atender às Normas de Segurança da Contratante, como a Política de Segurança da Informação do Ibama – POSIC;

11.1.27. O não atendimento do disposto nas cláusulas dessa Seção ensejará a rescisão unilateral do contrato por parte da Administração.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto do Contrato.

13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que:

13.1.1. Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação;

13.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

13.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado;

13.1.4. Haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por uma equipe de fiscalização do contrato, composto por representantes da Contratante especialmente designados, na forma dos Arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, do Art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997 e dos Arts. 32 a 37 da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG.

14.2. Os representantes da Contratante deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa nº 02/2008 SLTI/MPOG e dos mecanismos contantes neste Termo de Referência.

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

14.5.1. As ocorrências verificadas, assim como a apuração dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos deverão constar em Relatório Mensal de Fiscalização, confeccionado pelos fiscais do contrato e remetidos ao gestor do contrato.

14.6. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos Art. 77 e 80 da Lei nº 8.666/93.

14.7. A fiscalização da execução dos serviços abrange as rotinas contidas na Seção 6.1 (ROTINAS DE EXECUÇÃO – METODOLOGIA DE TRABALHO).

14.8. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e postos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

14.9. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos integrantes da equipe de fiscalização serão solicitadas à autoridade competente da Contratante, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no Art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

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

15.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

15.1.3. fraudar na execução do contrato;

15.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

15.1.5. cometer fraude fiscal;

15.1.6. não manter a proposta.

15.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante,

b) multa moratória de 0,01% (um centésimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

c) multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

d) em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

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

f) impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

g) 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.

15.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação;

c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. A relação entre ocorrência e sanção, conforme o Art. 20, IV, da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG, figura-se na tabela a seguir, tal relação não exime a aplicação de penalidades a ocorrências não constantes nesta tabela, mas classificadas nas disposições desta Seção:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente na Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total do Contrato.
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
3	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 6 (seis) horas úteis.	Multa de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 7 (sete) dias úteis.
		Após o limite de 7 (sete) dias úteis, aplicar-se-á multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor total do Contrato. Advertência Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 3% (três por cento) do valor total do Contrato.
4	Não cumprir nenhuma outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.
5	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IDE – Indicador de Disponibilidade do Enlace.	ENLACES DO TIPO D1 Para IDE inferior a 99,7% e superior a 90%, aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito. Para IDS igual ou inferior a 90%, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito e advertência. Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.
		ENLACES DO TIPO D2

		<p>Para IDE inferior a 99,5% e superior a 90%, aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para IDS igual ou inferior a 90%, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito e advertência.</p> <p>Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.</p>
6	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IPP – Indicador de Perda de Pacotes Mensal.	<p>Para IPP superior a 2% (dois por cento) e inferior a 5% (cinco por cento), aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito (CPE do terminal de origem).</p> <p>Para IPP igual ou superior a 5 (cinco) por cento, aplica-se glosa 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito (CPE do terminal de origem).</p>
7	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador ILM – Indicador de Latência Média Mensal.	<p>ENLACES TERRESTRES</p> <p>Para ILM superior a 100 ms e inferior a 300 ms, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para ILM igual ou superior a 300 ms, aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito</p> <p>ENLACES SATELITAIS</p> <p>Para ILM superior a 600 ms e inferior a 1000 ms, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para ILM igual ou superior a 1000 ms, aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito</p>
8	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IRE – Indicador de Reparo de Enlace	<p>Para IRE superior a 1h (uma hora) e inferior a 5h (cinco horas), aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para IRE igual ou superior a 5h (cinco horas), aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p>
9	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IPMCR – Indicador de Prazo para Mudança de Configuração de Roteadores	<p>Para IPMCR superior a 24h (vinte e quatro hora) e inferior a 48h (quarenta e oito horas), aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para IPMCR igual ou superior a 48h (quarenta e oito horas), aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p>
10	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IDG – Indicador de	<p>Para IDG inferior a 99,9% e superior a 90%, aplica-se glosa no valor 0,02% (dois centésimos por cento) do</p>

	Disponibilidade da Solução de Gerência de Rede e Serviços	valor mensal da Ordem de Serviço. Para IDG inferior a 90%, aplica-se glosa no valor 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor mensal da Ordem de Serviço. Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.
11	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IPRG – indicador de Prazo de restabelecimento da solução de Gerência de Rede e Serviços	Para IPRG superior a 4h (quatro horas) e inferior a 24h (vinte e quatro horas), aplica-se glosa de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor mensal da Ordem de Serviço. Para IPRG igual ou superior a 24h (vinte e quatro horas), aplica-se glosa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor mensal da Ordem de Serviço.
12	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IPATTE – Indicador de Prazo para alteração da Taxa de Transmissão de um Enlace	Para IPATTE superior a 15 (quinze) dias corridos e inferior a 22 (vinte e dois) dias corridos, aplica-se glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do circuito. Para IPATTE igual ou superior a 22 (vinte e dois) dias corridos, aplica-se glosa no valor de 3% (três por cento) do valor mensal do circuito. Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.
13	Não atingir o nível mínimo aferido pelo indicador IPANE – Indicador de Prazo de Atendimento a Novos Endereços	Para IPANE superior a 60 (sessenta) dias corridos e inferior a 67 (sessenta e sete) dias corridos, aplica-se glosa no valor 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito. Para IPANE superior ou igual a 67 (sessenta e sete) dias corridos, aplica-se glosa no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito. Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.

Tabela 3: Glosas e Sanções Detalhadas.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

16.1.1. Trata-se da prestação de serviço de natureza continuada, SEM DEDICAÇÃO DE EXCLUSIVIDADE, pelo período de 12 (doze) meses por meio de celebração de Contrato Administrativo, podendo ser prorrogado nos termos da Lei.

16.1.2. As entregas dos serviços deverão ocorrer ao final do prazo máximo definido nas OS a serem emitidas. O pagamento ficará vinculado à efetiva entrega dos produtos decorrentes dos serviços após atestação da qualidade e critérios definidos neste Termo de Referência.

16.1.3. Apesar de a estimativa de demandas de sistemas desenvolvimento e manutenção de sistemas e portais terem sido realizadas para a execução em um ano, o início da execução das OS dependem de vários fatores, como priorização de demandas pelo Comitê de TI, necessidades das áreas finalísticas, alocação das equipes de requisitantes e gestão de projetos do Instituto, volume das demandas, entre outros.

16.1.4. O pagamento ao serviço contratado será como aposto na Seção 6.5 – Forma de Pagamento –, em observância a forma e condições definidas neste Termo de Referência.

17. VIGÊNCIA CONTRATUAL

17.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666/93.

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

18. APROVAÇÃO

18.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 435, de 16 de abril de 2015, atualizada pela Portaria nº 1271 de 02 de setembro de 2016.

18.2. Conforme o caput e § 6º do Art. 14 e da IN 04/2014 SLTI/MPOG, o Termo de Referência é elaborado e assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação:

Rosana de Souza Ribeiro Freitas
Integrante Requisitante

Dualceu Cortez D'avis
Integrante Requisitante

Cristiano Jorge Pobel de Castro
Integrante Técnico

Daniel de Souza Vasconcelos
Integrante Técnico

Gustavo Rocha de Andrade
Integrante Técnico

Erick Moutinho Borges
Integrante Administrativo

Brasília – DF, ____ de _____ de 2016

18.3. Conforme § 6º do Art. 14 da IN 04/2014, o Termo de Referência deverá ser aprovado pela autoridade competente:

Aprovo,

Rosana de Souza Ribeiro Freitas
Chefe do Centro Nacional de Telemática

Dualceu Cortez D'avis
Coordenador-Geral de Planejamento e Orçamento

Autorizo,

Anna Flávia de Senna Franco
Diretora de Planejamento, Administração e Logística

Brasília – DF, ____ de _____ de 2016

ANEXO A – Especificações Técnicas da Solução de TI

1. REQUISITOS TÉCNICOS

1.1. Os serviços a serem contratados são:

1.1.1. Os Meios de Comunicação que representam os enlaces para a conexão de todos os pontos da rede IBAMA, bem como o encaminhamento dos pacotes para a(s) saída(s) de Internet disponibilizadas.

1.2. A conexão do backbone da Contratada ao concentrador no IBAMA deverá atender aos seguintes requisitos:

1.2.1. Os meios de acesso à Sede deverão utilizar fibra óptica e rotas distintas, sendo permitida também a tecnologia de rádio digital com frequência homologada pela ANATEL como meio de acesso para 1 (uma) das rotas, sendo a outra obrigatoriamente via fibra óptica. Os acessos deverão utilizar roteadores CPE diferentes ou com fontes de alimentação redundantes;

1.2.2. O enlace deverá ser fornecido com redundância na rede de acesso, duas rotas em fibra óptica.

1.3. A taxa de transmissão deverá sempre estar disponível na totalidade do fluxo contratado e não deve incluir a taxa de *overhead* de protocolos até a camada 2 do modelo OSI;

1.4. As interligações devem ser em conexão permanente, dedicadas e exclusivas, desde as dependências do IBAMA até a conexão à infraestrutura de comunicação da Contratada, obedecendo às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (*Electronic Industries Alliance / Telecommunications Industry Association*), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e demais normas, quando couber;

1.5. As Unidades Descentralizadas do IBAMA estão classificados conforme o nível de serviço a ser contratado: são 7 níveis de serviço para as Unidades Descentralizadas conectadas ao backbone principal, conforme descritos na Tabela 1;

Nível de Serviço	Banda Mínima de Acesso Garantida
NP0	300 Mbps
NP1	150 Mbps
NP2	20 Mbps
NP3	10 Mbps
NP4	08 Mbps
NP5	04 Mbps
NP6	02 Mbps

Tabela 1: Níveis de serviços para as Unidades Descentralizadas do backbone

1.6. A Contratada deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos e recursos que forem necessários (roteadores, modems, estações de gerenciamento, meios de transmissão, cabeamento WAN, dentre outros) para o provimento dos serviços, assumindo todos os custos relacionados. Os equipamentos serão de propriedade da Contratada, que deverá ser responsável pelo suporte técnico dos mesmos, cumprindo com os tempos de atendimento acordados com o IBAMA;

1.7. A Contratada deverá se comprometer com o atendimento eventual para futuras unidades, a critério do IBAMA, nas mesmas condições técnicas e de preços oferecidos;

1.8. A rede oferecida deve ser logicamente independente e isolada de qualquer outra rede, em especial do ambiente público da Internet. O mecanismo para implementar o isolamento é a tecnologia VPN/MPLS. Essa garantia deverá ser implementada fim-a-fim;

2. REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS PARA OS SERVIÇOS DO SEGMENTO DE INTERLIGAÇÃO DO IBAMA ÀS SUAS UNIDADES

2.1. A rede deve transportar, diferenciar e marcar as seguintes classes de serviço: tempo real – videoconferência, voz sobre IP, dados de aplicações prioritárias e dados não prioritários;

2.2. De acordo com as prioridades e níveis de Acordo de Níveis de Serviços (ANS) desejados, a Contratada deverá implementar e fornecer, de forma fim-a-fim no backbone, classificação e marcação de diferentes níveis de tráfego, sendo implementadas 4 classes. As classes de serviço a serem implementadas são descritas a seguir:

2.2.1. Tempo Real Vídeo e Voz – Aplicações sensíveis ao retardo (*delay*) e variações de retardo da rede (*jitter*), que exigem priorização de pacotes e reserva de banda;

2.2.2. Dados Prioritários – Aplicações interativas para o negócio, que exigem entrega garantida e tratamento prioritário. As aplicações de gerência estão alocadas nesta classe;

2.2.3. Melhor Esforço – “*Best Effort*” – Todo tráfego não explicitamente atribuído às classes Tempo Real, Dados Prioritários e Dados Não Prioritários deverá ser alocado nesta classe. Sua finalidade é permitir o fluxo de dados com um valor muito baixo de recursos para tráfegos não previstos até que sejam identificados como importantes. Essa classe deverá permitir o fluxo de dados, se houver recursos disponíveis na rede, impedindo que esse fluxo afete negativamente as demais classes;

2.3. Relativo aos requisitos de Qualidade de Serviço (*QoS*) e de acordo com as prioridades e níveis requisitados, os diferentes tipos de tráfego que cursarão por meio da rede deverão ser alocados com as porcentagens de largura de banda, conforme descrito a seguir:

2.3.1. Tempo Real – Voz e Vídeo (40% da largura de banda): para aplicações de vídeo e tráfego de voz, sensíveis ao retardo (*delay*) e às variações de retardo (*jitter*), que exigem priorização de tráfego e reserva de banda;

2.3.2. Dados Prioritários (30% da largura de banda): para aplicações e sistemas que necessitam de uma banda mínima para atividades de suporte técnico;

2.3.3. Dados de Melhor Esforço – “*Best Effort*” (30% de largura de banda): para tráfego não explicitamente atribuído às classes Tempo Real, Dados Prioritários e Dados Não Prioritários;

2.4. A Contratada deverá implantar roteadores com suporte aos padrões e funcionalidades para implementação de qualidade de serviço que atendam a reserva de recursos e controle de admissão;

2.5. A Contratante poderá solicitar a qualquer momento a modificação nas configurações das classes de serviço;

2.6. A rede depois de ativada, terá alguns pontos definidos com antecedência a ter IP *Multicast* implementada, e deverá suportar roteamento desse tráfego, em conformidade com os seguintes padrões:

2.6.1. RFC 2362, PIM-SM (Protocol Independent Multicast-Sparse Mode);

2.6.2. Draft-ietf-pim-v2-dm, Protocol Independent Multicast Version 2 Dense Mode;

2.6.3. RFC 2236, Internet Group Management Protocol, Version 2;

2.6.4. RFC 3376, Internet Group Management Protocol, Version 3;

2.6.5. RFC 2933, Internet Group Management Protocol MIB.

2.7. A Contratada compromete-se a implementar o IP *Multicast* na rede instalada em, no máximo, 8 (oito) meses após a assinatura do contrato;

2.8. A Contratada deverá prestar os serviços de comunicação de dados, por meio de VPN IP/MPLS conforme os seguintes padrões:

2.8.1. RFC 1163, A Border Gateway Protocol;

2.8.2. RFC 2283, Multiprotocol Extensions for BGP-4;

2.8.3. RFC 2547, IP/MPLS VPNs.

2.9. A rede da Contratada deverá estar com a hora de seus elementos de rede ajustados com o relógio do ON (Observatório Nacional) e sincronizados através do protocolo NTP (*Network Time Protocol*) – RFC1305 ou do protocolo SNTP (*Simple Network Time Protocol*) versão 4 – RFC2030;

2.10. Para cada unidade conectada, deverá ser garantida a disponibilidade do serviço conforme os níveis estabelecidos na Tabela 2 a seguir:

Nível	Disponibilidade mensal	Localidades
D1	99.7%	Sede do IBAMA em Brasília e Data Center
D2	99.5%	Unidades Descentralizadas do IBAMA

Tabela 2: Índices de Disponibilidade

3. REQUISITOS DE CONTINGÊNCIA

3.1. O atendimento às Unidades Descentralizadas a serem definidas com a solução de contingência deverá ocorrer conforme os requisitos descritos a seguir:

3.1.1. Nas localidades solicitadas pela Contratante deverão ser disponibilizados dois meios independentes de acesso às Unidades Descentralizadas (recursos diferenciados de links de acesso, equipamentos, rotas) – sujeito a estudo de viabilidade técnica da Contratada;

3.1.2. Na ocorrência de falha ou intermitência no funcionamento de um acesso, a contingência deverá ser acionada automaticamente e proteger o tráfego que era cursado pelo(s) elemento(s) em falha, em até 5s;

3.1.3. Após a solução da falha causadora o tráfego deverá retornar automaticamente para a situação anterior à falha;

3.1.4. As velocidades dos links de contingências devem ser de, no mínimo, 50% do link principal;

3.2. Para a solução de contingência nas Unidades Descentralizadas solicitadas pela Contratante deve ser previsto acesso, CPE e circuito. Quanto ao acesso, deve ser fornecido com um único CPE com dupla abordagem de acesso interligado no Concentrador por um *Switch-Router* de fontes de alimentação redundantes e dupla abordagem de fibras ópticas.

4. REQUISITOS COMPLEMENTARES DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

4.1. A Contratada deverá informar no Projeto Executivo, com que tecnologia de acesso cada unidade será atendida e as quantidades totais de Unidades Descentralizadas por nível, tecnologia e banda;

4.2. Poderá ser utilizado no meio de acesso à VPN MPLS uma das seguintes tecnologias:

4.2.1. Fast Ethernet, Gigabit Ethernet, Rádio com tecnologia digital com frequência homologada pela ANATEL ou Circuito Dedicado;

4.3. Salvo caso de contingência, a tecnologia satélite somente poderá ser empregada onde não for possível a conexão terrestre e somente no provimento de acesso às Unidades Descentralizadas classificadas no nível de serviço NP6, de acordo com o ANEXO J – Localização das Unidades do Ibama, adicionalmente de acordo com as seguintes regras:

4.3.1. Caso uma unidade seja atendida via solução satélite, esta deverá ser conectada logicamente somente à VPN MPLS da Contratante;

4.3.2. Caso uma Unidade seja atendida via solução satélite, a capacidade da vazão do acesso deve ser mantida, mesmo tendo que aumentar a quantidade de links, porém balanceados.

5. REQUISITOS DOS ROTEADORES CPE PARA TODOS OS SEGMENTOS WAN

5.1. Os roteadores CPE, de propriedade da Contratada, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados, mantidos, gerenciados e operados pela Contratada e deverão ser garantidos o desempenho e os níveis de serviços contratados;

5.2. Todas as atualizações e correções (*patches*) de softwares, necessárias para o cumprimento dos requisitos mínimos especificados, deverão ser realizadas sem ônus adicionais para o IBAMA;

5.3. Os roteadores CPE a serem disponibilizados pela Contratada nas Unidades Descentralizadas deverão atender aos seguintes requisitos:

5.3.1. Possuir 2 interfaces LAN: Gigabit Ethernet IEEE 802.3z – Especificação 1000BASE-T (*Full Duplex*), com conector do tipo RJ-45;

- 5.3.2.** Serem fornecidos com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu funcionamento atendendo aos requisitos deste Termo de Referência;
- 5.3.3.** Suportar capacidade de filtros de pacotes (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta de UDP/TCP de destino);
- 5.3.4.** Suportar classificação de tráfego de acordo com diversos critérios (interface, IP origem/destino, portas TCP/UDP, MAC e serviço), em cada interface física e lógica (sub-interface);
- 5.3.5.** Suportar gerenciamento de filas com base em classes de tráfego;
- 5.3.6.** Suportar mecanismos de escalonamento de filas que permitam a reserva de largura de banda mínima para cada fila;
- 5.3.7.** Todos os roteadores CPE devem ser dimensionados para operar com carga máxima de CPU e memória, suportando todo o tráfego com a banda ocupada sem exceder o limite de 60% de CPU e Memória;
- 5.3.8.** A contratada deverá proceder às atualizações de hardware/software que se fizerem necessárias para retornar ao limite estabelecido de 60% toda vez que qualquer das medidas calculadas ultrapassarem 60%, por duas semanas seguidas, aferidas em dias úteis, no período de 14:00 às 18:00, com intervalos máximos de 5 (cinco) minutos e por software específico de gerência previamente homologado pela Contratante;
- 5.3.9.** Todos os roteadores CPE devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatíveis com as velocidades dos enlaces WAN conectados;
- 5.3.10.** Sempre que uma solicitação de alteração de taxa de transmissão implicar em uma situação de desconformidade com este parâmetro de desempenho, o(s) roteador(es) deverá(ão) ser substituído(s) ou reconfigurado(s), sem ônus para o Contratante;
- 5.3.11.** Suportar mecanismos de *QoS*:
- 5.3.11.1.** Suportar mecanismo para descarte preventivo de pacotes (Ex.: WRED ou equivalente);
 - 5.3.11.2.** Suportar mecanismos de escalonamento de filas (Ex.: WFQ, WRR ou equivalente);
 - 5.3.11.3.** Todos os equipamentos deverão suportar o respectivo tráfego de banda ocupada, sem degradação do desempenho e do *QoS*;
- 5.3.12.** Suporte completo a MIBs que permitam o monitoramento de parâmetros de desempenho por classes de serviço;
- 5.3.13.** Suportar MIB-II e RMON;
- 5.3.14.** Suportar servidor DHCP de acordo com a RFC 2131 (*Dynamic Host Configuration Protocol*) permitindo a atribuição de endereços IP a estações a partir do roteador;
- 5.3.15.** Suportar "*BOOTP relay agents*" de acordo com a RFC 2131 (*Dynamic Host Configuration Protocol*), permitindo a atribuição de endereços IP a estações localizadas na rede local a partir de um servidor DHCP localizado em uma rede remota;

- 5.3.16.** Suportar RFC 791 (*Internet Protocol*);
- 5.3.17.** Suportar protocolos de roteamento: RFC 1583 (OSPF), RFC 950 e RFC 1878 (Suporte a subnets), além de rotas estáticas;
- 5.3.18.** Suportar gerenciamento: RFC 1213 (MIB-II), RFC 1155 (SMI-TCP/IP), RFC 1157 (SNMP). A implementação de SNMP deve ser compatível com versões v2c e v3;
- 5.3.19.** Possibilitar ajuste do horário de acordo com o relógio do ON (Observatório Nacional) e sincronizado através protocolo NTP (RFC 1305) ou SNTP versão 4 (RFC 2030);
- 5.4.** A Contratada deverá permitir acesso à leitura da configuração dos roteadores CPE, pela Contratante, através de usuário e senha específico;
- 5.5.** A configuração lógica dos roteadores CPE, para cada nível de serviço, será definida pela Contratada com a aprovação da Contratante.

6. REQUISITOS DOS PADRÕES DE ENDEREÇAMENTO IP, ROTEAMENTO E INTERCONEXÃO DOS SEGMENTOS DA REDE (PARA TODOS OS SEGMENTOS)

- 6.1.** A Contratada será responsável pelo mapa de endereçamento IP adotado na rede IP MPLS;
- 6.2.** A especificação da arquitetura de roteamento entre roteadores PE (*Provider Edge*) e CE (*Customer Edge*) será definida pela Contratada em conjunto com a Contratante. Será obrigatório a utilização de um protocolo de roteamento dinâmico com tempo de convergência menor ou igual a 20s (vinte segundos);
- 6.3.** A Contratada deverá projetar e implementar uma solução de roteamento que atenda os requisitos de conectividade, contingência, balanceamento de tráfego e interconexão. A solução de roteamento deverá ser implantada após sua aprovação pela Contratante;
- 6.4.** A solução de roteamento deverá ser projetada e implementada de forma escalável permitindo a evolução e o crescimento da rede;
- 6.5.** Todo hardware relacionado às TIC (ICT), pertinente a esta licitação, deverá suportar os protocolos IPv4 e IPv6. O desempenho deverá ser semelhante para ambos os protocolos em termos de entrada, saída e rendimento do fluxo de dados, transmissão e processamento de pacotes;
- 6.6.** O suporte ao protocolo IPv6 poderá ser evidenciado e comprovado através da certificação IPv6 Ready Logo;
- 6.7.** Qualquer software que se comunique através do protocolo IP deverá suportar ambas as versões (IPv4 e IPv6). A diferença deverá ser imperceptível para os usuários.

7. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA REDE

- 7.1.** Manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes operacionais, estabelecendo as políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados;

7.2. Prover uma rede logicamente independente e isolada de qualquer rede de terceiros, inclusive da Internet. O isolamento deverá ser realizado em nível lógico do MPLS e em nível 2 (do modelo OSI) para o acesso. Esta garantia deverá ser implementada fim–a-fim e também se aplica às soluções de contingência;

7.3. Caso solicitado pela Contratante, deverá aplicar nos seus roteadores ou em outros equipamentos de suas redes, exclusivos para prestação de serviços ao IBAMA, implementações de segurança tais como: autenticação de roteador CPE, controle de acesso aos dispositivos e listas de acesso;

7.4. Deverá ser empregado um esquema de autenticação no nível de protocolo de roteamento, de forma que roteadores não autorizados não possam injetar ou descobrir rotas da rede da Contratante;

7.5. Disponibilizar, quando solicitado pela Contratante, um relatório do histórico de atividades de um CPE específico num período determinado;

7.6. Aplicar e manter atualizados os *patches* de segurança nos seus roteadores ou em outros equipamentos de suas redes, exclusivos para prestação de serviços da Contratante;

7.7. Toda e qualquer alteração na configuração da solução (aplicação de novas regras, exclusão de regras, atualização de versões, aplicações de “*patches*” etc.) devem ocorrer mediante solicitação ou prévia autorização da Contratante.

ANEXO B – Especificações do Serviço de Gerência de Redes

1. REQUISITOS DO SERVIÇO DE GERÊNCIA DE REDE

1.1. Deverá prover uma única solução de Gerência da Rede que contemple as áreas funcionais de gerência de falhas, desempenho (monitoração de desempenho, gerência de tráfego e administração de tráfego), configuração, segurança e de nível de serviço:

1.1.1. A Solução de Gerência da Rede deverá disponibilizar a visualização de informações on-line (em tempo real e de forma gráfica) da rede para o acompanhamento e monitoração do estado global e detalhado do ambiente;

1.1.2. A Solução deverá prover recursos para a abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos;

1.1.3. A Solução deverá permitir a geração e emissão de relatórios gerenciais que possibilitem o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis de serviços contratados (ANS) e para a validação das faturas;

1.1.4. Em caso de formação de consórcio deverá ser provida uma única solução de Gerência de Rede;

1.1.5. Enquanto não estiver disponível o Serviço de Gerência de Rede, a Contratada deverá emitir os relatórios mensais dos serviços e sempre que solicitado pela Contratante para alguma demanda específica;

1.2. A Solução de Gerência da Rede deverá abranger todos os itens (softwares e hardwares), independentemente de suas tecnologias, necessários para a prestação de todos os serviços;

1.3. A Solução de Gerência da Rede deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida no Acordo de Nível de Serviço (ANS), realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos (*Trouble Tickets*) relacionados com indisponibilidade e desempenho nos serviços de rede, gerenciamento da rede e segurança, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;

1.4. Os dados gerados pela Solução de Gerência da Rede deverão trafegar pela classe de serviço de dados prioritários;

1.5. A Contratada será responsável por fornecer, dimensionar, instalar, configurar e manter todos os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para provimento da Solução de Gerenciamento da Rede. A manutenção preventiva e corretiva, a execução de testes, a atualização e o suporte técnico da infraestrutura de gerenciamento deverão ser de responsabilidade e expensas da Contratada;

1.6. Os dados e informações armazenados, conjuntamente com o modelo de dados, poderão ser solicitados pela Contratante a qualquer tempo à Contratada que deverá disponibilizá-los no prazo máximo de 4 dias úteis, em meio magnético (DVD-ROM) e a base de dados da solução de gerência (carga dos dados extraídos e removidos);

1.7. O fornecimento de todos os itens consumíveis para o provimento do serviço de Gerência da Rede deverá ser de responsabilidade da Contratada, sem ônus para a Contratante;

1.8. A Solução de Gerência de Rede será de propriedade e de responsabilidade da Contratada, podendo ser constituído de um ou mais softwares, integrados ou não;

1.9. A Solução de Gerência da Rede deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados;

1.10. A Solução de Gerência da Rede deverá permitir a definição de perfis de usuários e a atribuição de regras de gerenciamento a estes perfis e o uso de senhas para controle do acesso às informações;

1.11. A Solução de Gerência da Rede deverá permitir o acesso simultâneo a suas funcionalidades, por meio do Portal de Atendimento, para acompanhamento e gestão de todos os indicadores, com mecanismos de validação das informações disponibilizadas;

1.12. A visualização das informações, pela Contratante, de gerenciamento providas pela Solução de Gerência da Rede deverá ser feita através de interface web e através de um terminal cliente da Plataforma de Gerência da Rede da Contratada;

1.13. A Contratada deverá instalar dois terminais clientes da Solução de Gerência da Rede no ambiente Contratante na Sede em Brasília;

1.14. O Portal de Gerência deverá ser acessado, pela Contratante, via Internet pública e protocolo HTTPS com certificação digital (padrão X509);

1.15. A Solução de Gerência da Rede deverá possuir uma interface única para acesso às suas funcionalidades independentemente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços;

1.16. A Solução de Gerência da Rede deverá disponibilizar funcionalidade para consulta da configuração dos roteadores e deverá emitir notificações, para a Contratante, quando houver modificações de configuração dos roteadores;

1.17. A Solução de Gerência da Rede deverá fornecer, através do portal e do terminal de gerência, visualização de informações on-line (em intervalos de 5 minutos e de forma gráfica) da rede, que deverá apresentar, no mínimo, os seguintes itens para cada um dos elementos monitorados:

1.17.1. Topologia da rede, incluindo os roteadores CPE e seus enlaces, com visualização do estado operacional de todos os elementos da rede (enlaces e equipamentos). O estado operacional dos elementos da rede deverá ser atualizado automaticamente na Solução de Gerência da Rede, sempre que os mesmos sofrerem alterações;

1.17.2. Alarmes e eventos ocorridos na rede com informações de data e hora de ocorrência e identificação dos recursos gerenciados;

1.17.3. Consumo de banda dos enlaces (entrada e saída) com os valores instantâneos, médios e de pico dos últimos 30 (trinta) dias, separados por semana e dia, com diferenciação de dias úteis e horário comercial;

- 1.17.4.** Consumo de banda por classe de serviço com os valores instantâneos, médios e de pico dos últimos 30 (trinta) dias, separados por semana e dia, com diferenciação de dias úteis e horário comercial;
- 1.17.5.** Ocupação de memória e CPU dos roteadores CPE;
- 1.17.6.** Estratificação de tráfego (entrada e saída) classificado por tipo (IP de origem e de destino), portas (de origem e de destino), serviço, protocolos, classes de serviço de todos os enlaces e respectivos volumes, permitindo a agregação e/ou junção de tipos diferentes de tráfego e a sumarização dos dados coletados;
- 1.17.7.** Retardo dos enlaces com valores instantâneos, médios e de pico dos últimos 30 (trinta) dias;
- 1.17.8.** Visualização da quantidade de chamados registrados, em aberto, fechados e encerrados, dentro ou fora do prazo contratual, por tipo de problema, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados;
- 1.17.9.** Inventário dos equipamentos e enlaces da rede contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 1.17.9.1.** Enlace: código de identificação, tecnologia e nível de serviço;
 - 1.17.9.2.** Roteador CPE: fabricante e modelo, configuração lógica e configuração física (tipos de placas, interfaces, memória, slots, dentre outros);
 - 1.17.9.3.** Endereçamento lógico: endereços IPs e máscaras;
- 1.18.** O intervalo de coleta dos dados para a exibição das informações deverá ser configurável, a critério da Contratante, sendo de, no máximo, 5 (cinco) minutos;
- 1.19.** A visualização das informações, deverá se referir a um elemento da rede ou a um grupo de elementos de uma maneira que melhor reflita a estruturação das unidades e da hierarquia administrativa da Contratante, serviços do IBAMA e as tecnologias empregadas na rede;
- 1.20.** A Solução de Gerência da Rede deverá registrar no log de históricos todos os acessos realizados, com autenticação de usuário, data e hora e deverá permitir a recuperação do registro de histórico;
- 1.21.** A Solução de Gerência da Rede deverá realizar registro de todas as ocorrências de alarmes/eventos em log de históricos e/ou em base de dados contendo informações de data e hora de ocorrência, identificando os recursos gerenciados;
- 1.22.** A Solução de Gerência da Rede deverá assegurar a continuidade da coleta dos dados de gerenciamento em casos de perda de comunicação entre o sistema de gerência e os elementos gerenciados, de maneira a garantir que não exista perda de informação no gerenciamento dos recursos;
- 1.23.** A Contratada deverá apresentar, em sua proposta técnica, uma descrição detalhada da Solução de Gerência da Rede, apresentando seus módulos, suas funcionalidades e o esquema de monitoração a ser adotado para assegurar a continuidade da coleta dos dados de gerenciamento.

ANEXO C – Especificações do Serviço de Abertura e Acompanhamento de Chamados

1. REQUISITOS DO SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

- 1.1.** A Contratante poderá também realizar a abertura de chamados técnicos e solicitações de serviços para todos os itens contratados. A abertura destes chamados poderá acontecer diretamente no sistema de atendimento (*Trouble Tickets*) e através da Central de Atendimento da Contratada, que deverá estar à disposição para interação com a Contratante durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
- 1.2.** A Central de Atendimento deverá ser acessada por um número único nacional não tarifado;
- 1.3.** A Central de Atendimento deverá estar à disposição da Contratante em todas as suas formas de atendimento para recebimento de reclamações e solicitações de serviços no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
- 1.4.** A Contratada deverá disponibilizar um acesso ao seu sistema de atendimento, no ambiente de gerência da Contratante, para que a Contratante possa abrir os chamados técnicos;
- 1.5.** Deverá ser disponibilizado um Portal de Atendimento com acessos web de seu sistema de atendimento, para abertura de chamados técnicos e solicitações de serviços e acompanhamento dos mesmos;
- 1.6.** As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente sempre que houver alguma alteração em sua situação. O acompanhamento on-line da resolução de chamados pela Contratante deverá ser feito através do sistema de atendimento;
- 1.7.** O acompanhamento deve ser on-line para os chamados abertos e através de relatórios gerados sob demanda para os chamados encerrados e devem fornecer todas as informações de um chamado ou de um conjunto de chamados. Os relatórios devem apresentar informações históricas em base mensal;
- 1.8.** Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, telefone e e-mail do contato na Contratante que foi posicionado acerca do reparo e restabelecimento do serviço, descrição detalhada da resolução do chamado com um código associado e responsabilidades;
- 1.9.** Na ocorrência de um problema que afete um conjunto de enlaces ou equipamentos de uma ou mais Unidades, deverão ser gerados registros para cada um dos elementos afetados. Nesta situação deverá ser possível a abertura e fechamento de um único chamado que contemple, automaticamente, todos os registros gerados;
- 1.10.** A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, sua base de dados de chamados, conjuntamente com o modelo de dados, para que a Contratante possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria;
- 1.11.** A Contratada deverá disponibilizar uma interface “on-line” do sistema de registro de chamados para integração deste com sistemas de auditoria da Contratante. A forma e conteúdo

dos dados trafegados nesta interface serão definidos quando de interesse da Contratante, sendo que no mínimo os seguintes dados deverão estar disponíveis: Na abertura do chamado: Identificação do chamado (Id), Identificação do circuito e acesso, Data e hora da abertura, Tipo da Ocorrência (indisponibilidade e retardo e taxa de erro e taxa de perda); No fechamento do chamado: Identificação do chamado (Id), Data e hora do fechamento, Indicativo de procedência e improcedência;

2. REQUISITOS DE RELATÓRIOS GERENCIAIS

2.1. Deverão ser fornecidos simultânea e mensalmente à Contratante, para fins de gestão os relatórios especificados a seguir:

2.1.1. Relatórios com o tráfego diário escoado pela rede com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos de rede. Estes relatórios devem estratificar a utilização dos enlaces por tipo de tráfego (IP, portas, protocolos, classes de serviço) apresentando informações de banda utilizada e de volume;

2.1.2. Relatórios de chamados ou conjunto de chamados contendo todas as informações relativas ao chamado:

2.1.2.1. Relatórios de chamados abertos dentro e fora do prazo;

2.1.2.2. Relatórios de chamados fechados e encerrados dentro e fora do prazo;

2.1.2.3. Reincidência de problemas.

2.2. Para acompanhamento dos serviços deverá ser disponibilizado, no mínimo, os seguintes relatórios:

2.2.1. Descritivo de ANS: contém para cada enlace os seus atributos, as ocorrências de falhas e os valores mensais apurados para cada indicador, comparando-os com os valores de referência.

2.2.2. Sintético de ANS: número total de enlaces que não atingiram cada métrica definida no ANS;

2.2.3. Relatórios específicos de acompanhamento para cada indicador a ser monitorado para o ANS: estes relatórios devem ser emitidos para circuitos individuais da rede e para agrupamentos de circuitos, apresentando as informações em base diária, semanal e mensal;

2.3. Deverão ser fornecidos simultânea e mensalmente à Contratante, para fins de atesto das faturas, os seguintes relatórios de faturamento: prestação de serviços, multas operacionais e descontos relativos ao contratado e estatísticos e gerenciais;

2.4. Os dados dos relatórios poderão se referir a um enlace ou agrupamento de Unidades Descentralizadas. A definição dos agrupamentos será feita pela Contratante à época da contratação do serviço;

2.5. O relatório de prestação de serviços deverá conter para cada agrupamento ao menos as seguintes informações: designação dos enlaces, serviços prestados (descrição e nível de

serviço), data de início e término de prestação, valores com impostos, descontos (descrição e valor) e multas operacionais (descrição e valor);

2.6. Os relatórios deverão ser entregues à Contratante até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço em papel e em meio eletrônico em formatos compatíveis com MS Office ou Open Office;

2.7. Os relatórios abaixo deverão ser visualizados on-line com os dados em tempo real ou gerados sob demanda para os últimos 90 dias:

2.7.1. Relatórios de Disponibilidade: devem ser emitidos mensalmente e apresentar informações diária, semanal e mensal. Devem conter a análise de tendência quanto ao desempenho e à utilização dos recursos da rede;

2.7.2. Relatórios de Tráfego: relatórios diários que apresentam o tráfego de todos os circuitos, com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos da rede. Devem demonstrar informações da banda utilizada e do volume de tráfego;

2.7.3. Relatório de Acompanhamento dos Chamados: relatório diário com todas as informações relativas ao chamado como data, hora, identificação do elemento (circuito ou equipamento), descrição detalhada do chamado;

2.7.4. Relatórios de Chamados: relatório mensal de chamados abertos e encerrados;

2.7.5. Relatórios de Reincidência: relatório mensal que mostra problemas recorrentes dos elementos (circuitos ou equipamentos) da rede;

2.7.6. Relatório de Acompanhamento de SLA: descritivo de SLA, contendo para cada circuito as ocorrências de falhas, caso tenham existido e os valores mensais apurados para cada indicador referenciado no Caderno de Métricas e Níveis de Serviços;

2.7.7. Relatório Específico de SLA: relatório de acompanhamento de cada indicador a ser monitorado para o SLA. Estes relatórios devem ser emitidos mensalmente;

2.7.8. Relatório de Tendências: relatório que tem como finalidade indicar os recursos de rede que estão saturados e/ou com indicação de problemas, apontando necessidade de expansão da rede. Devem ser emitidos bimestralmente ou sob demanda.

ANEXO D – Acordo de Nível de Serviços (ANS)

1. REQUISITOS DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

- 1.1.** Os indicadores de qualidade de serviços e respectivos limiares relativos ao desempenho da Contratada, no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviço contratados, estão estabelecidos no ANEXO E – Relação de Métricas e Níveis de Serviços;
- 1.2.** A Contratada deverá disponibilizar, a qualquer instante, sua base de dados de gerenciamento e de atendimento, conjuntamente com o modelo de dados, para que a Contratante possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria;
- 1.3.** A Contratada deverá responsabilizar-se pela integridade dos dados coletados e armazenados em seus recursos relativos à gerência e aos chamados registrados;
- 1.4.** A periodicidade de aferição dos indicadores estabelecidos no acordo de nível de serviço se encontra no ANEXO E – Relação de Métricas e Níveis de Serviços.

ANEXO E – Relação de Métricas e Níveis de Serviços

INDICADOR	Disponibilidade do enlace	
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que um enlace (incluindo o CPE) venha a permanecer em condições normais de funcionamento.	
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>$IDE = [(To - Ti) / To] * 100$</p> <p>Onde: IDE = índice de disponibilidade mensal do enlace em %</p> <p>To = período de operação (um mês) em minutos. Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>No caso de inoperância recorrente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do enlace da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional.</p> <p>A indisponibilidade de dados de gerência (coleta não realizada, dados não acessíveis etc.) será considerada como indisponibilidade do serviço, caso isto implique em perda de dados de gerenciamento.</p> <p>Os tempos de inoperância serão os tempos em que os enlaces apresentarem problemas que serão obtidos dos chamados abertos no sistema de abertura de chamados técnicos (<i>Trouble Ticket</i>) e os tempos de indisponibilidade computados pela violação do indicador de Retardo.</p> <p>Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância, causados por manutenções programadas com o IBAMA, ressalvados, contudo, os casos fortuitos e de força maior.</p>	
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Mensal	
LIMAR DE QUALIDADE	CLASSIFICAÇÃO DOS ENLACES	DISPONIBILIDADE MENSAL MÍNIMA (%)
	D1	99,7
	D2	99,5
PONTOS DE CONTROLE	A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo de duração do contrato.	
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao IBAMA, relatórios com os índices apurados diariamente, totalizados e apresentados mensalmente por enlace.	

	<p>Para todos os enlaces, inclusive para os que apresentarem operabilidade plena, deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade (horas e minutos), o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade do IBAMA.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório analítico com os tempos de falhas (com hora de início e fim da inoperância), minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade no período (mês).</p>
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLENTO	<p>ENLACES DO TIPO D1</p> <p>Para IDE inferior a 99,7% e superior a 90%, aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para IDS igual ou inferior a 90%, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito e advertência.</p> <p>Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.</p>
	<p>ENLACES DO TIPO D2</p> <p>Para IDE inferior a 99,5% e superior a 90%, aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para IDS igual ou inferior a 90%, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito e advertência.</p> <p>Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.</p>

INDICADOR	Perda de Pacotes
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim. É medida em percentual tomando como referência o volume total de pacotes que alcançaram o destino (medido na interface LAN do CPE do terminal de destino) dentre o volume total de pacotes transmitidos (medido na interface LAN do CPE do terminal de origem).
FÓRMULA DE CÁLCULO	$IPP = \frac{NPorigem - NPdestino}{NPorigem}$ <p>Onde:</p> <p>IPP = Taxa de Perda de Pacotes NPorigem = Nº de pacotes na origem NPdestino = Nº de pacotes no destino</p>
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Sempre que o IBAMA julgar necessário, poderá ser solicitada a medição do percentual de perda de pacotes fim a fim, através de equipamento de teste especializado. A CONTRATADA deverá avaliar a medida do percentual de perda de pacotes por 5 minutos nos horários de maior tráfego. A CONTRATADA deverá atender a essas solicitações em, no máximo, 4 horas.

LIMIAR DE QUALIDADE	Menor ou igual a 2 %
PONTOS DE CONTROLE	Medições a serem realizadas pelo Provedor, permitindo auditoria pelo IBAMA para aferição dos valores deste indicador.
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pelo IBAMA, relatórios com os valores das medições solicitadas, referentes ao percentual de perda de pacotes.
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO	Para IPP superior a 2% (dois por cento) e inferior a 5%(cinco por cento), aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito (CPE do terminal de origem). Para IPP igual ou superior a 5 (cinco) por cento, aplica-se glosa 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito (CPE do terminal de origem).

INDICADOR	Latência (Retardo) Média Mensal da rede
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Entende-se com retardo da rede o tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit de um pacote até a recepção do último bit do mesmo pacote, em apenas um dos sentidos da transmissão de dados.
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>A apuração do retardo na rede do IBAMA será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 octetos de dados, entre terminais de origem e destino localizados em Unidades Descentralizadas da rede dentro do mesmo backbone (principal ou regional) e retornando à origem onde será realizada a medição do tempo de resposta destes pacotes. Como o tempo de resposta corresponde ao tempo de ida e volta do pacote, o tempo de retardo será considerado como o tempo de resposta dividido por dois.</p> $ILM = \frac{\text{Tempo-de-Resposta}}{2}$ <p>Onde:</p> <p>ILM = indicador de latência mensal Tempo_de_Resposta = tempo de resposta de um pacote ICMP O tempo de resposta limite a ser aguardado para cada pacote deverá ser de 5 segundos. Valores superiores a este tempo serão considerados "timeout".</p> <p>Portanto, na ocorrência de <i>timeout</i>, deverá ser considerado como tempo de resposta o valor de 6 segundos.</p> <p>Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 4 pacotes ICMP por vez. O valor instantâneo do retardo referente a uma medida será igual à média aritmética dos quatro valores dos tempos de resposta referentes à série de pacotes ICMP enviados, dividida por dois, pois será considerado o retardo apenas em um dos sentidos da comunicação.</p> $\text{Valor_da_Medição} = \frac{\sum_{i=1}^4 ILM}{4}$

	<p>Onde:</p> <p>Valor_da_medida = valor instantâneo de uma medida de 4 pacotes Retardo = retardo de um pacote</p> <p>Os intervalos de observação deverão ser de 10 minutos no horário entre 07h e 12h00 e entre 14h00 e 19h00.</p> <p>Todos os resultados obtidos através das medições deverão ser disponibilizados e considerados no indicador diário de Retardo.</p> <p>Para garantir a validade das medidas a CONTRATADA poderá configurar os roteadores da rede (nível 3 da camada OSI) para tratarem os pacotes ICMP com prioridade, porém nunca superior ao restante do tráfego.</p> <p>Os valores das médias diárias das medidas deverão ser inferiores ao valor estabelecido para o Retardo máximo permitido (limiar de qualidade).</p>
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Diária
LIMAR DE QUALIDADE	Retardo máximo permitido Enlaces terrestres: 100 ms Enlaces com satélite: 600 ms
PONTOS DE CONTROLE	Medições a serem realizadas pela CONTRATADA, permitindo auditoria pelo IBAMA para aferição dos valores deste indicador.
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	<p>A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao IBAMA um relatório com os diversos valores apurados.</p> <p>Os relatórios deverão fornecer os valores diários medidos e as médias de retardo para cada par de Unidades Descentralizadas escolhido, que espelhem todas condições/medidas/resultados da fórmula de cálculo.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação do IBAMA, relatórios diários com os valores de Retardo para a medição realizada, com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.</p>
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO	<p>ENLACES TERRESTRES</p> <p>Para ILM superior a 100 ms e inferior a 300 ms, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito. Para ILM igual ou superior a 300 ms, aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito</p>
	<p>ENLACES SATELITAIS</p> <p>Para ILM superior a 600 ms e inferior a 1000 ms, aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito. Para ILM igual ou superior a 1000 ms, aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito</p>

INDICADOR	Prazo de reparo/restabelecimento de um enlace	
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Prazo limite para reparo/restabelecimento de um enlace (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Apuração do tempo de restabelecimento de um enlace, a partir de consulta na base de dados relativa à solução de gerenciamento da CONTRATADA e comparação com o valor descrito no Limiar de Qualidade deste indicador.	
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Mensal	
LIMIAR DE QUALIDADE	Localização do Ponto de Presença	Prazo limite (em horas)
	Nas capitais	4
	Até 100 Km da capital do estado onde ocorreu o incidente	6
	Até 300 Km da capital do estado onde ocorreu o incidente	8
	Acima de 300 Km da capital do estado onde ocorreu o incidente	24
	Nota: para este nível de serviço, os prazos limites dependem das distâncias das unidades prediais do IBAMA à capital de sua Unidade da Federação – UF, conforme tabela acima.	
PONTOS DE CONTROLE	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA para reparo de um enlace.	
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao IBAMA relatório com os valores apurados, por enlace. Os relatórios deverão fornecer, para cada unidade predial, os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do enlace com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por Unidade Descentralizada.	
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLENTO	Para IRE superior a 1h (uma hora) e inferior a 5h (cinco horas), aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito. Para IRE igual ou superior a 5h (cinco horas), aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito.	

INDICADOR	Prazo Para Mudança de Configuração de Roteadores	
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Prazo, para a CONTRATADA mudar a configuração dos roteadores solicitada pelo IBAMA.	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Apuração mensal, do tempo que a CONTRATADA executa e apresenta uma alteração na configuração de roteadores, a partir da data do registro da solicitação de alteração da configuração na base de dados relativa a solução de gerenciamento do Provedor e de comparação com o valor do Limiar de	

	<p>Qualidade desta tabela.</p> <p>PA = Taa - Tsa , onde</p> <p>PA = Prazo de alteração da configuração de roteadores Taa = Instante da aceitação pelo IBAMA da alteração Tsa = Instante da solicitação da alteração</p>
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Sob demanda
LIMIAR DE QUALIDADE	Prazo máximo: 24horas após a solicitação de alteração da configuração pelo IBAMA.
PONTOS DE CONTROLE	De acordo com os registros na Central de Atendimento.
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao IBAMA, relatórios para cada ocorrência com a relação dos roteadores, identificação, endereço IP, data da configuração, data e número do documento de encaminhamento da solicitação e tempo total decorrido para o atendimento.
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLENTO	<p>Para IPMCR superior a 24h (vinte e quatro hora) e inferior a 48h (quarenta e oito horas), aplica-se glosa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para IPMCR igual ou superior a 48h (quarenta e oito horas), aplica-se glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p>

INDICADOR	Disponibilidade da solução de Gerência de Rede e Serviços
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação (mês), em que a solução de Gerenciamento (todos os elementos de hardware e/ou software, incluindo o Portal e terminal de Gerência) venha a permanecer em plenas condições normais de funcionamento para a prestação do serviço de gerenciamento.
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>$IDG = [(To - Ti) / To] * 100$</p> <p>Onde:</p> <p>IDG = índice de disponibilidade mensal da solução de gerenciamento em % To = período de operação (um mês) em minutos. Ti = somatório dos tempos de inoperância das ferramentas necessárias para prestação do serviço de gerenciamento durante o período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>No caso de inoperância recorrente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do serviço da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o serviço estiver totalmente operacional.</p> <p>Os tempos de inoperância serão obtidos de acordo com os registros da Central de Atendimento.</p>

PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Mensal
LIMIAR DE QUALIDADE	Maior ou igual a 99,9%
PONTOS DE CONTROLE	De acordo com os registros na Central de Atendimento.
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao IBAMA um relatório com os índices apurados e totalizados. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório analítico que contenha os tempos de falhas (com hora de início e fim da inoperância), minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade no período (mês).
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLENTO	Para IDG inferior a 99,9% e superior a 90%, aplica-se glosa no valor 0,02% (dois centésimos por cento) do valor mensal da Ordem de Serviço. Para IDG inferior a 90%, aplica-se glosa no valor 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor mensal da Ordem de Serviço. Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.

INDICADOR	Prazo de restabelecimento da solução de Gerência de Rede e Serviços
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Prazo limite para o restabelecimento da solução de gerenciamento, em caso de defeito.
FÓRMULA DE CÁLCULO	Apuração do tempo de restabelecimento da solução de gerenciamento, a partir de consulta na base de dados da solução de gerenciamento da CONTRATADA e comparação com o valor do Limiar de Qualidade.
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Mensal
LIMIAR DE QUALIDADE	Prazo Máximo: 4 horas
PONTOS DE CONTROLE	Solicitações abertas na Central de Atendimento da CONTRATADA para restabelecimento da solução de Gerência de Rede e Serviços.
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao IBAMA um relatório com os prazos de atendimento para restabelecimento do serviço.
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLENTO	Para IPRG superior a 4h (quatro horas) e inferior a 24h (vinte e quatro horas), aplica-se glosa de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor mensal da Ordem de Serviço. Para IPRG igual ou superior a 24h (vinte e quatro horas), aplica-se glosa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor mensal da Ordem de Serviço.

INDICADOR	Prazo para Alteração da Taxa de Transmissão de um Enlace
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Prazo máximo para alteração da taxa de transmissão de um enlace.

	A alteração de transmissão deverá incluir a atualização das informações do enlace na solução de gerência.
FÓRMULA DE CÁLCULO	Mensalmente, para cada unidade predial, apurar os tempos para alteração da taxa de transmissão de um enlace, a partir de consulta na base de dados de cadastro da CONTRATADA e comparação com o valor do Limiar de Qualidade.
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Quinzenal (apesar de destacado como mensal na fórmula de cálculo)
LIMIAR DE QUALIDADE	Prazo máximo em dias corridos: 15 dias
	Os prazos máximos se referem à taxa de transmissão pretendida.
	Para atendimento das solicitações de alteração da taxa de transmissão de um enlace, o prazo poderá ser acrescido de 15 dias corridos quando houver necessidade de alterações nas composições dos acessos (acréscimo de hardware, obras civis, troca de equipamentos de terminação/instalação de novos hardwares). A CONTRATADA só fará jus ao acréscimo caso posicione formalmente ao IBAMA a respeito da necessidade de alteração na composição dos acessos no máximo 5 (cinco) dias corridos após a data da solicitação do IBAMA.
PONTOS DE CONTROLE	Solicitação formal do IBAMA à CONTRATADA.
	No caso de aplicação de multas e penalidades, considerar-se-á sempre o nível de serviço a ser implementado, independentemente do nível original do enlace.
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	A CONTRATADA deverá disponibilizar quinzenalmente ao IBAMA, relatórios com os prazos apurados. Os relatórios deverão fornecer o tempo gasto para a alteração da taxa de transmissão de um enlace, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação da alteração realizada.
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO	Para IPATTE superior a 15 (quinze) dias corridos e inferior a 22 (vinte e dois) dias corridos, aplica-se glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do circuito. Para IPATTE igual ou superior a 22 (vinte e dois) dias corridos, aplica-se glosa no valor de 3% (três por cento) do valor mensal do circuito. Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.

INDICADOR	Prazo de Atendimento a Novos Endereços (Ponto Novo ou Mudança de Endereço)
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Apuração do tempo de atendimento a solicitações de serviços para futuros endereços (nova unidade) ou mudança de endereço da CONTRATADA e comparação com o valor do Limiar de Qualidade.
	O prazo de atendimento a novos endereços deverá incluir a atualização das informações do enlace na solução de gerência.
FÓRMULA DE CÁLCULO	Apurar, mensalmente, o tempo para atendimento à solicitação de serviço para futuro endereço (nova unidade) ou mudança de endereço do IBAMA, a partir

	de consulta na base de dados de cadastro da CONTRATADA.
PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO	Quinzenal (apesar de destacado como mensal na fórmula de cálculo).
LIMIAR DE QUALIDADE	<p>Prazo máximo em dias corridos: 60 dias</p> <p>A solicitação de serviço para futuro endereço (nova unidade ou mudança de endereço) do IBAMA deverá obedecer ao prazo máximo de 30 60 dias corridos.</p>
PONTOS DE CONTROLE	Solicitação formal do IBAMA à CONTRATADA.
RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	<p>A CONTRATADA deverá disponibilizar quinzenalmente ao IBAMA um relatório com os prazos apurados.</p> <p>Os relatórios deverão fornecer o tempo gasto para atendimento a novo endereço (ponto novo ou mudança de endereço), o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado.</p>
SANÇÃO PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO	<p>Para IPANE superior a 60 (sessenta) dias corridos e inferior a 67 (sessenta e sete) dias corridos, aplica-se glosa no valor 3% (três por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Para IPANE superior ou igual a 67 (sessenta e sete) dias corridos, aplica-se glosa no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito.</p> <p>Em caso de reincidência de advertência, aplica-se multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor mensal da Ordem de Serviço.</p>

ANEXO F – Norma Complementar nº 02 da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ibama

Norma dos procedimentos de segurança para acesso, consulta, alteração, monitoramento e gerenciamento de sistemas de informação do Ibama, no âmbito da Política de Segurança da Informação, Informática e Comunicações do Ibama (Posic).

Do objetivo

Art. 1º Regular os procedimentos de segurança para acesso, senhas, consulta, alteração, monitoramento e gerenciamento de sistemas de informação do Ibama, no âmbito da Política de Segurança da Informação, Informática e Comunicações do Ibama (Posic).

Seção I

Dos conceitos e definições

Art. 2º Para o entendimento adequado desta norma, conforme a Posic, considera-se:

I – **acesso** – ato de ingressar, transitar, conhecer ou consultar a informação, bem como a possibilidade de usar os ativos de informação de um órgão ou entidade;

II – **ativos de informação** – meios de armazenamento, transmissão e processamento, sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas que a eles têm acesso;

III – **autenticação de multifatores** – utilização de dois ou mais fatores de autenticação para concessão de acesso a um sistema. Os fatores de autenticação se dividem em:

- a) algo que o usuário conhece (senhas, frases de segurança, PIN, dentre outros);
- b) algo que o usuário possui (certificado digital, token, código enviado por SMS, dentre outros);
- c) algo que o usuário é (aferível por meios biométricos, como digital, padrão de retina, reconhecimento facial, dentre outros);

IV – **biometria** – verificação da identidade de um indivíduo por meio de uma característica física ou comportamental única, através de métodos automatizados;

V – **bloqueio de acesso** – processo que visa suspender temporariamente o acesso;

VI – **conta de serviço** – conta de acesso à rede corporativa de computadores necessária a um procedimento automático (aplicação, *script*, etc.) sem qualquer intervenção humana no seu uso;

VII – **controle de acesso** – conjunto de procedimentos, recursos e meios utilizados com a finalidade de conceder ou bloquear o acesso;

VIII – **credenciamento** – processo pelo qual o usuário recebe credenciais que concederão o acesso, incluindo a identificação, a autenticação, o cadastramento de código de identificação e definição de perfil de acesso em função de autorização prévia e da necessidade de conhecer;

IX – **credenciais ou contas de acesso** – permissões, concedidas por autoridade competente após o processo de credenciamento, que habilitam determinada pessoa, sistema ou organização ao acesso. A credencial pode ser física (como crachá, cartão ou selo) ou lógica (como identificação de usuário e senha);

X – **exclusão de acesso** – processo que visa suspender definitivamente o acesso, incluindo o cancelamento do código de identificação e do perfil de acesso;

XI – **perfil de acesso** – conjunto de atributos de cada usuário, definidos previamente como necessários para credencial de acesso;

XII – **quebra de segurança** – ação ou omissão, intencional ou acidental, que resulta no comprometimento da segurança da informação e comunicações.

XIII – **sistema de acesso** – conjunto de ferramentas que se destina a controlar e dar permissão de acesso a uma pessoa a um local ou sistema;

XIV – **sistema biométrico** – conjunto de ferramentas que se utiliza das características de uma pessoa, levando em consideração fatores comportamentais e fisiológicos, a fim de identificá-la de forma unívoca;

XV – **termo de responsabilidade** – termo assinado pelo usuário concordando em contribuir com a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações a que tiver acesso, bem como assumir responsabilidades decorrentes de tal acesso;

XVI – **tratamento da informação** – recepção, produção, reprodução, utilização, acesso, transporte, transmissão, distribuição, armazenamento, eliminação e controle da informação, inclusive as sigilosas;

XVII – **usuário** – servidores, terceirizados, colaboradores, consultores, auditores e estagiários que obtiveram autorização do responsável pela área interessada para acesso aos Ativos de Informação do Instituto, formalizada por meio da assinatura do Termo de Responsabilidade.

Seção II

Das diretrizes para implementação de controle de acesso lógico

Art. 3º O acesso lógico aos sistemas de informação do Ibama deverá empregar os seguintes métodos de autenticação de usuário:

I – autenticação de usuário com mais de um fator – autenticação de múltiplos fatores – sempre que possível; e

II – no mínimo, autenticação com certificação digital para gestores, operadores administrativos e perfis críticos de acesso, conforme legislação em vigor.

Art. 4º Os sistemas de informação do Ibama devem conter um conjunto de processos de negócio e de mecanismos lógicos e físicos capazes de viabilizar, quando necessário, trilhas de auditoria aos controles de acesso, principalmente, no tocante ao uso e manutenção das identidades digitais, conforme Norma Complementar nº 07 à IN01/DSIC/GSI/PR.

Art. 5º Os sistemas de informação do Ibama que tratam informações sigilosas e aqueles relacionados à liberação ou manipulação de recursos públicos devem implementar trilhas de auditoria, conforme legislação em vigor.

Art. 6º A criação de contas de acesso aos sistemas do Ibama requer procedimentos prévios de credenciamento para todos os usuários.

Art. 7º Ao usuário que não exerce funções de administração da rede local, deve-se disponibilizar somente uma única conta institucional de acesso, pessoal e intransferível.

Art. 8º Utilizar conta de acesso no perfil de administrador somente para usuários cadastrados para execução de tarefas específicas na administração de ativos de informação.

Art. 9º A senha é de uso pessoal e intransferível do usuário. Este deve mantê-la em sigilo e não poderá compartilhá-la com terceiros em nenhuma hipótese.

Art. 10. O usuário deverá adotar senhas complexas (difíceis de quebrar). As senhas deverão ter no mínimo oito caracteres, incluindo caracteres de três ou mais (preferencialmente todas) das seguintes categorias:

I – letras maiúsculas;

II – letras minúsculas;

III – dígitos; e

IV – caracteres especiais.

§ 1º Invasores dispõem de listas com as palavras do dicionário, todas as palavras da Wikipédia, mais de cem milhões de senhas reais obtidas de sítios invadidos, sequências baseadas no layout do teclado (como “azsxdc” ou “qeadzcxwrsfxv”) e outras fontes. Existem programas semiautomáticos que testam inúmeras combinações de uma ou duas palavras obtidas de tais listas, acrescidas de alguns caracteres aleatórios, incluindo substituições típicas como “0” no lugar de “o” ou “@” no lugar de “a” e a geração de palíndromos.

§ 2º Muitos usuários adicionam dígitos e caracteres especiais apenas em uma extremidade da senha (no começo ou, principalmente, no final). Também é comum que a senha tenha uma única letra maiúscula, no início. O invasor provavelmente testará essas combinações primeiro.

§ 3º Deve-se ter em mente que o invasor pode conseguir acesso, com relativa facilidade, a informações como nomes de animais de estimação e datas de aniversário, inclusive de familiares.

§ 4º Para maior segurança, recomendam-se senhas com onze, treze ou mais caracteres.

§ 5º Recomenda-se gerar senhas aleatórias e armazená-las num gerenciador de senhas seguro.

§ 6º Deve-se evitar usar a mesma senha para sítios diferentes.

Art. 11. O usuário que perceber de alguma forma que a sua senha pessoal tenha sido copiada, roubada ou divulgada deverá imediatamente alterá-la.

Art. 12. Será solicitada a alteração da senha a cada seis meses, e ao usuário não será permitido reutilizar nenhuma das três senhas anteriores.

Art. 13. Os sistemas do Ibama que têm habilitado o uso da certificação digital deverão ser acessados por meio de *tokens*, com a sua respectiva senha.

Art. 14. A senha/conta dos agentes públicos do Ibama poderá ser desabilitada:

I – quando permanecer inativa por mais de 60 dias, sem justificativa prévia;

II – quando o usuário for cedido a outro órgão;

III – quando o contrato de trabalho de terceirizados e de servidores de contratos temporários for encerrado;

IV – por descumprimento das normas de segurança; e

V – por erros recorrentes de combinação de usuário e/ou senha no momento de login em sistemas e computadores, de no máximo cinco tentativas.

Seção III

Do acesso aos sistemas de informação pelos agentes públicos do Ibama

Art. 15. A concessão de autorização de acesso aos sistemas de informação pelos agentes públicos é condicionada ao aceite do termo de ciência das suas normas.

Art. 16. Os pedidos de credenciamento, de descredenciamento e de mudança do nível de permissão de acesso de usuários internos aos sistemas de informação do Ibama devem ser realizados formalmente pela chefia imediata, ou por autoridade de mesmo nível ou superior, ao gestor do sistema, detalhando os acessos e privilégios necessários.

Art. 17. É vedado o uso dos sistemas de informação do Ibama por servidores inativos na condição de usuário interno.

Art. 18. O acesso de terceirizados, fornecedores e prestadores de serviços será expressamente solicitado pelo respectivo diretor ou superintendente e autorizado pelo gestor do sistema.

Art. 19. Todos os agentes públicos do Ibama deverão utilizar obrigatoriamente a certificação digital para acessar os sistemas de informação do Ibama que já possuem esta tecnologia.

§ 1º É de responsabilidade do Ibama fornecer a certificação digital aos seus servidores efetivos, de contrato temporário, ocupantes de cargo comissionado e estagiários.

§ 2º O fornecimento de certificado digital aos profissionais vinculados a outras empresas, organizações ou instituições que prestam serviços ao Ibama, tais como procuradores federais e servidores em exercício descentralizado, agentes públicos de outras instituições, terceirizados e outros, correrá às expensas das respectivas empresas, organizações ou instituições.

Art. 20. O acesso de pessoal terceirizado para manutenção de equipamentos dos sistemas de informação deverá ser acompanhado por servidor do Ibama.

Seção IV

Do acesso externo aos sistemas de informação do Ibama

Art. 21. A concessão de autorização de acesso aos sistemas de informação do Ibama a usuários externos é condicionada ao aceite do termo de ciência das suas normas.

Art. 22. O acesso aos sistemas corporativos do Ibama será franqueado às instituições parceiras por meio da formalização de Acordo de Cooperação Técnica. Tais instituições se submeterão às normas de segurança de informação e de compartilhamento de dados.

Art. 23. O Acordo de Cooperação Técnica deverá prever cláusulas de compartilhamento de dados e informações e de divulgação para imprensa.

Art. 24. O acesso restrito aos sistemas de informação do Ibama será autorizado pelo gestor administrador do sistema mediante procedimento próprio.

Art. 25. O acesso a dados corporativos do Ibama pelas instituições parceiras somente será permitido mediante autorização expressa do Presidente.

Seção V

Do controle e monitoramento do acesso aos sistemas de informação

Art. 26. Para controlar o acesso aos sistemas de informação do Ibama, são adotadas as seguintes premissas:

I – quando houver restrição ao acesso, este deve ser monitorado; e

II – a liberação de acesso aos sistemas de informação deve ser precedida de treinamento ou orientação, de acordo com o contexto e o perfil de cada usuário.

Art. 27. O monitoramento dos sistemas de informação do Ibama tem como objetivos prover o funcionamento permanente e seguro desses sistemas, de modo a garantir a disponibilidade, a continuidade, a integridade e, quando couber, o sigilo dos dados, das informações e dos documentos e, ainda, detectar atividades não autorizadas e eventuais falhas.

Art. 28. O CNT deverá adotar os seguintes procedimentos:

I – monitoramento e controle dos sistemas de informações do Ibama;

II – auditoria dos registros de acesso para identificação de vulnerabilidades e de uso indevido dos sistemas de informação do Ibama.

Art. 29. O CNT poderá determinar a suspensão de todos os acessos dos usuários aos sistemas quando houver indícios de violação do disposto neste regulamento, a fim de evitar dano ou comprometimento dos sistemas de informação.

Parágrafo único. A autoridade máxima da unidade onde haja agente público respondendo a inquérito policial, sindicância ou processo administrativo disciplinar solicitará ao CNT a restrição de acesso aos sistemas de informação do Ibama assim que tomar conhecimento do fato.

Art. 30. Os indícios de prática de procedimentos que possam ocasionar quebra de segurança ou violação das disposições constantes desta norma deverão ser comunicados ao Comitê de Segurança de Informação e Informática do Ibama (CSII) para análise e encaminhamento.

Seção VI

Das diretrizes para implementação de controle de acesso biométrico

Art. 31. A conta de acesso biométrico, quando implementada, deve ser vinculada à conta de acesso lógico, a fim de atender os conceitos da autenticação de multifatores.

Art. 32. O Ibama deverá tratar seus respectivos dados biométricos como dados sigilosos, preferencialmente utilizando criptografia, na forma da legislação vigente.

Seção VII

Das responsabilidades

Art. 33. O Centro Nacional de Telemática (CNT) é responsável pelo desenvolvimento de ações para implementar e gerenciar medidas e procedimentos de segurança previstos nesta norma e pelo provimento de apoio técnico ao CSII.

Art. 34. Os gestores dos sistemas serão responsáveis pelos procedimentos autorizativos de acesso aos sistemas, que serão normatizados em atos administrativos específicos.

Art. 35. Todo usuário, no âmbito de suas competências, deve zelar pela segurança da informação contida no sistema.

Art. 36. É proibida a cópia ou a captação não autorizada, por qualquer modo ou meio, de qualquer arquivo ou ativo proveniente de sistemas de informação do Ibama de acesso restrito.

Art. 37. Os responsáveis pelos serviços dos ativos informacionais do Ibama devem comunicar oficial e imediatamente ao gestor do CSII, para fins de acompanhamento e providências, qualquer caso de suspeita de ilícito ou de ameaça à segurança dos sistemas.

Seção VIII

Das disposições gerais

Art. 38. O desligamento de agentes públicos que forem usuários de sistemas de informação do Ibama deve ser comunicado pela chefia imediata aos gestores dos respectivos sistemas, devendo ser formalmente solicitado o descredenciamento dos agentes, conforme previsto no art. 16 desta norma.

Art. 39. No caso de desligamento de terceirizados com acesso autorizado aos sistemas de informação do Ibama e à rede, a chefia imediata deverá solicitar ao CNT o seu descredenciamento.

Art. 40. As regras dispostas na presente norma aplicam-se tanto a agentes públicos do Ibama – servidores, terceirizados, estagiários e ocupantes de cargos comissionados – como a usuários externos.

Art. 41. Os usuários externos serão informados das regras previstas no caput por meio do aceite de que trata o art. 21 desta norma.

Art. 42. Os casos omissos e as dúvidas a respeito desta norma serão submetidos ao CSII e CNT.

Seção IX
Da vigência

Art. 43. Esta norma entra em vigor na data de sua publicação.

(emissão de 08/08/2014)

ANEXO G – Norma Complementar nº 07 da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ibama

Norma de acesso à Internet, Intranet e Extranet no âmbito da Política de Segurança da Informação, Informática e Comunicações do Ibama (Posic)

Seção I – OBJETIVO

Art.1º Regularizar procedimentos para o uso da Internet, Intranet e Extranet no Ibama, – em conformidade com a Política de Segurança da Informação, Informática e Comunicações do Ibama (Posic).

Seção II – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art.2º Para o entendimento adequado desta norma, em conformidade com a Posic, considera-se:

Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes e Riscos – ETIR: equipe responsável por responder aos incidentes que ocorreram na internet e na intranet relacionadas ao Ibama, assim como, prevenir e avaliar os possíveis riscos associados aos recursos computacionais;

Extranet: rede de computadores da instituição com acesso aberto a clientes e parceiros;

Internet: rede mundial de computadores que permite a comunicação entre pessoas e organizações, independente da localização geográfica;

Intranet: rede interna de computadores da instituição, fechada e exclusiva, com acesso somente para os funcionários e colaboradores em computadores registrados na rede;

Recursos de processamento da informação: qualquer sistema de processamento da informação, serviço, infraestrutura ou as instalações físicas que os abriguem; (Definição da Posic / NBR 17799);

Sítio (site): conjunto de informações e ou serviços disponíveis na Internet ou na Intranet, organizados em páginas eletrônicas e acessíveis por meio de endereços que identificam, de forma padronizada, sua origem e seu conteúdo;

Spam: e-mails não solicitados que geralmente são enviados para um grande número de pessoas;

Upload: envio de dados de um computador local para um computador ou servidor remoto;

VPN – Virtual Private Network (Rede Privada Virtual): é uma conexão segura, criptografada, estabelecida através da internet, para acesso externo à Intranet da instituição.

Seção III – DIRETRIZES

Art. 3º Os serviços de Internet, Intranet e Extranet disponibilizados ao usuário pela Instituição é uma concessão e não um direito, por isto deve ser utilizado somente como um canal para pesquisas e busca de informações sobre assuntos de interesse estritamente profissionais;

Art.4º A liberação do acesso para utilização da Internet, Intranet e Extranet será condicionada a concordância com os termos de responsabilidade, onde o usuário declara ter conhecimento do disposto na Posic, nesta norma e demais normas vigentes.

Art. 5º O usuário deve utilizar estes serviços observando a conformidade com a lei, a moral, os bons costumes aceitos e a ordem pública.

Art. 6º Todo agente público (usuário) do Ibama que utilizar algum recurso computacional para acessar a Internet, Intranet ou Extranet, deverá obrigatoriamente possuir uma conta de acesso, denominada conta de usuário, a ser solicitada ao CNT pela chefia imediata da unidade de lotação do usuário.

Art. 7º Nos computadores conectados à Intranet, todo usuário, para início da sessão de navegação, deverá ser autenticado mediante login no domínio da rede local.

Art.8º Os computadores conectados à Intranet, e fora do domínio da rede local, serão bloqueados e seus usuários serão responsabilizados administrativamente.

Art. 9º O acesso à Internet, através da rede corporativa, deve ocorrer somente por equipamentos autorizados pelo CNT.

Art.10º O acesso à Internet deve estar protegido por tecnologias de segurança, como antivírus, filtro de conteúdo e demais recursos para a proteção da rede que venham a ser definidos em procedimentos de segurança específicos.

Art. 11º O CNT poderá criar níveis diferenciados de acesso à Internet de acordo com a necessidade de cada área ou coordenação.

Art. 12º Ao acessar um sítio não autorizado, o usuário será direcionado para uma página do Ibama contendo o motivo do bloqueio e a qual categoria a página bloqueada foi classificada.

Art. 13º O acesso à Internet é passível de monitoração e identificação.

Art. 14º Cabe ao CNT, desde que requerido formalmente por uma Coordenação, fornecer relatório de uso da Internet, por usuário.

Art. 15º Cabe ao CNT fornecer relatório de uso da Internet, contendo o resumo dos acessos aos sítios, por Unidade do Ibama, sempre que formalmente solicitado pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República – GSI/PR ou pela Presidência do Ibama.

Art. 16º O CNT poderá, quando houver falha de segurança ou comprometimento da estrutura de acesso à Internet, restringir ou proibir o acesso à Internet a fim de garantir a continuidade e a normalidade dos serviços de rede.

Art. 17º O CNT deverá manter o registro dos acessos à Internet realizados por meio da rede do Ibama pelo prazo de 01 (um) ano, contados a partir da data do acesso, conforme Art. 13º da Lei 12.965 da Presidência da República de 23/04/2014.

Parágrafo único. Após este período, os LOGs de acesso deverão ser transferidos para fitas de backup e armazenadas por 05 (cinco) anos.

Art. 18º Os procedimentos técnicos destinados a apurar irregularidades que envolvam o acesso à Internet, Intranet e Extranet deverão ser realizados pelo CNT e coordenados pelo Gestor de Segurança da Informação, desde que solicitados formalmente pela Polícia Federal ou em caso de cumprimento de ordem judicial.

Art.19º A definição das categorias, as regras de bloqueio a sítios e suas exceções serão definidas pelo CNT e divulgadas na Intranet/Extranet.

Art.20º Os sítios relacionados às categorias abaixo serão bloqueados a todos os usuários do Ibama:

- I - violência extrema (extreme);
- II - proxy anônimo (filter avoidance);
- III - jogos de azar (gambling);
- IV - apologia ao ódio (hate speech);
- V - atividades ilegais (illegal activities);
- VI - drogas (illegal drugs);
- VII - pornografia (pornography).

Art.21º O download e upload de arquivos cujas extensões possam mascarar códigos maliciosos definidos pelo CNT serão bloqueados.

Parágrafo Único. Arquivos que forem bloqueados por conter as extensões maliciosas, mas que são necessários para uso profissional e desenvolvimento do trabalho, poderão ser liberados mediante solicitação formal do responsável da unidade ao chefe do CNT, que analisará caso a caso.

Art.22º É permitido aos usuários dos recursos computacionais do Ibama utilizar a Internet, Intranet e Extranet para:

- I – fins de complemento às atividades do setor;
- II – o enriquecimento intelectual de seus servidores;
- III – como ferramenta para busca de informações que venham contribuir para o desenvolvimento de seus trabalhos.

§ 1º O acesso a recursos ou sítios com algum tipo de restrição poderá ser liberado mediante solicitação formal do responsável da unidade ao chefe do CNT.

§ 2º O acesso a sítios que sobrecarreguem o tráfego de dados da rede do Ibama deverão ser controlados por meio de arquivos de logs. O uso excessivo e/ou acima do normal serão comunicados para os usuários e seus respectivos chefes por meio de relatórios.

Art.23º Não é permitido aos usuários dos recursos computacionais do Ibama utilizar a Internet, Intranet e Extranet para:

- I – passar-se por outra pessoa ou dissimular sua identidade, sendo vedado o anonimato em qualquer situação;
- II – compartilhar logins e senhas mesmo que provisoriamente;
- III – invadir a privacidade de terceiros em busca de senhas e/ou dados privativos, violar sistemas de informação ou invadir VPNs;
- IV – prejudicar intencionalmente outros usuários por meio de programas criados, alterados ou modificados para fins danosos ou para propagar códigos maliciosos – vírus, *keyloggers*, *rootkits* etc;
- V – realizar o download ou upload de aplicativos de qualquer espécie para transportar códigos maliciosos, objetivando a instalação nos computadores dentro ou fora do ambiente do Ibama;

VI – inserir links ou hiperlinks nos sítios mantidos pelo Ibama, que redirecionam para páginas impróprias e/ou que violem a Posic;

VII – utilizar meios (dispositivos e ferramentas) que burlem as políticas de bloqueio aplicadas pelo Ibama.

VIII – instalar, configurar ou manter equipamentos de informática, tais como modems e roteadores, na rede corporativa do Ibama sem prévia autorização do CNT ou do Ninfo.

IX – destruir ou corromper dados e informações armazenadas em servidores ou computadores de qualquer usuário;

X – forjar endereços de máquinas (*MAC Address*), de rede (*Internet Protocol*) ou de correio eletrônico;

XI – efetuar o envio ou cópia de qualquer *software* licenciado e adquirido exclusivamente para o Ibama ou dados e informações de uso exclusivo e restrito da instituição;

XII – Divulgar e/ou o compartilhar indevidamente, utilizando ferramentas de bate-papo ou transferência de arquivos, quaisquer informações sigilosas pela Internet, Intranet e Extranet.

Seção IV – RESPONSABILIDADES

Art.24º Cabe à **Presidência do Ibama**, no âmbito de suas atribuições:

I - Aprovar as diretrizes gerais para acesso à Internet, Intranet e Extranet, observada, dentre outras, a respectiva Política de Segurança da Informação e Comunicações;

II - Aprovar as categorias de acesso que deverão ser bloqueadas para todos os usuários;

III - Aprovar o plano de comunicação a ser utilizado quando houver falhas para este serviço;

IV - Aprovar a aquisição de novas tecnologias que visem melhorar o acesso, o filtro, a segurança, a performance e a disponibilidade da Internet.

Art 25º Cabe ao **Comitê de Tecnologia da Informática e Informação (CSII)**, no âmbito de suas atribuições:

I - Sugerir modificações na norma de acesso à Internet, Intranet e Extranet;

II - Propor plano de implementação da respectiva norma.

Art.26º Cabe ao **Centro Nacional de Telemática – CNT**, no âmbito de suas atribuições:

I - Coordenar a implementação, implantação e manutenção da infraestrutura de acesso à Internet, Intranet e Extranet;

II - Elaborar o plano de comunicação quando houver problemas com este serviço;

III - Definir as categorias que deverão ser bloqueadas para todos os usuários;

IV - Definir os tipos de arquivos/extensões que deverão ser bloqueadas;

V - Prover relatórios, sob demanda, contendo as páginas mais acessadas, as páginas mais bloqueadas, a quantidade de vírus detectados e a utilização da largura de banda para a Internet, Intranet e Extranet;

VI - Fomentar novas tecnologias que visem melhorar o acesso, o filtro, a segurança, a performance e a disponibilidade da Internet.

VII - Sugerir novas tecnologias que visem melhorar o acesso, o filtro, a segurança, a performance e a disponibilidade da Internet;

VIII - Administrar os LOGs de acesso, incluindo o período de armazenamento em volumes e posterior migração para backups em fita.

Art.27º Cabe aos **Usuários**, no âmbito de suas atribuições:

I - Garantir a segurança da informação que manipular, assim como dos recursos computacionais que fizer uso, observadas as disposições da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ibama.

II – Proteger a sua identidade eletrônica, senhas, credenciais de autenticação, autorizações ou quaisquer outros dispositivos de segurança, não podendo revelá-las a terceiros;

III - Responder pelo mau uso da conta e dos recursos computacionais em quaisquer circunstâncias;

IV - Responder por atos de sua autoria que violem as regras de uso dos recursos computacionais, estando sujeito às penalidades definidas nesta Norma e na Posic e, se for o caso, às penalidades impostas por outras instâncias;

V - Utilizar adequadamente a Internet, Intranet e Extranet disponibilizada pelo Ibama;

VI - Reportar incidentes de segurança da informação à ETIR pelo e-mail abuse.sede@ibama.gov.br;

VII - Zelar pelo fiel cumprimento ao estabelecido nesta norma.

Seção V – SANÇÕES E PENALIDADES

Art 28º A utilização de sites/aplicativos no âmbito da rede internet e intranet não permitidos provocarão o imediato bloqueio do computador e notificação à chefia imediata para providências cabíveis. A liberação do computador ocorrerá após a identificação e a retirada desse sites/aplicativos do computador.

Art 29º Para o usuário da Internet e Intranet que realizar alguma das ações previstas no Art. 23º desta norma, será imediatamente bloqueado o computador aos acessos à Internet e à Rede do Ibama e notificado à chefia imediata para providências cabíveis. A liberação do computador ocorrerá após averiguação dos fatos. A ETIR deverá ser comunicada do incidente com um relatório detalhado que inclua nº de patrimônio do equipamento, nome do usuário principal, horário em que ocorreu o incidente e os efeitos que porventura causou na intranet e extranet.

Art 30º O não cumprimento desta norma sujeita o usuário às penalidades previstas na Política de Segurança de Informação e Comunicações – Posic do Ibama.

Seção VI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.31º Os casos omissos e as dúvidas a respeito desta norma serão submetidos ao CSII e CNT.

Seção VII - VIGÊNCIA

Art.32º Esta norma entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO H – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Cumprimento das Normas de Segurança

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

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

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

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

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

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

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

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

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

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

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

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

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

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

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

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

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DAS NORMAS DE SEGURANÇA

Parágrafo Único – A CONTRATADA deverá cumprir a Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE, assim como suas Normas Complementares, e cuidar para seus funcionários também as cumpram.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De Acordo,

CONTRATADA

<Nome>

<Qualificação>

Testemunha 1 _____ <Nome> <Qualificação>	Testemunha 2 _____ <Nome> <Qualificação>
---	---

ANEXO I – Termo de Ciência

CONTRATO ADMINISTRATIVO N° <N°>/2016

Objeto do Contrato		
Gestor do Contrato		Mat.:
Contratante (Órgão)		
Contratada		CNPJ:
Preposto da Contratada		CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.
_____, _____ de _____ de 20__

CIÊNCIA	
CONTRATADA (Funcionários)	
_____ <Nome> CPF.:	_____ <Nome> CPF:
_____ <Nome> CPF.:	_____ <Nome> CPF:
_____ <Nome> CPF.:	_____ <Nome> CPF:

ANEXO J – Localização das Unidades do Ibama

ID	UF	Município	Sigla	Unidade	Velocidade	Endereço (Ponta "B") *
1	AC	Brasília	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Brasília	2 Mbps	Avenida Geny Assis, 259, Centro, 69932-000 - Brasília - AC, Tel: (68) 3546-3495
2	AC	Rio Branco	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Rio Branco	2 Mbps	Rua Hidelfonso Cordeiro, 285 - Vila Acre (dentro do Parque Ambiental Chico Mendes - Estrada AC-40, KM 05), 69901-180 - Rio Branco - AC, Tel: (68) 3221-0961 e 3221-1933
3	AC	Rio Branco	SUPES	Superintendência do IBAMA em Rio Branco	8 Mbps	Rua Veterano Manuel de Barros, 320, Abraão Alab, 69907-150 - Rio Branco - AC, Tel: (68) 3226-3212 Ramais 212, 213, Tel: (68) 3226-3494, 3226-4047, 3226-3520 e 3226-3213, Fax: (68) 3226-3211
4	AL	Maceió	SUPES	Superintendência do IBAMA em Maceió	8 Mbps	Avenida Fernandes Lima, 4.023 - Gruta de Lourdes, 57057-000 - Maceió - AL, Tel: (82) 2122-8347, 2122-8301, 2122-8302 e 2122-8303, Fax: (82) 2122-8302
5	AM	Humaitá	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Humaitá	2 Mbps	Av. Transamazônica , 1800, Bairro Nova Humaitá, 69800-000 - Humaitá - AM, Tel: (97) 3373-1227 e 3373-2231
6	AM	Manaus	SUPES	Superintendência do IBAMA em Manaus	10 Mbps	Rua Ministro João Gonçalves de Souza, s/n - Km 01- Rod. BR 319, Distrito Industrial, 69075-830 - Manaus - AM, Tel: (92) 3613-3277, 3613-3094, 3613-3096 e 3613-3080
7	AM	Parintins	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Parintins	2 Mbps	Rua Paes de Andrade, 747 - Centro, 69151-200 - Parintins - AM, Tel: (92) 3533-1238 e 3533-2221
8	AP	Macapá	SUPES	Superintendência do IBAMA em Macapá	8 Mbps	Rua Hamilton Siva, 1570 - Santa Rita, 68906-440 - Macapá - AP, Tel: (96) 2101-9011, 2101-9000 e 2101-9001
9	AP	Oiapoque	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Oiapoque	2 Mbps	Av. Coaracy Nunes, 840 - Bairro Planalto, 68980-000 - Oiapoque - AP, Tel: (96) 3521-2706
10	AP	Macapá	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Macapá	2 Mbps	Av. do Pinhal S/Nº (às margens da BR 210, Km 3) - Brasil Novo - 68909-672 - Macapá - AP

11	BA	Barreiras	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Barreiras	2 Mbps	Rua Ceará, 91, Bairro Vila Regina, 47804-170 - Barreiras - BA, Tel: (77) 3611- 6066, 3611-6341 e 3611-0577
12	BA	Eunápolis	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Eunápolis	2 Mbps	Av. Ipiranga, 111 - Bairro Centauro, 45820-000 - Eunápolis - BA, Tel: (73) 3281-1652 e 3281-1526
13	BA	Ilhéus	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Ilhéus	2 Mbps	Praça Cayru, s/n - Ed. CEPLAC - Centro, 45653-919 - Ilhéus - BA, Tel: (73) 3634-2850 e 3634-2398
14	BA	Juazeiro	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Juazeiro	2 Mbps	Rod. BA 210, Juazeiro/Soradinho, s/n, KM 0, 48900-000 - Juazeiro - BA, Tel: (74) 3612-8762 e 3612- 5176
15	BA	Porto Seguro	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Porto Seguro	2 Mbps	Estação Ecológica do Pau Brasil - CEPLAC - Rod. - BR 367, KM 37 - Porto Seguro - BA, Tel: (73) 3281-1526
16	BA	Salvador	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Salvador	2 Mbps	Rua Fernando Pedreira s/n - Estrada das Barreiras - Cabula, 41.195-220 - Salvador - BA - Coordenadas Geográficas: 12°56'26,2" S - 38°27'29,3" W, Tel: (71) 3257-5484 e 3257-6049
17	BA	Salvador	SUPES	Superintendência do IBAMA em Salvador	10 Mbps	Av. Manoel Dias da Silva, 111 - Amaralina, 41830-000 - Salvador - BA, Tel: (71) 3172-1665, 3172-1666 e 3172-1658
18	BA	Vitória da Conquista	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Vitória da Conquista	2 Mbps	Av. Presidente Dutra, 702 - Bairro Departamento, 45025-615 - Vitória da Conquista - BA, Tel: (77) 3422-3584, 3422-4088
19	CE	Aracati	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Aracati	2 Mbps	Rod. BR 304 - Km 46 - Pedregal, 62800-000 - Aracati - CE, Tel: (88) 3421-1550 e 3421-1445
20	CE	Crato	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Crato	2 Mbps	Praça Professor Joaquim Fernandes Teles, s/n, - Bairro Pimenta, 63105-390 - Crato - CE, Telefax: (88) 3521-1529, 3521-5138, 3523-1999 e 3521-1906
21	CE	Fortaleza	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Fortaleza	2 Mbps	Horto Florestal de Messejana - Rua Wilson Pereira, 351 - Bairro Messejana, 60055-172 - Fortaleza - CE, Tel: (085) 3474-0001 e 3272-1600
22	CE	Fortaleza	SUPES	Superintendência do IBAMA em Fortaleza	8 Mbps	Av. Visconde do Rio Branco, 3900, Bairro Joaquim Távora, 60055-172 - Fortaleza - CE, Tel: (85) 3272-1600
23	CE	Iguatu	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Iguatu	2 Mbps	Rua Adeodato Matos Cavalcante, 63 - Bairro Aeroporto, 63500-000 - Iguatu - CE, Tel: (88) 3581-2349 e 3582-1474
24	CE	Sobral	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Sobral	2 Mbps	Rua Jucá Parente, 2.555 - Bairro Junco, 62030-520 - Sobral - CE, Tel: (88) 3614-1033 e 3614-9030

25	DF	Brasília	CEMAM	Centro de Monitoramento Ambiental do IBAMA	40 Mbps	SCEN Trecho 2 - Ed. Sede Ibama – Blocos E/F - 70818-900 - Brasília - DF, Tel: (61) 3316-1806 / 3316-1830 / 3316-1849
26	DF	Brasília	CENTRE	Centro Nacional de Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos	10 Mbps	SAS, Qd. 05, Lote 05, BL. "H", 5º Andar, 70058-900 - Brasília - DF, Tel: (61) 3226-6851, 3035-3406 e 3035-3414
27	DF	Brasília	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Brasília	2 Mbps	Floresta Nacional de Brasília - Rod. BR-070 - Km 0,3 (DF-01), 72130-000 - Taguatinga Norte (a aproximadamente 500m do final da Estrutural e do viaduto que dá acesso a Taguatinga Norte), Tel: (61) 3034-5242
28	DF	Brasília	SEDE	IBAMA / Sede	150 Mbps	SCEN Trecho 2 Bl. B - Ed. Sede Ibama, 70818-900 - Brasília - DF, Tel: (61) 3316-1069 e 3316-1074, Fax: (61) 3307-1329
29	DF	Brasília	DTCENT	Data Center MPLS	300 Mbps	Localização a ser definida em processo licitatório; Vide "Ponta A"
30	DF	Brasília	SUPES	Superintendência do IBAMA em Brasília	10 Mbps	SAS, Qd. 05, Lote 05, BL. "H", 5º Andar, 70058-900 - Brasília - DF, Tel: (61) 3226-6851, 3035-3406 e 3035-3414
31	ES	Cachoeiro de Itapemirim	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Cachoeiro de Itapemirim	2 Mbps	Rua Rui Barbosa, 15 - Centro, 29300-042 - Cachoeiro do Itapemirim - ES, Tel: (28) 3511-1440 e 3511-1649
32	ES	Vitória	SUPES	Superintendência do IBAMA em Vitória	8 Mbps	Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2.487 - Bento Ferreira, 29050-625 - Vitória - ES, Tel: (27) 3089-1154 e 3089-1150
33	GO	Goiânia	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Goiânia	2 Mbps	BR-060 (BR-153), Km 9 - Chácara União - Zona Rural, via Anápolis - a 9 Km do trevo de Goiânia no sentido Anápolis, 74.000-000 - Goiânia - GO, Tel: (062) 3264-7578, 3901-1979 e 3901-1953
34	GO	Goiânia	SUPES	Superintendência do IBAMA em Goiânia	8 Mbps	Rua 229, nº 95 Setor Leste Universitário, 74605-090 - Goiânia - GO, Tel: (62) 3901-1900 e 3901-1990
35	GO	São Miguel do Araguaia	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em São Miguel do Araguaia	2 Mbps	Av. José da Silva Santos, nº4 - Centro, 76590-000 - São Miguel do Araguaia - GO, Tel: (62) 3977-7000 e 3977-7007
36	MA	Imperatriz	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Imperatriz	2 Mbps	Rua D. Pedro II, 170 - Centro, 65900-030 - Imperatriz - MA, Tel: (99) 3525-3305 e 3525-3313
37	MA	Santa Inês	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Santa Inês	2 Mbps	Rod. BR 316, KM 140 – Povoado de São Raimundo, 65300-000 - Santa Inês - MA, Tel: (98) 3653-1801
38	MA	São Luís	SUPES	Superintendência do IBAMA em São Luís	8 Mbps	Av. Jaime Tavares, 25 - Centro, 65025-470 - São Luís - MA, Tel: (98) 3231-3010 e 3231-3070

39	MG	Belo Horizonte	SUPES	Superintendência do IBAMA em Belo Horizonte	20 Mbps	Av. do Contorno, 8.121 - Bairro Cidade Jardim, 30110-051 - Belo Horizonte - MG, Tel: (31) 3555-6192, 3555-6158 e 3555-6100
40	MG	Governador Valadares	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Governador Valadares	2 Mbps	Av. Minas Gerais, 776 - Ed. Lincoln Byrro - Lojas A/D - Centro, 35010-151 - Governador Valadares - MG, Tel: (33) 3277-5522 e 3271-5854
41	MG	Juiz de Fora	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Juiz de Fora	2 Mbps	Av. Guadalajaras, 1.500 - Aeroporto, 36033-560 - Juiz de Fora - MG, Tel: (32) 3215-7662 e 3233-1269
42	MG	Lavras	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Lavras	2 Mbps	Rua José Maria Alves, 310, Subestação UFLA - Bairro Pasto Fechado, 37200-000 - Lavras - MG, Tel: (35) 3821-1934 e 3821-1917
43	MG	Montes Claros	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Montes Claros	2 Mbps	Rua Antônio Francisco, 89 - Bairro Edgar Pereira, 39400-172 - Montes Claros - MG, Tel: (38) 3223-9669
44	MG	Uberlândia	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Uberlândia	2 Mbps	Rua Max Nordau Rezende Alvim, 390 - Bairro Brasil, 38400-675 - Uberlândia - MG, Tel: (34) 3232-6537 e 3232-6588
45	MS	Campo Grande	SUPES	Superintendência do IBAMA em Campo Grande	8 Mbps	Rua Padre João Crippa, 753 - Centro, 79002-380 - Campo Grande - MS, Tel: (67) 3317-2999 e 3317-2966
46	MS	Corumbá	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Corumbá	2 Mbps	Rua Firmo de Matos, 479 - Centro, 79331-050 - Corumbá - MS, Tel: (67) 3231-6096 e 3231-1779
47	MS	Dourados	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Dourados	2 Mbps	Rua Joaquim Alves Taveira, 1950 - Jardim América, 79825-040 - Dourados - MS, Tel: (67) 3421-5398 e 3421- 5304
48	MS	Três Lagoas	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Três Lagoas	2 Mbps	Rua Orestes Prata Tibery, 1650 - Bairro Colinos, 79603-030 - Três lagoas - MS, Tel: (67) 3251-3521 e 3521-3560
49	MT	Alta Floresta	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Alta Floresta	2 Mbps	Av. Ludovico da Riva Neto, 2364 - Centro, 78580-000 - Alta Floresta - MT, Tel: (66) 3521-2611 e 3521-1715
50	MT	Barra do Garças	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Barra do Garças	2 Mbps	Rua Valdir Rabelo, 1242 - Centro, 78600-000 - Barra do Garças - MT, Tel: (66) 3401-9037 e 3401-7322
51	MT	Canarana	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Canarana	2 Mbps	Rua Barra do Garças, 207 - Centro, 78640-000 - Canarana - MT, Tel: (66) 3478-2427
52	MT	Cuiabá	SUPES	Superintendência do IBAMA em Cuiabá	10 Mbps	Av. Rubens de Mendonça, 5350, Bairro Morada da Serra, 78055-900 - Cuiabá - MT, Tel: (65) 3648-9150 e 3648-9100
53	MT	Juína	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Juína	2 Mbps	Av. dos Jambos, s/n - Centro, 78320-000 - Juína - MT, Tel: (66)

						3566-1923 e 3566-5476
54	MT	Sinop	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Sinop	2 Mbps	Av. das Tarumãs, 1837 - Lote 06 - Quadra 58 - Zona 09 - Bairro Jardim Paraíso, 78550-000 - Sinop - MT, Tel: (66) 3511-4300 e 3531-6997
55	PA	Altamira	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Altamira	2 Mbps	Rua Coronel José Porfírio, s/n São Sebastião, 68370-000 - Altamira - PA, Tel: (93) 3515-1798 e 3515-1748
56	PA	Belém	SUPES	Superintendência do IBAMA em Belém	10 Mbps	Av. Conselheiro Furtado, 1303, Batista Campos, 66035-350 - Belém - PA, Tel: (91) 3323-4536 e 3323-4500
57	PA	Belém	POSTO	Posto Avançado da Superintendência do IBAMA em Belém no Aeroporto	2 Mbps	Av. Júlio César s/n - Bairro Val-de-Cans - Aeroporto de Belém, 66115-970 - Belém - PA, Tel: (91) 3257-1200
58	PA	Belém	POSTO	Posto Avançado da Superintendência do IBAMA em Belém na Companhia Docas do Pará	2 Mbps	Av. Júlio César s/n - Bairro Val-de-Cans - Aeroporto de Belém, 66115-970 - Belém - PA, Tel: (91) 3257-1200
59	PA	Marabá	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Marabá	2 Mbps	Rua Paraná, 459 - Bairro Jardim Belo Horizonte, 68503-420 - Marabá - PA, Tel: (94) 3324-2000 e 3324-1122
60	PA	Novo Progresso	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Novo Progresso	2 Mbps	Rua Itaituba - Lote 01 - Quadra 414 - Bairro Bela Vista, 68193-000 - Novo Progresso - PA, Tel: (93) 3523-2815 - Ramal: 246
61	PA	Santarém	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Santarém	4 Mbps	Av. Tapajós, 2267 - Bairro Laginho, 68040-000 - Santarém - PA, Tel: (93) 3532-2847 e 3523-2798
62	PB	Cabedelo	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Cabedelo	2 Mbps	Floresta Nacional da Restinga de Cabedelo - BR 230 - KM 10 - Antiga Mata do AMEM, 58310-000 - Cabedelo - PB, Tel: (83) 3245-4901
63	PB	João Pessoa	SUPES	Superintendência do IBAMA em João Pessoa	8 Mbps	Av. Dom Pedro II, 3284 - Mata do Buraquinho - Torre, 58040-440 - João Pessoa - PB, Tel: (83) 3244-3464, Fax: (83) 3244-3053
64	PB	Sousa	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Sousa	2 Mbps	Av. Gastão de Medeiros Forte, s/n, Jardim Sorrilândia, 58806-730 - Sousa - PB, Tel: (83) 3521-2488 e 3522-3976
65	PE	Guararapes	POSTO	Posto Avançado da Superintendência do Ibama em Pernambuco no Aeroporto de Guararapes	2 Mbps	Praça Ministro Salgado Filho, s/n - Imbiribeira, Recife - PE, 51210-902; Tel: (81) 3322-4188
66	PE	Recife	SUPES	Superintendência do IBAMA em Recife	10 Mbps	Av. 17 de Agosto, 1057 - Casa Forte, 52060-590 - Recife - PE, Tel: (81) 3441-5075 e 3441-6338
67	PE	Salgueiro	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Salgueiro	2 Mbps	Av. Aurora de Carvalho Rosa, 1820 - Granja Aurora, 56000-000 - Salgueiro - PE / Av. Aurora de Carvalho Roza,

						2267 - Centro, 56000-000 - Salgueiro - PE, Tel: (81) 3871-0006 e 3871-2288
68	PI	Corrente	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Corrente	2 Mbps	Av. Getúlio Vargas 116 - Centro, 64.980-000 - Corrente - PI, Tel: (89) 3573-1479
69	PI	Parnaíba	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Parnaíba	2 Mbps	Rua Merval Veras, 80 - Bairro Nossa Senhora do Carmo, 64200-030 - Parnaíba - PI, Tel: (86) 3321-2782
70	PI	Picos	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Picos	2 Mbps	Av. Senador Helvídio Nunes, s/n - Prédio da Emater - Bairro Junco, 64600-000 - Picos - PI, Tel: (89) 3422-4197
71	PI	Teresina	SUPES	Superintendência do IBAMA em Teresina	8 Mbps	Av. Homero Castelo Branco, 2240 - Jockey Club, 64048-401 - Teresina - PI, Tel: (86) 3233-3369
72	PR	Foz de Iguaçu	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Foz do Iguaçu	2 Mbps	Rua Antônio Raposo, 696 - Centro, 85851-090 - Nova Iguaçu - PR
73	PR	Curitiba	SUPES	Superintendência do IBAMA em Curitiba	8 Mbps	Rua General Carneiro, 481 - Centro, 80060-150 - Curitiba - PR, Tel: (41) 3360-6133 e 3360-6100 (Geral)
74	PR	Londrina	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Londrina	2 Mbps	Rua Cambará, 302 - Centro, 86010-530 - Londrina - PR, Tel: (43) 3322-4956
75	PR	Paranaguá	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Paranaguá	2 Mbps	Rua João Estevão, 636 - Centro Histórico, 83203-020 - Paranaguá - PR, Tel: (41) 3423-1818
76	PR	União da Vitória	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em União da Vitória	2 Mbps	Rua Marechal Deodoro, 995 - Bairro São Basílio, 84600-000 - União da Vitória - PR, Tel: (42) 3522-4589
77	RJ	Angra dos Reis	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Angra dos Reis	2 Mbps	Rua P, 538 - Parque das Palmeiras, 23900-000 - Angra dos Reis - RJ, Tel: (24) 3365-4695 e 3365-1255
78	RJ	Campos dos Goytacazes	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Campos dos Goytacazes	2 Mbps	Praça São Salvador, 62-Anexo - Centro, 28010-000 - Campos dos Goytacazes - RJ, Tel: (22) 2723-3565 e 2723-3355
79	RJ	Nova Friburgo	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Nova Friburgo	2 Mbps	Praça Presidente Getúlio Vargas, 92 - 3º Andar - Centro, 28610-170 - Nova Friburgo - RJ, Tel: (22) 2522-9142 e 2522-8069
80	RJ	Rio de Janeiro	SUPES	Superintendência do IBAMA em Rio de Janeiro	20 Mbps	Praça XV de Novembro, 42 - Centro, 20010-010 - Rio de Janeiro - RJ, Tel: (21) 3077-4259, 3077-4257 e 3077-4368
81	RJ	Rio de Janeiro	POSTO	Posto Avançado da Superintendência do Ibama em Aeroporto do Galeão	4 Mbps	Av. Vinte de Janeiro, s/nº - Ilha do Governador, Rio de Janeiro - RJ, 21941-900 ; Tel: (21) 3004-6050

82	RJ	Seropédica	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Seropédica	2 Mbps	Antiga Estrada Rio-São Paulo - Rod. BR 465, KM 51 - Floresta Nacional Mário Xavier - Seropédica/RJ - 23890-000
83	RN	Mossoró	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Mossoró	2 Mbps	Rua Dr. Almir de Almeida Castro, 400 - Centro, 59610-010 - Mossoró - RN, Tel: (84) 3321-1676 e 3317-3701
84	RN	Natal	SUPES	Superintendência do IBAMA em Natal	8 Mbps	Av. Alexandrino de Alencar, 1399 - Tirol, 59015-350 - Natal - RN, Tel: (84) 3201-4230 e 3201-4233
85	RO	Ji-Paraná	GEREX	Gerência Executiva do IBAMA em Ji-Paraná	2 Mbps	Rua Menezes Filho, 2690 - Bairro 2 de Abril, 78962-050 - Ji-Paraná - RO, Tel: (69) 3421-2866 e 3423-8588
86	RO	Porto Velho	SUPES	Superintendência do IBAMA em Porto Velho	8 Mbps	Av. Jorge Teixeira, 3559 - Costa e Silva, 78904-320 - Porto Velho - RO, Tel: (69) 3217-2725 e 3217-2710
87	RO	Vilhena	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Vilhena	2 Mbps	Av. Marques Henrique, 837 - Centro, 78995-000 - Vilhena - RO, Tel: (69) 3322-3210 e 3322-5833
88	RR	Boa Vista	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Boa Vista	2 Mbps	Rua Andromeda com a Av. do Sol, s/n - Quadra 13 - Bairro Cidade Satélite, 69300-000 - Boa Vista - RR, Tel: (95) 4009-9410 e 4009-9400 (Núcleo de Fauna)
89	RR	Boa Vista	SUPES	Superintendência do IBAMA em Boa Vista	8 Mbps	Av. Sebastião Diniz, 662 - Centro, 69301-070 - Boa Vista - RR, Tel: (95) 4009-9411 e 4009-9400
90	RR	Pacaraima (BV-8)	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Pacaraima (BV-8)	2 Mbps	Av. Panamericana s/n - Centro, 69345-000 - Pacaraima - RR, Tel: (95) 3592-1207
91	RS	Bagé	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Bagé	2 Mbps	Rua Odilon Álvares, 2358, 96413-010 - Bagé - RS, Tel: (53) 3242-3060 e 3247-5188
92	RS	Passo Fundo	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Passo Fundo	2 Mbps	Av. Sete de Setembro, 65 - Salas 2 e 3 - Centro, 99010-120 - Passo Fundo - RS, Tel: (54) 3312-2586 e 3315 -6785
93	RS	Porto Alegre	SUPES	Superintendência do IBAMA em Porto Alegre	8 Mbps	Rua Miguel Teixeira, 126 - Cidade Baixa, 90050-250 - Porto Alegre - RS, Tel: (51) 3214-3453, 3228-7290 e 3225-2144
94	RS	Rio Grande	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Rio Grande	2 Mbps	Rua Coronel Sampaio, 119 - Centro, 96200-180 - Rio Grande - RS, Tel: (53) 3232-1559
95	RS	Santa Maria	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Santa Maria	2 Mbps	Av. Fernando Ferrari, 1776 - Bairro Nossa Senhora de Lourdes, 97050-800 - Santa Maria - RS, Tel: (55) 3221-6843 e 3217-2428
96	RS	Tramandaí	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Tramandaí	2 Mbps	Av. Emancipação, 1152 - Centro, 95590-000 - Tramandaí - RS,

						Tel: (51) 3661-3212 e 3684-6179
97	RS	Uruguaiiana	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Uruguaiiana	2 Mbps	Rua Domingos de Almeida, 2224 - Centro, 97500-004 - Uruguaiiana - RS, Tel: (55) 3412-3557
98	SC	Chapecó	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Chapecó	2 Mbps	Rua Pio XII, 468-D - Centro, 89803-140 - Chapecó - SC, Tel: (49) 3322-1875 e 3322-0652
99	SC	Florianópolis	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Florianópolis	2 Mbps	Rod. João Gualberto Soares, s/n (Rod. SC 403) - Parque Florestal Rio Vermelho, 88058-300 - Florianópolis - SC, Tel: (47) 3269-7111 e 3212-3363
100	SC	Florianópolis	SUPES	Superintendência do IBAMA em Florianópolis	8 Mbps	Av. Mauro Ramos, 1113 - Centro, 88020-301 - Florianópolis - SC, Tel: (48) 3212-3345, 3212-3300 e 3212-3320
101	SC	Itajaí	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Itajaí	2 Mbps	Rua João Bauer, 135 - Centro, 88301-500 - Itajaí - SC, Tel: (47) 3348-1204 e 3348-2870
102	SC	Joinville	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Joinville	2 Mbps	Rua do Príncipe, 226 - Salas 22/23 - Ed. Pedro Salles - Centro, 89201-000 - Joinville - SC, Tel: (47) 3433-3760 e 3422-1725
103	SE	Aracaju	SUPES	Superintendência do IBAMA em Aracaju	10 Mbps	Av. Carlos Rodrigues Cruz, 1340 - Bairro Capucho - Centro Administrativo, 49080-902 - Aracaju - SE, Tel: (79) 3211-1573, 3211-1574 e 3211-1575
104	SE	Nossa Senhora do Socorro	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Nossa Senhora do Socorro	4 Mbps	Floresta Nacional de Ibura - Rod. BR 101 - KM 85 - Povoado Estiva, 49160-000 - Nossa Senhora do Socorro - SE, Tel: (79) 3279-1818
105	SP	Assis	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Assis	2 Mbps	Via Chico Mendes, 55 - Vila Nova Santana, 19807-130 - Assis - SP, Tel: (18) 3324-2892 e 3323-5966
106	SP	Bauru	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Bauru	2 Mbps	Av. Cruzeiro do Sul, 25-16 - Jardim Carolina, 17032-000 - Bauru - SP, Tel: (14) 3203-0151
107	SP	Caraguatatuba	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Caraguatatuba	2 Mbps	Rua São Benedito 446 - Centro, 11660-100 - Caraguatatuba - SP, Tel: (12) 3883-7520 e 3883-9362
108	SP	Lorena	CETAS	Centro de Triagem de Animais Silvestres em Lorena	2 Mbps	Av. Major Hermenegildo Antônio Aquino, s/n - Bairro Coatinga - Horto Florestal, 12605-610 - Lorena - SP, Tel: (12) 3153-2063 e 3153-1188
109	SP	Ribeirão Preto	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Ribeirão Preto	2 Mbps	Rua Álvares Cabral, 576 2º Andar - Sala 21 - Centro, 14010-080 - Ribeirão Preto - SP, Tel: (16) 3610-1174 e 3636-1957
110	SP	Santos	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Santos	2 Mbps	Av. Cel. Joaquim Montenegro, 297 - Bairro Aparecida, 11035-

						001 - Santos - SP, Tel: (13) 3227-5775 e 3227-5776
111	SP	São José do Rio Preto	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em São José do Rio Preto	2 Mbps	Rua Maria Agreli Tambury, 1986 - Jardim Alto Alegre - São José do Rio Preto - SP; Tel: (17) 3218-9843
112	SP	São Paulo	SUPES	Superintendência do IBAMA em São Paulo	10 Mbps	Alameda Tietê, 637 - Bairro Cerqueira César, 01417-020 - São Paulo - SP, Tel: (11) 3066-2652 e 3066-2633
113	SP	São Paulo	POSTO	Posto Avançado da Superintendência do IBAMA em São Paulo no Aeroporto de Guarulhos	2 Mbps	Rod. Hélio Smidt, s/nº - Cumbica, Guarulhos - SP, 07190-100 - Guarulhos - SP; Tel: (11) 2445-2945
114	TO	Araguaína	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Araguaína	2 Mbps	Rua Santa Bárbara, s/n - Esquina com a rua Pires do Rio - Bairro Senador, 77817-290 - Araguaína - TO, Tel: (63) 3421-1285
115	TO	Gurupi	ESREG	Escritório Regional do IBAMA em Gurupi	2 Mbps	Av. Piauí, 2090 - Centro, 77410-030 - Gurupi - TO, Tel: (63) 3351-1318 e 3312-4091
116	TO	Palmas	SUPES	Superintendência do IBAMA em Palmas	8 Mbps	ACSU-SE 40 - Conjunto 01 - Lote 6-A - Av. Teotônio Segurado - 1º e 2º Andares - Prédio do Banco do Brasil, 77021-620 - Palmas - TO, Tel: (63) 3219-8400 e 3215-1599

Ponta A

Para o endereço da Ponta "A" dos circuitos presentes nessa contratação a previsão é que seja o Data Center do Ibama com localização a ser definida em processo licitatório com possibilidade nas seguintes localidades: a) Belo Horizonte/MG; b) Barueri/ SP; c) Campinas/SP d) Rio de Janeiro/RJ e) Curitiba/PR f) Brasília/DF g) Vitoria/ES h) Fortaleza/CE i) Hortolândia/SP

ANEXO K – Modelo de Termo de Recebimento Provisório

Identificação

Contrato:		Nº da OS / OFB:	
Objeto:			
Contratante:			
Contratada:			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 25, inciso III, alínea “a” da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
<Qualificação>

_____, _____ de _____ de 20____.

ANEXO L – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo

Identificação

Contrato Número:		Nº da OS / OFB:	
Objeto:			
Gestor do Contrato:			
Fiscal Requisitante do Contrato:			

Por este instrumento, os servidores acima identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 25, inciso III, alínea “g” da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

De Acordo

Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
---------------------------	--

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
<Qualificação>

_____, _____ de _____ de 20____.

ANEXO M – Termo de Encerramento do Contrato

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Contrato Número:	
Objeto:	
Contratada:	
Contratante:	

TERMOS
<p>Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:</p> <p>O contrato está sendo encerrado por motivo de <u><motivo></u>.</p> <p>As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte.</p> <p>Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização mesmo após o encerramento do vínculo contratual:</p> <ul style="list-style-type: none">• As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;• As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;• A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados;• <u><inserir pendências, se houverem></u> <p>E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.</p>

DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<p>_____</p> <p><Nome> SIAPE</p>	<p>_____</p> <p><Nome> CPF</p>

_____, _____ de _____ de 20____