

TERMO DE REFERÊNCIA - ANATER

Processo nº 21490.002515/2025-14

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a prestação de serviços de computação em nuvem, incluindo o fornecimento de infraestrutura e soluções cloud, serviços técnicos especializados, colaboração corporativa, sustentação e suporte ao ambiente em nuvem e soluções correlatas, sob demanda, destinados ao atendimento das necessidades da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural – Anater, pelo período de 12 (doze) meses, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 55, inciso VII, do Regulamento de Contratações, Contratos de Ater, Parcerias e Instrumentos Congêneres.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação, destinada à prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), enquadra-se da seguinte forma:

2.2. Os serviços objeto da contratação são classificados como serviços comuns de natureza técnica, pertencentes ao campo de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais de mercado, não se caracterizando como serviços de natureza predominantemente intelectual.

2.3. A contratação possui natureza continuada, uma vez que os serviços a serem prestados são essenciais ao funcionamento contínuo do ambiente tecnológico da Anater, sendo sua interrupção potencialmente capaz de comprometer a disponibilidade, a integridade, a segurança, a rastreabilidade das informações e a continuidade dos processos institucionais e operacionais.

2.4. A contratação caracteriza-se como solução de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), nos termos da legislação e das normas aplicáveis à matéria.

2.5. A execução contratual não demandará dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que os serviços serão prestados sob demanda, conforme as necessidades da contratante, sem alocação contínua e exclusiva de profissionais nas dependências da Anater.

2.6. A solução pretendida não envolve desenvolvimento de inovação tecnológica ou técnica, consistindo na disponibilização e operacionalização de serviços amplamente difundidos no mercado, baseados em tecnologias consolidadas e de utilização corrente no segmento de computação em nuvem e serviços especializados de TIC.

3. BENEFÍCIOS ESPERADOS COM A CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação da solução proporcionará benefícios institucionais, operacionais, técnicos e econômicos relevantes, dentre os quais se destacam:

a) continuidade e estabilidade dos serviços de TIC: Substituição de cenário com fragilidades estruturais por ambiente estável, escalável e com maior capacidade de resposta a incidentes.

b) ampliação da capacidade tecnológica: Provisionamento ágil e ajuste dinâmico de recursos, conforme evolução da demanda, sem necessidade de aquisição prévia de infraestrutura.

- c) fortalecimento da segurança da informação: Adoção de controles avançados de segurança, monitoramento, backup, rastreabilidade e gestão de acessos.
- d) redução de riscos operacionais: Mitigação de pontos únicos de falha e melhoria da capacidade de continuidade dos serviços.
- e) otimização do uso da equipe de TIC: Direcionamento da equipe interna para atividades estratégicas, como governança, planejamento e inovação.
- f) flexibilidade e escalabilidade: Crescimento progressivo da infraestrutura e atualização tecnológica contínua.
- g) maior previsibilidade e controle de gastos: Melhoria na gestão orçamentária por meio de métricas padronizadas e acompanhamento efetivo do consumo.
- h) suporte à transformação digital: Fortalecimento da base tecnológica para evolução dos serviços digitais e melhoria da experiência dos usuários.
- i) aderência a boas práticas de governança de TIC: Elevação do nível de padronização, controle, rastreabilidade e maturidade institucional.

3.2. Diante desse cenário, a computação em nuvem consolida-se como um processo inovador e estratégico, capaz de desonerar a Anater das atividades e custos relacionados à operação e manutenção de infraestrutura física e de equipes especializadas.

3.3. Buscou-se a adesão ao modelo de Nuvem de Governo Soberana, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, enquadrando esta contratação no artigo 55 inciso VII do Regulamento de Contratações, Contratos de Ater, Parcerias e Instrumentos Congêneres da Anater:

Art. 55. É dispensável o processo de seleção de fornecedores nas hipóteses previstas neste Regulamento, nas seguintes situações:

VII – na contratação de serviços sociais autônomos, entidades sindicais, cooperativas regulares ou órgãos integrantes da Administração Pública, quando o objeto for compatível com suas finalidades institucionais

3.4. Neste modelo indicado pelo governo, em relação à abordagem multinuvem (multicloud), caracterizada pela utilização coordenada de serviços de múltiplos provedores de nuvem pública, a exemplo do Serpro, Dataprev e TELEBRAS, o que amplia a flexibilidade operacional e mitiga riscos de dependência tecnológica.

3.5. Todavia, embora o Serpro e a Dataprev integrem o ecossistema de nuvem de governo, não possuem preços competitivos ou não responderam satisfatoriamente às solicitações da Anater. Já com a TELEBRAS foi possível obter grande vantajosidade financeira para a Anater, que, de longe supera os demais. As condições oferecidas apontaram para a contratação da TELEBRAS, em consonância com o disposto nos artigos 52 e 54 do Regulamento de Contratações, Contratos de Ater, Parcerias e Instrumentos Congêneres da Anater:

Art. 52. A contratação direta é admitida nas hipóteses de dispensa ou inexigibilidade, desde que demonstrada a **vantajosidade** e observados os princípios previstos neste Regulamento, em especial o da impessoalidade e da economicidade.

Art. 54. Toda contratação direta deverá ser formalmente justificada e instruída com os elementos técnicos e jurídicos necessários à comprovação:

III – da **vantajosidade do preço**, mediante pesquisa de mercado ou parâmetros técnicos compatíveis com a natureza do bem ou serviço.

3.6. Em síntese, a solução proposta transcende a simples disponibilização de infraestrutura tecnológica, contribuindo para o fortalecimento estrutural da TIC da Anater, redução de riscos, aumento da eficiência administrativa e suporte sustentável às atividades estratégicas da Agência.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. A solução consiste na prestação de serviços de computação em nuvem, incluindo o fornecimento de infraestrutura e soluções cloud, serviços técnicos especializados, colaboração corporativa, sustentação e suporte ao ambiente em nuvem e soluções correlatas, sob demanda, destinados ao atendimento das necessidades da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural – Anater, pelo período de 12 (doze) meses, conforme tabela abaixo, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta)

meses, obedecendo forma e limites previstos no Regulamento de Contratações, Contratos de Ater, Parcerias e Instrumentos Congêneres da Anater.

4.2. A proposta da TELEBRAS é:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade Estimada	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total / Ano
1	Serviços de Computação em nuvem	USN	203.000	R\$ 5,60	R\$ 94.733,33	R\$ 1.136.800,00
2	Serviços técnicos especializados para implantação em ambiente Cloud e apoio à gestão de ambientes computacionais	UST	21.000	R\$ 62,00	R\$ 108.500,00	R\$ 1.302.000,00
3	2 circuitos IP de 1 Gbps para compor a infraestrutura de resiliência do DC da TELEBRAS - Brasília	Meses	12	R\$ 15.234,34	R\$ 15.234,34	R\$ 182.812,08
Valor Total						R\$ 2.621.612,08

4.3. **Valor total da contratação para o período de 12 (doze) meses: R\$ 2.621.612,08 (dois milhões, seiscentos e vinte e um mil seiscentos e doze reais e oito centavos).**

4.4. Os serviços relacionados ao Item 1 – Serviços de Computação em Nuvem, descritos neste Termo de Referência, poderão sofrer ajustes qualitativos e quantitativos durante a execução contratual, incluindo a inclusão, exclusão ou substituição de atividades, recursos computacionais e serviços tecnológicos em nuvem, em decorrência da evolução das necessidades institucionais, alterações de estratégia, redefinição de prioridades ou modernização do ambiente tecnológico, obedecendo forma e limites previstos no Regulamento de Contratações, Contratos de Ater, Parcerias e Instrumentos Congêneres da Anater.

4.5. O mesmo entendimento aplica-se ao Item 2 – Serviços Técnicos Especializados para Implantação em Ambiente Cloud e Apoio à Gestão de Ambientes Computacionais, cuja execução poderá ser ajustada conforme a dinâmica operacional da infraestrutura tecnológica da Anater e as demandas associadas à sustentação, evolução e integração dos ambientes computacionais.

4.6. O quantitativo estimado de USN (Unidade de Serviço em Nuvem) representa uma previsão de consumo para cada ciclo anual de execução contratual, não constituindo obrigação de contratação ou consumo mínimo por parte da Anater. A estimativa foi elaborada considerando a infraestrutura tecnológica necessária ao atendimento das demandas institucionais, a expectativa de evolução dos ambientes computacionais, a ampliação dos serviços digitais, bem como as necessidades operacionais e estratégicas previstas para o período de vigência contratual.

4.7. O quantitativo estimado de UST (Unidade de Suporte Técnico para Gestão de Ambiente Computacional) representa uma previsão de demanda para cada ciclo anual de execução contratual, não constituindo obrigação de contratação ou execução mínima por parte da Anater. A estimativa foi definida considerando a infraestrutura tecnológica a ser suportada, a complexidade dos ambientes computacionais, a expectativa de evolução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e as necessidades de sustentação operacional previstas para o período de vigência contratual.

4.8. A remuneração dos serviços executados observará os fatores de conversão em Unidades de Serviço de Nuvem (USN) e Unidades de Serviço Técnico (UST), bem como os respectivos preços unitários por item constantes da Proposta Comercial da CONTRATADA, que integra o Contrato para todos os fins de direito. Os valores indicados neste Termo de Referência representam limites estimativos para a contratação, sendo o faturamento mensal realizado exclusivamente com base nas quantidades efetivamente consumidas e aferidas, conforme os critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência.

5. GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

5.1. Serviços de computação em nuvem: serviços de infraestrutura como serviço (IaaS), software como serviço (SaaS) e plataforma como serviço (PaaS) fornecidos pelo cloud broker (integrador) que integram a solução, conforme descrito neste Termo de Referência.

5.2. Serviços técnicos especializados: Serviço prestado por profissionais técnicos qualificados, destinado a apoiar tecnicamente o projeto, a implementação, o uso e o monitoramento de arquiteturas de soluções em nuvem e em ambiente físico do CONTRATANTE, bem como as interligações entre eles. Abrange também a resolução de problemas que comprometam a estabilidade, a disponibilidade, a segurança da informação ou quaisquer outros que afetem o funcionamento normal dos serviços de computação em nuvem fornecidos à CONTRATANTE, bem como seu ambiente tecnológico, com esclarecimentos de dúvidas relativas à utilização desses serviços e são classificados da seguinte forma:

- a) Rotineiras: tarefas de periodicidade previamente definida para execução;
- b) Suporte: tarefas e execução de serviços preventivos e corretivos em ambientes computacionais, manutenções preventivas, corretivas, adaptativas e evolutivas de sistemas de informação, atendimento a usuários que requeiram suporte imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas;
- c) Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica. Os “Serviços sob Demanda” são definidas por OSs “Exclusivas” ou de “Escopo”, que têm por finalidade implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos da Anater.

5.3. Computação em nuvem: é um modelo para permitir que o provisionamento de recursos e serviços possam ser realizados de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso através de rede a recursos computacionais configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados e devolvidos com o mínimo de esforço em gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços. São características essenciais de computação em nuvem:

- a) Autosserviço sob demanda - O cliente pode unilateralmente provisionar a capacidade computacional necessária, como servidores e redes de armazenamento, de maneira automática sem precisar de interação humana com cada provedor de serviços em nuvem.
- b) Amplo acesso pela rede - Recursos computacionais estão disponíveis através da rede e acessados através de mecanismos padrões que promovem o uso heterogêneo de plataformas clientes (ex.: smartphones, tablets, laptops, estações de trabalho).
- c) Grupo de recursos - Os recursos do provedor de serviços em nuvem são agrupados para servir múltiplos clientes usando o modelo multi-tenant, com diferentes recursos físicos e virtuais, dinamicamente alocados e realocados conforme demanda. Exemplos de recursos incluem armazenamento, processamento, memória, e largura de banda de rede.
- d) Rápida Elasticidade - Capacidades podem ser elasticamente aumentadas ou diminuídas de acordo com a demanda atual e o perfil de uso das aplicações. Estas alterações podem ser realizadas a qualquer momento, possibilitando otimização do uso de recursos e consequente economia de valores.
- e) Serviço mensurado - Sistemas em nuvem automaticamente controlam e otimizam o uso de recursos, levando em consideração capacidades de monitoramento em um nível apropriado para o tipo de serviço (ex.: armazenamento, processamento, largura de banda, e usuários ativos por contas.) O uso de recursos pode ser monitorado, controlado, e reportado, provendo transparência tanto para o provedor quanto para o consumidor do serviço utilizado.

5.4. Modelo de Serviços em nuvem:

- a) IaaS - Infrastructure as a Service - Infraestrutura como Serviço – Capacidade fornecida ao cliente para provisionar processamento, armazenamento, comunicação de rede e outros recursos de computação fundamentais nos quais o cliente pode instalar e

executar softwares em geral, incluindo sistemas operacionais e aplicativos. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura na nuvem subjacente, mas tem controle sobre os sistemas operacionais, armazenamento e aplicativos instalados, e possivelmente um controle limitado de alguns componentes de rede.

b) PaaS - Platform as a Service - Plataforma como Serviço – Capacidade fornecida ao cliente para provisionar na infraestrutura de nuvem aplicações adquiridas ou criadas para o cliente, desenvolvidas com linguagens de programação, bibliotecas, serviços e ferramentas suportados pelo provedor de serviços em nuvem. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura na nuvem subjacente incluindo rede, servidores, sistema operacional ou armazenamento, mas tem controle sobre as aplicações instaladas e possivelmente sobre as configurações do ambiente de hospedagem de aplicações.

5.5. Provedor de Serviços em Nuvem: Empresa que possui infraestrutura de tecnologia da informação (TI) destinada ao fornecimento de infraestrutura, plataformas e aplicativos baseados em computação em nuvem.

5.6. Nuvem pública: Infraestrutura de computação em nuvem pertencente a um provedor de serviços em nuvem e gerenciada por ele. Os recursos computacionais são baseados em virtualização, agrupados e compartilhados entre clientes, e acessados via Internet ou uma conexão de rede dedicada. O uso dos recursos é monitorado e pago conforme o uso.

5.7. Datacenter: Instalação construída com o objetivo de alojar recursos em nuvem, como servidores e outros equipamentos baseados no modelo “como Serviço - as a Service”. Um datacenter é uma infraestrutura que centraliza as operações e os equipamentos de tecnologia da informação de um provedor de serviços em nuvem e onde ele armazena e gerencia os dados de seus clientes.

5.8. Solução de Tecnologia da Informação: Conjunto de bens e/ou serviços de tecnologia da informação e automação que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação. Fazem parte da Solução as ferramentas de gestão de nuvem; o provedor de serviços de computação em nuvem representado pela CONTRATADA para integrar a solução; toda a infraestrutura, software e serviços ofertados pela CONTRATADA para consecução do objeto, conforme descritos neste Termo de Referência.

5.9. Serviços técnicos especializados: Serviço prestado por profissionais técnicos qualificados, destinado a apoiar tecnicamente o projeto, a implementação, o uso e o monitoramento de arquiteturas de soluções em nuvem. Abrange também a resolução de problemas que comprometam a estabilidade, a disponibilidade, a segurança da informação ou quaisquer outros que afetem o funcionamento normal dos serviços de computação em nuvem fornecidos à CONTRATANTE, bem como esclarecimentos de dúvidas relativas à utilização desses serviços.

5.10. Serviço na modalidade por reserva de recurso (upfront): Serviços reservados previamente por um período de um ano e com faturamento mensal.

5.11. Serviço na modalidade por demanda (on-demand): Serviços alocados por demanda, sem um período pré determinado de alocação dos recursos e com faturamento periódico, de acordo com a Ordem de Serviço.

5.12. Máquina virtual: Ambiente computacional implementado em uma máquina física, a partir de tecnologias de virtualização. Este ambiente possui, minimamente, seu próprio processador, memória RAM e interface de rede, podendo a ele serem agregados outros componentes como, por exemplo, volumes de armazenamento (storage).

5.13. Instância: Corresponde a um componente de computação em nuvem composto de máquina virtual e serviços agregados, como exemplo, armazenamento, componentes de rede e demais serviços que mantenham essa máquina virtual em operação.

6. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Noções Gerais dos Serviços a serem Contratados

6.1.1. A definição do modelo de contratação adotado pela Anater fundamenta-se em experiências e práticas já consolidadas em diversos órgãos e entidades da Administração Pública, especialmente quanto à utilização de unidades de referência destinadas à mensuração e remuneração de serviços de computação

em nuvem e suporte técnico especializado. Nesse contexto, foram adotadas as métricas denominadas Unidade de Serviço em Nuvem (USN) e Unidade de Suporte Técnico (UST), considerando a elevada integração e interdependência entre os serviços relacionados, razão pela qual compõem lote único de contratação.

6.1.2. A adoção dessas unidades de referência busca estabelecer metodologia objetiva, padronizada, previsível e flexível para mensuração da execução contratual, permitindo adequada gestão dos serviços, controle do consumo e compatibilidade entre a demanda institucional e a efetiva utilização dos recursos contratados.

6.1.3. O modelo contempla, de forma integrada, serviços relacionados:

6.1.4. ao provisionamento e disponibilização de recursos de tecnologia da informação em nuvem;

6.1.5. à implantação, configuração e operacionalização dos recursos contratados; e

6.1.6. ao apoio técnico especializado para sustentação, monitoramento e gestão do ambiente computacional, visando assegurar a continuidade, a disponibilidade, a segurança e o desempenho dos serviços de TIC.

6.1.7. A estreita relação operacional entre as atividades de disponibilização, implantação, manutenção e suporte técnico evidencia a necessidade de contratação integrada da solução, considerando que a segregação desses serviços poderia comprometer a eficiência operacional, a governança da solução e os níveis de disponibilidade requeridos pela Anater. Dessa forma, a contratada deverá demonstrar capacidade técnica para execução integrada de todos os serviços previstos neste Termo de Referência.

6.1.8. Os serviços de computação em nuvem classificados como provisionamento ou disponibilização de recursos tecnológicos serão mensurados por meio de Unidade de Serviço em Nuvem (USN), que servirá como referência para aquisição dos serviços descritos no Item 1 da Tabela 01.

6.1.9. A métrica de USN tem por finalidade estabelecer parâmetro de cobrança proporcional, objetivo e compatível com o consumo efetivo dos recursos computacionais utilizados, mediante atribuição de valores de referência específicos para cada tipo de serviço de nuvem, conforme critérios técnicos individualizados.

6.1.10. Os serviços técnicos especializados de apoio à gestão do ambiente computacional serão mensurados por meio de Unidade de Suporte Técnico (UST). Para fins de referência inicial, cada UST corresponderá a uma hora de trabalho técnico de monitoração de ambiente computacional, considerada atividade de menor complexidade dentre os serviços especializados de infraestrutura previstos nesta contratação.

6.1.11. A CONTRATANTE efetuará o pagamento exclusivamente das USNs e USTs efetivamente demandadas e executadas pela CONTRATADA, observados os limites máximos estimados previstos neste Termo de Referência.

6.1.12. Os provedores de serviços disponibilizados pela CONTRATADA deverão contemplar todos os recursos de computação em nuvem previstos no Item 1 da Tabela 01, observadas as especificações técnicas e os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste instrumento.

6.1.13. Os serviços descritos no Item 1 da Tabela 01 deverão ser executados obrigatoriamente em território nacional, incluindo armazenamento, processamento, replicação e realização de cópias de segurança (backup) dos dados e informações da CONTRATANTE em datacenters fisicamente localizados no Brasil, assegurando a observância da legislação brasileira aplicável à proteção, guarda e tratamento das informações institucionais.

6.1.14. Todos os dados, informações, configurações, registros e demais conteúdos decorrentes dos serviços prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, devendo ser assegurado acesso irrestrito às informações durante toda a vigência contratual.

6.1.15. Ao término do contrato, independentemente da motivação de sua extinção, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE todas as informações, artefatos, configurações, documentações e recursos necessários à continuidade operacional dos serviços e à eventual migração do ambiente tecnológico, incluindo documentação técnica, inventário de ativos, configurações, scripts, credenciais institucionais sob guarda contratual, topologias, procedimentos operacionais e demais

artefatos indispensáveis à continuidade dos serviços.

6.1.16. A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico à reversão operacional e à migração dos ambientes ao término contratual, sem interrupção indevida dos serviços.

6.1.17. Mediante solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer em até 10 dias úteis, a contar da solicitação, cópias de segurança das aplicações, bancos de dados, scripts de configuração, imagens de máquinas virtuais, dados armazenados em nuvem e demais componentes necessários à preservação e continuidade das operações tecnológicas da Anater, inclusive em ambientes híbridos. O prazo estabelecido poderá ser dilatado mediante autorização prévia da CONTRATANTE.

6.1.18. Todos os serviços prestados deverão observar princípios de interoperabilidade e portabilidade, garantindo que as aplicações e ambientes provisionados possam ser migrados para outros provedores de serviços em nuvem, sem restrições técnicas que caracterizem dependência tecnológica indevida (vendor lock-in).

6.1.19. Os serviços poderão ser hospedados em diferentes provedores de nuvem, desde que as interligações entre os ambientes observem requisitos adequados de segurança, disponibilidade, desempenho e confiabilidade, mediante prévia validação e aceite da CONTRATANTE.

6.1.20. Por ocasião de eventual prorrogação contratual, poderá ser avaliada, em comum acordo entre as partes, a substituição de provedores ou a atualização tecnológica da solução contratada, desde que precedida de estudo de viabilidade técnica e mercadológica que demonstre a manutenção das condições originalmente estabelecidas neste Termo de Referência, sem alteração do objeto contratual. Eventual migração de sistemas, serviços e infraestrutura será de responsabilidade integral da CONTRATADA.

6.1.21. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável perante a CONTRATANTE pela execução dos serviços, inclusive quando executados mediante provedores terceiros de computação em nuvem.

6.1.22. A CONTRATADA deverá assegurar segregação lógica dos ambientes da CONTRATANTE, vedado o compartilhamento de dados institucionais com terceiros não autorizados.

6.2. Serviços em nuvem e sua respectiva descrição

6.2.1. Abaixo os serviços em nuvem a serem objetos de contratação, com as respectivas descrições:

Tabela 03– Serviços de computação em nuvem

Item	Descrição do serviço (por demanda)	Unidade	Fator (USN)
1	Servidor virtual Linux	vCPU/hora	98
2	Servidor virtual Windows	vCPU/hora	16
3	GPU para servidor virtual	GPU/hora	0
4	Memória RAM	Gigabyte/hora	400
5	Serviço de armazenamento de blocos (SSD)	Gigabyte/mês	13300
6	Serviço de armazenamento de blocos (HDD)	Gigabyte/mês	0
7	Serviço de armazenamento de file system (NFS)	Gigabyte/mês	0

8	Serviço de armazenamento de objetos – TIPO1	Gigabyte/mês	0
9	Serviço de armazenamento de objetos – TIPO2	Gigabyte/mês	0
10	Tráfego de saída da rede	Gigabyte/mês	0
11	Tráfego de rede do balanceador de carga	Gigabyte/mês	0
12	Serviço de balanceamento de carga	Unidade/hora	0
13	Serviço de balanceamento de carga utilizando gerenciador de tráfego	DNS Queries Milhão/Mês	0
14	Porta de conexão de fibra 1Gbps	Unidade/hora	0
15	Porta de conexão de fibra 10Gbps	Unidade/hora	0
16	Serviço de DNS – Hospedagem de zonas	Zona/mês	0
17	Serviço de DNS – Consultas	Milheiro de consulta/mês	0
18	Serviço de VPN	Gigabyte/Mês	0
19	VPN Gateway	Hora de Conexão	0
20	Solução de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM)	Por chave/Mês	0
21	Solução de Gerenciamento de eventos e informações de segurança (SIEM)	Instância/mês	0
22	Solução de Análise de vulnerabilidades	Instância/mês	0
23	Antivírus com Detecção e Resposta (XDR)	Instância/ano	0
24	Serviço Next Generation Firewall adquirido por Regra	Por regra/Mês	0
25	Serviço Next Generation Firewall adquirido por hora	Gateway/hora	1
26	Serviço Web Application Firewall adquirido por ACL	ACL/Mês	0
27	Serviço Web Application Firewall adquirido por Regra	Por regra/Mês	0

28	Serviço Web Application Firewall adquirido por hora	Gateway/hora	1
29	Serviço Web Application Firewall adquirido por Gigabyte	Gigabyte/mês	0
30	Serviço de Backup	Instância/mês	0
31	Serviço de armazenamento de Backup	Gigabyte/mês	1976,265
32	IP Público	Unidade/Mês	0
33	Licença de uso de Banco de Dados Oracle Standard Edition	Unidade de vCPU/hora	0
34	Licença de uso de Banco de Dados Oracle Enterprise Edition	Unidade de vCPU/hora	0
35	Licença de uso de Banco de Dados Microsoft SQL Server Standard Edition	Unidade de vCPU/hora	2
36	Licença de uso de Banco de Dados Microsoft SQL Server Enterprise Edition	Unidade de vCPU/hora	0
37	Licença de uso de solução de virtualização de aplicação (acesso remoto).	Unidade de licença/mês	0
38	Serviço de BI (Visualização de Dados) - adquirido por instância	Instância/hora	0
39	Serviço Gerenciado de Kubernetes	Instância/hora	0
40	Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud – TIPO 01	Unidade de licença/ano	0
41	Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 02	Unidade de licença/ano	0
42	Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 03	Unidade de licença/ano	0
43	Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 04	Unidade de licença/ano	0
44	Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 05	Unidade de licença/ano	0
45	Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 06	Unidade de licença/ano	0
46	Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 07	Unidade de licença/ano	0

47	Serviço de correio eletrônico / email em cloud – TIPO 01	Unidade de licença/ano	0
48	Serviço de correio eletrônico / email em cloud – TIPO 02	Unidade de licença/ano	0

6.2.2. Os serviços de computação em nuvem constantes da tabela anterior são contabilizados por meio de USN (Unidade de Serviço em Nuvem). A USN visa estabelecer-se como método previsível, linear e flexível para obtenção de uma quantidade objetivamente definida a ser cobrada pelos serviços de computação em nuvem.

6.3. **Descrição detalhada de cada serviço listado na Tabela 3**

6.3.1. **Item 1 e 2 - Servidor virtual Linux ou Windows**

6.3.1.1. As máquinas virtuais consistem na disponibilização de recursos de processamento de dados a serem provisionadas com diferentes capacidades em termos de vCPU e Memória RAM;

6.3.1.2. Os processadores utilizados nas vCPU devem ser, no mínimo, Intel Xeon família E5 v4, Xeon Scalable Processor, Xeon Platinum 8167 ou superior, GOLD, Silver Scalable ou superior, ou AMD EPYC 7000 ou superior. Podem ser ofertados outros tipos de vCPU desde que seja demonstrado possuírem características de CPU Benchmarks superiores aos listados anteriormente.

6.3.1.3. As máquinas virtuais serão ofertadas com os seguintes sistemas operacionais instalados:

- a) Máquinas Virtuais Linux: CentOS 7 ou superior; Ubuntu Server 20.04 ou superior;
- b) Máquinas Virtuais RHEL: Red Hat Enterprise Linux 6 ou superior, neste caso, também será aceita versão do Linux empresarial com suporte do fabricante;
- c) Máquinas Virtuais Windows: Windows Server 2016 ou superior;

6.3.1.4. Os sistemas operacionais devem estar devidamente licenciados e aptos para uso.

6.3.1.5. As máquinas virtuais devem ser fornecidas com disco destinado ao boot e hospedagem do sistema operacional. A capacidade mínima do disco deve ser de 50 GB para Linux e 100 GB para Windows.

6.3.1.6. As máquinas virtuais deverão contar com o serviço de crescimento ou diminuição de recursos em função da demanda.

6.3.2. **Item 3 - GPU.**

6.3.2.1. Unidade de processamento gráfico (GPU) utilizada para o provimento de máquinas virtuais devem possuir, no mínimo, performance em precisão dupla de 900 GFLOPS.

6.3.2.2. Deverá contar com, no mínimo, 250 Tensor Cores;

6.3.2.3. Deverá contar com, no mínimo, 24GB de VRAM;

6.3.3. **Item 4 - Memória RAM.**

6.3.3.1. Deverá possibilitar provisionar instância otimizadas para memória, a fim de atender demandas da CONTRATANTE;

6.3.3.2. Deverá possibilitar a análise de desempenho das instâncias do parque computacional, através da análise de todos os indicadores de performance e horários de carga.

6.3.4. **Item 5 - Serviço de armazenamento de blocos (SSD)**

6.3.4.1. Serviço para utilização de volume de armazenamento block-level.

6.3.4.2. Deverá possibilitar que o volume criado seja anexado às máquinas virtuais e reconhecido pelo SO como um dispositivo físico e local.

6.3.4.3. Deverá ser baseado em discos de estado sólido (SSD) ou tecnologia superior em termos de performance.

6.3.4.4. A CONTRATADA deve informar o desempenho mínimo, em IOPS e MiB/s, para o volume

provisionado.

6.3.4.5. Deverá possuir função de criptografia do volume com mudança de chave gerenciada pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;

6.3.4.6. O desempenho informado pela CONTRATADA para o volume provisionado deve se manter ao longo do contrato, podendo ser comprovado por meio de benchmark definido a critério da CONTRATANTE.

6.3.5. ***Item 6 - Serviço de armazenamento de blocos (HDD)***

6.3.5.1. Serviço para utilização de volume de armazenamento block-level.

6.3.5.2. Deverá possibilitar que o volume criado seja anexado às máquinas virtuais e reconhecido pelo SO como um dispositivo físico e local.

6.3.5.3. Deverá ser baseado em discos magnético (HDD) ou superior.

6.3.5.4. A CONTRATADA deve informar o desempenho mínimo, em IOPS e MiB/s, para o volume provisionado.

6.3.5.5. Deverá possuir função de criptografia do volume com mudança de chave gerenciada pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;

6.3.5.6. O desempenho informado pela CONTRATADA para o volume provisionado deve se manter ao longo do contrato, podendo ser comprovado por meio de benchmark definido a critério da CONTRATANTE.

6.3.6. ***Item 7 - Serviço de armazenamento de file system (NFS)***

6.3.6.1. Serviço para utilização de volume de armazenamento em rede.

6.3.6.2. Deverá possibilitar que o volume criado seja anexado / montado às máquinas virtuais e reconhecido pelo SO.

6.3.6.3. A CONTRATADA deve informar o desempenho mínimo, em IOPS e MiB/s, para o volume provisionado.

6.3.6.4. O desempenho informado pela CONTRATADA para o volume provisionado deve se manter ao longo do contrato, podendo ser comprovado por meio de benchmark definido a critério da CONTRATANTE.

6.3.7. ***Item 8 - Serviço de armazenamento de objetos – TIPO 1***

6.3.7.1. Serviço para utilização de volume de armazenamento de objetos.

6.3.7.2. Deverá ser durável, escalável e seguro.

6.3.7.3. Deverá possuir interface Web para inclusão e consultas de informações.

6.3.7.4. Deverá possuir API para upload de arquivos via aplicações desenvolvidas por terceiros.

6.3.7.5. Deverá ser capaz de acessar os objetos armazenados de maneira instantânea, sem a necessidade de efetuar restauração ou qualquer outra ação para que o objeto fique disponível e ONLINE (hot).

6.3.8. ***Item 9 - Serviço de armazenamento de objetos – TIPO 2***

6.3.8.1. Serviço para utilização de volume de armazenamento de objetos.

6.3.8.2. Deverá ser durável, escalável e seguro.

6.3.8.3. Deverá possuir interface Web para inclusão e consultas de informações.

6.3.8.4. Deverá possuir API para upload de arquivos via aplicações desenvolvidas por terceiros.

6.3.8.5. Poderá ser armazenado em camada offline (cold) de tal maneira que não precise ser acessado de maneira instantânea, podendo ser necessário a cópia para a camada ONLINE (hot) para que fique disponível.

6.3.9. ***Item 10 - Tráfego de saída da rede***

- 6.3.9.1. Serviço de transmissão de dados de saída da rede.
- 6.3.9.2. Nenhum tráfego de entrada para a rede será cobrado.
- 6.3.10. **Item 11 - Tráfego de rede do Balanceador de Carga**
- 6.3.10.1. Serviço de transmissão de dados do Balanceador de Carga.
- 6.3.11. **Item 12 - Serviço de balanceamento de carga**
- 6.3.11.1. Serviço para utilização de balanceador de carga, que distribuirá o tráfego de entrada para as máquinas virtuais.
- 6.3.11.2. Deverá ser escalável, de maneira a crescer ou diminuir seu poder de processamento, em função do fluxo de dados que por ele trafegar.
- 6.3.12. **Item 13 - Serviço de balanceamento de carga utilizando gerenciador de tráfego**
- 6.3.12.1. Serviço para controlar a distribuição do tráfego do usuário para pontos de extremidade da aplicação;
- 6.3.12.2. Deverá fornecer failover automático quando um ponto de extremidade ficar inativo;
- 6.3.12.3. Deverá permitir a melhora da capacidade de resposta do aplicativo direcionando o tráfego para o ponto de extremidade com a menor latência de rede para o cliente;
- 6.3.12.4. Deverá permitir operações de manutenção planejada nas aplicações sem tempo de inatividade.
- 6.3.13. **Item 14 - Porta de conexão de fibra 1 Gbps**
- 6.3.13.1. Serviço de conexão de fibra dedicada entre a infraestrutura de rede local da CONTRATANTE e uma porta de interface do provedor, visando à interconexão segura e rápida entre os dois, sem tráfego pela internet.
- 6.3.13.2. A porta do provedor deverá estar localizada em território nacional.
- 6.3.13.3. Todos os custos de conexão da CONTRATANTE até a porta de conexão do provedor serão de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 6.3.14. **Item 15 - Porta de conexão de fibra 10 Gbps**
- 6.3.14.1. Serviço de conexão de fibra dedicada entre a infraestrutura de rede local da CONTRATANTE e uma porta de interface do provedor, visando à interconexão segura e rápida entre os dois, sem tráfego pela internet.
- 6.3.14.2. A porta do provedor deverá estar localizada em território nacional.
- 6.3.14.3. Todos os custos de conexão da CONTRATANTE até a porta de conexão do provedor serão de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 6.3.15. **Item 16 - Serviço de DNS – Hospedagem de zonas**
- 6.3.15.1. O Serviço consiste em um espaço de gerenciamento no qual é possível criar, editar, alterar e excluir entradas no DNS. Cada zona DNS representa um limite de autoridade sujeito à gestão por determinadas entidades.
- 6.3.16. **Item 17 - Serviço de DNS – Consultas**
- 6.3.16.1. O Serviço consiste em realizar consultas DNS que representa a ação de um host buscar um registro específico que está exposto na zona DNS. Para realizar essa consulta o host percorre toda a árvore hierárquica até achar o registro específico.
- 6.3.17. **Item 18 - Serviço de VPN**
- 6.3.17.1. Serviço para uso de Rede Privada Virtual (Virtual Private Network – VPN);
- 6.3.17.2. O serviço será contratado usando a métrica de GB trafegado por mês;
- 6.3.17.3. Deve permitir a criação de conexões site-to-site e client-to-site para a mesma VPN e fornecer scripts e/ou software para a criação dessas conexões;

- 6.3.17.4. Somente o tráfego de saída será contabilizado para cobrança do serviço;
- 6.3.17.5. O tráfego de saída para o serviço de VPN não se confunde nem poderá ser cobrado em duplicidade com o tráfego de saída de rede descrito no item 6.3.9;
- 6.3.17.6. O tráfego de dados através da conexão deve ser por túnel VPN utilizando o protocolo IPsec;
- 6.3.17.7. A taxa de transferência mínima na conexão VPN deve ser de 100 Mbps, podendo, entretanto, ser inferior quando limitada pela capacidade da conexão (link de dados) da CONTRATANTE.
- 6.3.18. **Item 19 - VPN Gateway:**
- 6.3.18.1. A CONTRATADA deverá prover um gateway de VPN para a rede da CONTRATANTE;
- 6.3.18.2. Possibilitar o envio do tráfego criptografado em uma conexão pública;
- 6.3.18.3. Permitir a criação de VPN conforme descrito no Serviço de VPN;
- 6.3.18.4. Estão inclusos nesse serviço os custos do gateway por hora de conexão da VPN.
- 6.3.19. **Item 20 – Solução de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM):**
- 6.3.19.1. Deverá criptografar chaves e segredos, como chaves de autenticação, chaves de conta de armazenamento, chaves de criptografia de dados, arquivos .PFX e senhas;
- 6.3.19.2. Deverá fazer registro completo de 'quem', 'o que' e 'quando' do acesso com senha;
- 6.3.19.3. Alertar em tempo real sobre a ocorrência de vários eventos com senhas, permitindo a integração com as soluções de Security Information and Event Management (SIEM);
- 6.3.19.4. Deverá gerar relatórios sobre violações no que diz respeito ao uso e gerenciamento de senhas privilegiadas, com base nos requisitos de PCI-DSS.
- 6.3.20. **Item 21 – Solução de Gerenciamento de eventos e informações de segurança (SIEM):**
- 6.3.20.1. Coletar e indexar dados de máquina dos ambientes que serão definidos, em tempo real;
- 6.3.20.2. Indexação de logs para obter uma visibilidade detalhada, dados para suporte forense e resolução de problemas;
- 6.3.20.3. Criar relatórios ad hoc para identificar tendências ou provar controles de conformidade;
- 6.3.20.4. Criar painéis interativos para monitorar incidentes de segurança, níveis de serviço e outras métricas importantes de desempenho;
- 6.3.20.5. Analisar transações de usuário, comportamento de cliente, comportamento de máquina, ameaças à segurança e atividade fraudulenta, tudo em tempo real;
- 6.3.20.6. Indexação de qualquer tipo de dado de máquina, independentemente do formato ou da localização, logs, dados de clickstream, configurações, dados de sensores, dados de rede, traps e alertas, eventos de alteração, saída de comandos de diagnóstico, dados de APIs e filas de mensagem, e até mesmo logs com várias linhas de aplicativos de clientes;
- 6.3.20.7. Usar comandos de pesquisa conhecidos para definir, limitar ou ampliar sua pesquisa e correlacionar eventos em diversas fontes de dados para revelar novas informações;
- 6.3.20.8. Usar comandos de geração de relatórios estatísticos, atualizar contagens de transação e calcular métricas, procurar por condições específicas dentro de um intervalo de tempo contínuo e detectar padrões automaticamente em conjuntos grandes de dados;
- 6.3.20.9. Interagir com os resultados de sua pesquisa em tempo real;
- 6.3.20.10. Aumentar ou diminuir o detalhamento dos resultados da pesquisa para revelar tendências, picos e anormalidades rapidamente;
- 6.3.20.11. Facilitar o estabelecimento ou a busca de relacionamentos entre atividades ou eventos aparentemente não relacionados;
- 6.3.20.12. Correlacionar dados de máquina baseado em tempo, dados externos, localização, subpesquisas e parcerias em várias fontes de dados e conjuntos de dados de grande porte;

- 6.3.20.13. Identificar eventos relacionados como uma transação ou sessão;
- 6.3.20.14. Visualizar tendências e características em relatórios e painéis;
- 6.3.20.15. Criar relatórios, gráficos e diagramas avançados para compreender tendências importantes, criar visualizações avançadas, resumir os principais indicadores e exibir a frequência das condições;
- 6.3.20.16. Fazer previsões dos altos e baixos, planejar recursos de sistema e antecipar cargas de trabalho com as novas visualizações de previsão.

6.3.21. ***Item 22 - Solução de Análise de vulnerabilidades:***

- 6.3.21.1. Realizar e apresentar relatório de testes de vulnerabilidades de todo o ambiente tecnológico, conforme as práticas de Segurança da Informação, contendo dados, informações, indicadores e métricas que permitam avaliar a exposição do parque computacional em relação aos riscos de segurança em TI, contendo: hosts encontrados, topologia de rede, serviços, vulnerabilidades descobertas, nível de risco por plataforma e por vulnerabilidade;
- 6.3.21.2. Apresentar graduação de riscos, baseada em pontuação, que permite medir o nível de riscos dos recursos e sistemas encontrados;
- 6.3.21.3. Prover soluções de gestão de vulnerabilidades capaz de identificar vulnerabilidades de infraestrutura e aplicações, que possam comprometer a disponibilidade, integridades e confiabilidade dos dados e serviços;
- 6.3.21.4. Levantar e classificar criticidade de ativos, baseada na importância do ativo e nas vulnerabilidades encontradas;
- 6.3.21.5. Para a prestação deste serviço deverão ser utilizadas ferramentas para descoberta de novas vulnerabilidades de aplicações e infraestrutura bem como a gestão de todo ciclo de vida das vulnerabilidades encontradas, desde a descoberta até a correta mitigação;
- 6.3.21.6. A ferramenta de gestão de vulnerabilidades deverá ser capaz de escanear e gerenciar diversos ativos, podendo ser estações de trabalho, notebooks, switches, roteadores, access points, servidores de rede, servidores de aplicações, servidores de banco de dados, aplicações Web, firewall, etc;
- 6.3.21.7. Efetuar descoberta dos ativos que possuam endereço IP, sejam servidores de rede, máquinas virtuais, estações de trabalho, serviços de infraestrutura, aplicações, switches etc;
- 6.3.21.8. Correlacionar eventos baseados no sistema operacional, porta/protocolo, banners e vulnerabilidades.
- 6.3.21.9. Detectar vulnerabilidades em aplicações Web, bases de dados, aplicações comerciais, sistemas operacionais e dispositivos de rede;
- 6.3.21.10. Efetuar varredura à procura de vulnerabilidades e exploits.
- 6.3.21.11. Detectar vulnerabilidades em dispositivos de redes sem fio, aplicações baseadas em Web, bases de dados, aplicações comerciais, sistemas operacionais e dispositivos de rede dentre outras.
- 6.3.21.12. Varredura e descoberta de vulnerabilidades para todos os equipamentos e softwares que compõem a solução de Serviços Gerenciados de Segurança, bem como para todo o ambiente computacional de Datacenter e network;
- 6.3.21.13. Agrupamento de eventos baseada em sistemas operacionais, endereços IP, nome DNS, nome NetBIOS, porta de serviços e vulnerabilidades;
- 6.3.21.14. Detecção de vulnerabilidades em sistemas operacionais, protocolos de rede, aplicações Web e banco de dados;
- 6.3.21.15. Detecção de vulnerabilidades em ambiente Microsoft Windows, incluindo Hot Fixes, Service Packs e registros de sistema operacional.

6.3.22. ***Item 23 - Antivírus com detecção e resposta estendidas (XDR)***

- 6.3.22.1. Possuir gerência integrada e disponível para instalação On-Premise ou utilização em nuvem própria do fabricante;
- 6.3.22.2. Ter capacidade de gerar pacotes autoexecutáveis para a instalação do software para

gerenciamento, além de automatização para instalação de todos os módulos e informações necessárias para o funcionamento do produto (licenças, configurações);

6.3.22.3. Detectar e eliminar programas maliciosos (malwares), tais como vírus, ransomware, spywares, worms, cavalos de tróia, keyloggers, programas de propaganda, rootkits, phishing, dentre outros;

6.3.22.4. Verificar todos os arquivos criados, acessados ou modificados, inclusive em sessões de linha de comando (DOS ou shell) abertas pelo usuário;

6.3.22.5. Deve possuir módulo que analise as ações de cada aplicação em execução no computador, gravando as ações executadas e comparando-as com sequências características de atividades perigosas. Tais registros de sequências devem ser atualizados juntamente com as vacinas;

6.3.22.6. Deve possuir Módulo que analise cada macro de VBA executada, procurando por sinais de atividade maliciosa;

6.3.22.7. Deve possuir Módulo que analise qualquer tentativa de edição, exclusão ou gravação do registro;

6.3.22.8. Deve possuir módulo que analise qualquer tentativa maliciosa de edição, exclusão ou gravação do registro;

6.3.22.9. Capacidade para definir escopo de varredura/rastreamento: todos os discos locais, discos específicos;

6.3.22.10. Capacidade de adicionar pastas/arquivos em uma zona de exclusão, a fim de excluí-los da verificação;

6.3.22.11. Possibilidade de definir frequência de varredura;

6.3.22.12. Capacidade de realizar a verificação “inteligente” de arquivos, ou seja, somente verificará o arquivo se este for passível de infecção. O antivírus deve analisar a informação de cabeçalho do arquivo para fazer essa decisão e não tomá-la apenas a partir da extensão do arquivo;

6.3.22.13. Anteriormente a qualquer tentativa de desinfecção ou exclusão permanente, o antivírus deve realizar um backup do objeto.

6.3.22.14. Possuir módulo de web-antivírus para proteção contra ameaças durante navegação na internet.

6.3.23. ***Item 24 - Serviço de Next Generation Firewall adquirido por regra***

6.3.23.1. Serviço para fornecer proteção centralizada contra vulnerabilidades e eventuais ataques;

6.3.23.2. Proteção contra explorações conhecidas, malware e malware sites usando inteligência de ameaça contínua fornecida por Serviços de segurança;

6.3.23.3. Identificação de milhares de aplicativos, incluindo aplicativos em nuvem para inspeção profunda no tráfego de rede;

6.3.23.4. Detecção de ataques desconhecidos usando análise dinâmica e fornece mitigação automatizada para parar ataques direcionados;

6.3.23.5. O serviço será contabilizado e remunerado por regra ativada.

6.3.24. ***Item 25 - Serviço de Next Generation Firewall adquirido por hora***

6.3.24.1. Serviço para fornecer proteção centralizada contra vulnerabilidades e eventuais ataques;

6.3.24.2. Proteção contra explorações conhecidas, malware e malware sites usando inteligência de ameaça contínua fornecida por Serviços de segurança;

6.3.24.3. Identificação de milhares de aplicativos, incluindo aplicativos em nuvem para inspeção profunda no tráfego de rede;

6.3.24.4. Detecção de ataques desconhecidos usando análise dinâmica e fornece mitigação automatizada para parar ataques direcionados;

6.3.24.5. O serviço será contabilizado e remunerado por hora na utilização da solução.

6.3.25. ***Item 26 - Serviço de Web Application Firewall adquirido por ACL***

- 6.3.25.1. Serviço para fornecer proteção centralizada dos aplicativos Web, contra vulnerabilidades e eventuais ataques;
- 6.3.25.2. O serviço será remunerado por hora de utilização do gateway;
- 6.3.25.3. Deverá fornecer proteção sem modificar o código de back-end;
- 6.3.25.4. Deverá proteger vários aplicativos Web ao mesmo tempo por trás de um gateway de aplicativo;
- 6.3.25.5. Deverá fornecer monitoramento das aplicações Web contra-ataques usando um log em tempo real;
- 6.3.25.6. Deverá permitir personalização de regras e grupos de regras, a fim de atender as necessidades das aplicações e eliminar falsos positivos.
- 6.3.25.7. O serviço será contabilizado e remunerado por regra de ACL (Access Control List).

6.3.26. ***Item 27 - Serviço de Web Application Firewall adquirido por Regra***

- 6.3.26.1. Serviço para fornecer proteção centralizada dos aplicativos Web, contra vulnerabilidades e eventuais ataques;
- 6.3.26.2. O serviço será remunerado por hora de utilização do gateway;
- 6.3.26.3. Deverá fornecer proteção sem modificar o código de back-end;
- 6.3.26.4. Deverá proteger vários aplicativos Web ao mesmo tempo por trás de um gateway de aplicativo;
- 6.3.26.5. Deverá fornecer monitoramento das aplicações Web contra-ataques usando um log em tempo real;
- 6.3.26.6. Deverá permitir personalização de regras e grupos de regras, a fim de atender as necessidades das aplicações e eliminar falsos positivos.
- 6.3.26.7. O serviço será contabilizado e remunerado por regra ativada.

6.3.27. ***Item 28 - Serviço de Web Application Firewall adquirido por Hora***

- 6.3.27.1. Serviço para fornecer proteção centralizada dos aplicativos Web, contra vulnerabilidades e eventuais ataques;
- 6.3.27.2. O serviço será remunerado por hora de utilização do gateway;
- 6.3.27.3. Deverá fornecer proteção sem modificar o código de back-end;
- 6.3.27.4. Deverá proteger vários aplicativos Web ao mesmo tempo por trás de um gateway de aplicativo;
- 6.3.27.5. Deverá fornecer monitoramento das aplicações Web contra-ataques usando um log em tempo real;
- 6.3.27.6. Deverá permitir personalização de regras e grupos de regras, a fim de atender as necessidades das aplicações e eliminar falsos positivos.
- 6.3.27.7. O serviço será contabilizado e remunerado por hora na utilização da solução.

6.3.28. ***Item 29 - Serviço de Web Application Firewall adquirido por Gigabyte/Mês***

- 6.3.28.1. Serviço para fornecer proteção centralizada dos aplicativos Web, contra vulnerabilidades e eventuais ataques;
- 6.3.28.2. O serviço será remunerado por gigabyte trafegado no gateway;
- 6.3.28.3. Deverá fornecer proteção sem modificar o código de back-end;
- 6.3.28.4. Deverá proteger vários aplicativos Web ao mesmo tempo por trás de um gateway de aplicativo;
- 6.3.28.5. Deverá fornecer monitoramento das aplicações Web contra-ataques usando um log em

tempo real;

6.3.28.6. Deverá permitir personalização de regras e grupos de regras, a fim de atender as necessidades das aplicações e eliminar falsos positivos.

6.3.28.7. O serviço será contabilizado e remunerado por gigabyte trafegado na solução.

6.3.29. ***Item 30 - Serviço de Backup***

6.3.29.1. Serviço para fornecer backup (ou proteção) e restauração de dados na nuvem;

6.3.29.2. Deverá alocar e gerenciar automaticamente o armazenamento de backup;

6.3.29.3. Deverá permitir a transmissão segura e o armazenamento dos dados criptografados;

6.3.29.4. Deverá fornecer backups consistentes, garantindo que correções adicionais não sejam necessárias para restaurar os dados;

6.3.29.5. Deverá permitir retenção dos backups, por prazo superior a 5 anos;

6.3.29.6. Deverá permitir transferência de dados ilimitada, tanto para backup quanto para restore;

6.3.29.7. Deverá fornecer sistema de alertas para falhas no processo de backup, ou consistência dos arquivos.

6.3.30. ***Item 31 - Serviço de armazenamento de backup***

6.3.30.1. Serviço com possibilidade de armazenamento heterogêneo, local ou em nuvem, de cópias de segurança;

6.3.30.2. O serviço de armazenamento de Backup em nuvem, deve prover escala ilimitada e proporcionar alta disponibilidade, sem necessidade de manutenção ou sobrecarga de monitoramento;

6.3.30.3. Os dados devem ser persistidos com redundância, de no mínimo 3 cópias dos dados em equipamentos de hardware diferentes, de forma a prevenir perda de dados com falhas de hardware;

6.3.30.4. Deverá permitir retenção de dados por período de tempo Indeterminado;

6.3.30.5. Deverá permitir a criptografia dos dados.

6.3.31. ***Item 32 - IP Público***

6.3.31.1. Serviço de atribuição de endereço IP público (estático ou dinâmico), dedicado, até que seja liberado pela CONTRATADA a pedido da CONTRATANTE, ou no caso de ser dinâmico, até que o recurso seja desligado.

6.3.32. ***Item 33 - Licença de uso de Banco de Dados Oracle Standard Edition***

6.3.32.1. Licença de direito de uso de Banco de Dados na versão Standard Edition.

6.3.32.2. Licenciamento baseado em vCPU/hora.

6.3.33. ***Item 34 - Licença de uso de Banco de Dados Oracle Enterprise Edition***

6.3.33.1. Licença de direito de uso de Banco de Dados na versão Enterprise Edition.

6.3.33.2. Licenciamento baseado em vCPU/hora.

6.3.33.3. Deverá permitir o uso das seguintes Options:

6.3.33.4. Data Masking;

6.3.33.5. Diagnostics and Tuning Packs;

6.3.34. ***Item 35 - Licença de uso de Banco de Dados Microsoft SQL Server Standard Edition***

6.3.34.1. Licença de direito de uso de Banco de Dados na versão Standard Edition

6.3.34.2. Licenciamento baseado em vCPU/hora.

6.3.35. ***Item 36 - Licença de uso de Banco de Dados Microsoft SQL Server Enterprise Edition***

6.3.35.1. Licença de direito de uso de Banco de Dados na versão Enterprise Edition.

6.3.35.2. Licenciamento baseado em vCPU/hora.

6.3.36. ***Item 37 - Licença de uso de solução de virtualização de aplicação – acesso remoto***

6.3.36.1. Licença de direito de uso de solução de virtualização de aplicação.

6.3.36.2. Serviço de balanceamento de carga baseado em métricas de uso de recursos computacionais.

6.3.36.3. Possuir a possibilidade de implementação de alta disponibilidade através de clusterização de ambiente de virtualização de aplicação.

6.3.36.4. Licenciamento baseado em licenças/mês.

6.3.37. ***Item 38 - Serviço de BI - Visualização de Dados***

6.3.37.1. Serviço de análise de negócios baseado em nuvem com fornecimento de uma exibição de dados de negócios.

6.3.37.2. Deverá permitir a implantação, distribuição e compartilhamento de relatórios interativos.

6.3.37.3. Deverá permitir o acesso aos relatórios pela Web e aplicativos móveis.

6.3.37.4. Deverá permitir conexão a diversas fontes de dados.

6.3.38. ***Item 39 - Serviço Gerenciado de Kubernetes***

6.3.38.1. Serviço para orquestração e gerenciamento de aplicações em containers através de múltiplos clusters.

6.3.38.2. Deverá permitir o gerenciamento do kubernetes via console.

6.3.38.3. Deverá permitir o monitoramento dos recursos.

6.3.39. ***Item 40 - Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud – TIPO 01***

6.3.39.1. Office (somente leitura) para aplicativos móveis e Office para Web com Word, PowerPoint, OneNote e Excel. Limitado a dispositivos com telas integradas de 10,1” na diagonal ou menos.

6.3.39.2. Calendários (somente leitura).

6.3.39.3. Reuniões online (permissão de chamadas 1:1 e restrição para criação de conferências) – Funcionalidades de convidado e leitura do Microsoft Teams com áudio, vídeo em alta definição, webconferência e streaming. Chamadas de áudio e vídeo online individuais e em grupo, reuniões de canal, compartilhamento de tela, reuniões agendadas, gravação de reunião, audioconferência.

6.3.39.4. Social e intranet (permissão de apenas leitura) – Sharepoint Online e Yammer que reúnem gerenciamento de conteúdo, sites de equipes, compartilhamento de arquivos, dados, notícias e recursos, acesso para convidado, intranet móvel e inteligente, portais, notificações e aprovações, fluxos de trabalho, rede social corporativa, eventos ao vivo incluindo reuniões abertas, reuniões corporativas e treinamentos, comunidades de interesse, portal de ideias e comentários.

6.3.39.5. Arquivos – OneDrive for Business com 2GB de armazenamento. Solução segura de arquivos em nuvem, compartilhamento, controle de acesso e edição colaborativa. Restrição para sincronização com o desktop.

6.3.39.6. Conteúdo (permissão de apenas leitura) – Microsoft Stream e Sway que reúnem serviço de streaming de vídeo, recursos de conversão de voz em texto, legendas automáticas e detecção de rosto, retenção de conhecimento e engajamento em treinamentos e cursos, criação e compartilhamento de relatórios interativos, histórias pessoais apresentações.

6.3.39.7. Sincronização com Active Directory on-premise para single sign-on (SSO).

6.3.40. ***Item 41 - Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 02***

6.3.40.1. Office para aplicativos móveis e Office para Web com Word, PowerPoint, OneNote e Excel. Limitado a dispositivos com telas integradas de 10,1” na diagonal ou menos.

6.3.40.2. E-mail e calendários – Exchange Online com experiência do Outlook Web, caixa de correio de 2GB.

6.3.40.3. Hub para trabalho em equipe (permissão de colaboração) – Microsoft Teams que reúne chats, conteúdo, pessoas e ferramentas. Pesquisa e mensagens ilimitadas, acesso para convidado, versão Web dos aplicativos Word, PowerPoint, Excel e OneNote no Teams, domínio de e-mail personalizado e hospedagem de e-mails do Exchange, mais de 140 aplicativos e serviços integrados e armazenamento de arquivos.

6.3.40.4. Reuniões online (permissão de chamadas 1:1 e restrição para criação de conferências) – Funcionalidades de convidado e leitura do Microsoft Teams com áudio, vídeo em alta definição, webconferência e streaming. Chamadas de áudio e vídeo online individuais e em grupo, reuniões de canal, compartilhamento de tela, reuniões agendadas, gravação de reunião, audioconferência.

6.3.40.5. Social e intranet (permissão de apenas leitura) – Sharepoint Online e Yammer que reúnem gerenciamento de conteúdo, sites de equipes, compartilhamento de arquivos, dados, notícias e recursos, acesso para convidado, intranet móvel e inteligente, portais, notificações e aprovações, fluxos de trabalho, rede social corporativa, eventos ao vivo incluindo reuniões abertas, reuniões corporativas e treinamentos, comunidades de interesse, portal de ideias e comentários.

6.3.40.6. Arquivos – OneDrive for Business com 2GB de armazenamento. Solução segura de arquivos em nuvem, compartilhamento, controle de acesso e edição colaborativa. Restrição para sincronização com o desktop.

6.3.40.7. Conteúdo (permissão de apenas leitura) – Microsoft Stream e Sway que reúnem serviço de streaming de vídeo, recursos de conversão de voz em texto, legendas automáticas e detecção de rosto, retenção de conhecimento e engajamento em treinamentos e cursos, criação e compartilhamento de relatórios interativos, histórias pessoais apresentações.

6.3.40.8. Aplicativos de negócios (permissão de apenas leitura) – Microsoft Power Apps e Microsoft Power Automate que reúnem ferramentas delow-code para criação de aplicativos, fluxos de trabalho, automação de processos e formulários personalizados.

6.3.40.9. Microsoft Graph API – API e gateway do Office 365 para dados inteligência. As APIs REST ou SDKs permitem acessar pontos de extremidade e desenvolver aplicativos compatíveis com cenários que abrangem produtividade, colaboração, educação, segurança, identidade, acesso, gerenciamento de dispositivo dentre outras funcionalidades.

6.3.40.10. Sincronização com Active Directory on-premise para single sign-on (SSO).

6.3.40.11. Gerenciamento de Dispositivos Móveis para Office 365 –funcionalidades de gerenciamento para iOS, Android e Windows Phone, inventário de dispositivos móveis que acessam aplicações corporativas, limpeza total ou seletiva do dispositivo, definições de configuração do dispositivo móvel (comprimento do PIN, PIN necessário, tempo bloqueio, dentre outros), certificação raiz e detecção de jailbreak, controle de acesso a e-mail e documentos corporativos com base em políticas de conformidade e relatórios.

6.3.40.12. Acesso a ferramenta MDM (mobile device management) para Office365.

6.3.41. ***Item 42 - Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 03***

6.3.41.1. Office Online – acesso aos aplicativos do Office no navegador para criação e edição de documentos;

6.3.41.2. Exchange Online Plano 01– e-mail profissional com 50 GB de armazenamento na caixa de correio principal do usuário;

6.3.41.3. Microsoft Teams – reuniões online com áudio, vídeo HD e Web conferência pela Internet. Mensagens instantâneas e transmissão de reuniões para até 10.000 pessoas;

6.3.41.4. Delve – central de conteúdo, pesquisa e descoberta, compilação de informações e análise de relacionamento com conteúdo, assuntos e contatos;

6.3.41.5. Planner – gerenciamento de trabalho. Planos de trabalho, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento de arquivos e análise;

6.3.41.6. OneDrive for Business – armazenamento e compartilhamento de arquivos com, no mínimo,

1TB por usuário;

6.3.41.7. Sites de Equipe – compartilhamento de documentos com, no mínimo, 1TB de armazenamento de linha de base mais, no mínimo, 0,5GB por usuário;

6.3.41.8. Yammer – Rede social corporativa incluindo funcionalidades de colaboração e aplicativos de negócios do Yammer.

6.3.41.9. Sway – solução de narrativa digital incluindo relatórios, apresentações, boletins informativos e treinamentos.

6.3.41.10. Mobilidade – compatibilidade com iOS e dispositivos Android;

6.3.41.11. Portal de vídeo empresarial.

6.3.41.12. Gerenciamento dos aplicativos pela empresa;

6.3.41.13. Necessária uma licença para cada usuário.

6.3.42. *Item 43 - Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 04*

6.3.42.1. Office – suíte de escritório contendo os aplicativos Word, PowerPoint, Excel, Outlook, One-Note, Publisher, Microsoft Teams e Access.

6.3.42.2. Office Online – acesso aos aplicativos do Office no navegador para criação e edição de documentos.

6.3.42.3. Exchange Online Plano 2 – e-mail profissional com 100 GB de armazenamento na caixa de correio principal do usuário e espaço ilimitado do Arquivo-Morto no Local.

6.3.42.4. Microsoft Teams – reuniões online com áudio, vídeo HD e Web conferência pela Internet. Mensagens instantâneas e transmissão de reuniões para até 10.000 pessoas.

6.3.42.5. Delve – central de conteúdo, pesquisa e descoberta, compilação de informações e análise de relacionamento com conteúdo, assuntos e contatos.

6.3.42.6. Planner – gerenciamento de trabalho. Planos de trabalho, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento de arquivos e análise.

6.3.42.7. OneDrive for Business – armazenamento e compartilhamento de arquivos com, no mínimo, 1TB por usuário.

6.3.42.8. Sites de Equipe – compartilhamento de documentos com, no mínimo, 1TB de armazenamento de linha de base mais, no mínimo, 0,5GB por usuário.

6.3.42.9. Yammer – Rede social corporativa incluindo funcionalidades de colaboração e aplicativos de negócios do Yammer.

6.3.42.10. Sway – solução de narrativa digital incluindo relatórios, apresentações, boletins informativos e treinamentos.

6.3.42.11. Mobilidade – compatibilidade com iOS e dispositivos Android.

6.3.42.12. Portal de vídeo empresarial.

6.3.42.13. Gerenciamento dos aplicativos pela empresa.

6.3.42.14. Necessária uma licença para cada usuário.

6.3.43. *Item 44 - Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 05*

6.3.43.1. Office – suíte de escritório contendo os aplicativos Word, PowerPoint, Excel, Outlook, One-Note, Publisher, Microsoft Teams e Access.

6.3.43.2. Office Online – acesso aos aplicativos do Office no navegador para criação e edição de documentos.

6.3.43.3. Exchange Online Plano 2 – e-mail profissional com 100 GB de armazenamento na caixa de correio principal do usuário e espaço ilimitado do Arquivo-Morto no Local.

- 6.3.43.4. Microsoft Teams – reuniões online com áudio, vídeo HD e Web conferência pela Internet. Mensagens instantâneas e transmissão de reuniões para até 10.000 pessoas.
- 6.3.43.5. Delve – central de conteúdo, pesquisa e descoberta, compilação de informações e análise de relacionamento com conteúdo, assuntos e contatos.
- 6.3.43.6. Planner – gerenciamento de trabalho. Planos de trabalho, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento de arquivos e análise.
- 6.3.43.7. OneDrive for Business – armazenamento e compartilhamento de arquivos com, no mínimo, 1TB por usuário.
- 6.3.43.8. Sites de Equipe – compartilhamento de documentos com, no mínimo, 1TB de armazenamento de linha de base mais, no mínimo, 0,5GB por usuário.
- 6.3.43.9. Yammer – Rede social corporativa incluindo funcionalidades de colaboração e aplicativos de negócios do Yammer.
- 6.3.43.10. Sway – solução de narrativa digital incluindo relatórios, apresentações, boletins informativos e treinamentos.
- 6.3.43.11. Mobilidade – compatibilidade com iOS e dispositivos Android.
- 6.3.43.12. Portal de vídeo empresarial.
- 6.3.43.13. Defender para Office 365 Plano 2.
- 6.3.43.14. PowerBI Pro.
- 6.3.43.15. Skype For Business Plus CAL
- 6.3.43.16. Teams DLP.
- 6.3.43.17. Teams Phone.
- 6.3.43.18. Gerenciamento dos aplicativos pela empresa.
- 6.3.43.19. Necessária uma licença para cada usuário.

6.3.44. ***Item 45 - Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 06***

- 6.3.44.1. Office Online – acesso aos aplicativos do Office no navegador para criação e edição de documentos;
- 6.3.44.2. Exchange Online Plano 01– e-mail profissional com 50 GB de armazenamento na caixa de correio principal do usuário;
- 6.3.44.3. Microsoft Teams – reuniões online com áudio, vídeo HD e Web conferência pela Internet. Mensagens instantâneas e transmissão de reuniões para até 10.000 pessoas;
- 6.3.44.4. Planner – gerenciamento de trabalho. Planos de trabalho, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento de arquivos e análise;
- 6.3.44.5. OneDrive for Business – armazenamento e compartilhamento de arquivos com, no mínimo, 1TB por usuário;
- 6.3.44.6. Sites de Equipe – compartilhamento de documentos com, no mínimo, 1TB de armazenamento de linha de base mais, no mínimo, 0,5GB por usuário;
- 6.3.44.7. Sway – solução de narrativa digital incluindo relatórios, apresentações, boletins informativos e treinamentos.
- 6.3.44.8. Quantidade máxima 300 licenças para esse item.
- 6.3.44.9. Necessária uma licença para cada usuário.

6.3.45. ***Item 46 - Serviço integrado de colaboração e comunicação corporativa em cloud– TIPO 07***

- 6.3.45.1. Office – suíte de escritório contendo os aplicativos Word, PowerPoint, Excel, Outlook, One-Note, Publisher, Microsoft Teams e Access .

- 6.3.45.2. Office Online – acesso aos aplicativos do Office no navegador para criação e edição de documentos.
- 6.3.45.3. Exchange Online Plano 1 – e-mail profissional com 50 GB de armazenamento na caixa de correio principal do usuário e espaço ilimitado do Arquivo-Morto no Local.
- 6.3.45.4. Microsoft Teams – reuniões online com áudio, vídeo HD e Web conferência pela Internet. Mensagens instantâneas e transmissão de reuniões para até 10.000 pessoas.
- 6.3.45.5. Planner – gerenciamento de trabalho. Planos de trabalho, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento de arquivos e análise.
- 6.3.45.6. OneDrive for Business – armazenamento e compartilhamento de arquivos com, no mínimo, 1TB por usuário.
- 6.3.45.7. Sites de Equipe – compartilhamento de documentos com, no mínimo, 1TB de armazenamento de linha de base mais, no mínimo, 0,5GB por usuário.
- 6.3.45.8. Yammer – Rede social corporativa incluindo funcionalidades de colaboração e aplicativos de negócios do Yammer.
- 6.3.45.9. Sway – solução de narrativa digital incluindo relatórios, apresentações, boletins informativos e treinamentos.
- 6.3.45.10. Mobilidade – compatibilidade com iOS e dispositivos Android.
- 6.3.45.11. Portal de vídeo empresarial.
- 6.3.45.12. Gerenciamento dos aplicativos pela empresa.
- 6.3.45.13. Quantidade máxima 300 licenças para esse item.
- 6.3.45.14. Necessária uma licença para cada usuário.
- 6.3.46. ***Item 47 - Serviço de correio eletrônico / email em cloud– TIPO 01***
- 6.3.46.1. Os usuários podem conectar versões compatíveis do Outlook ao Exchange Online para continuar usando os aplicativos cliente avançados que já conhecem;
- 6.3.46.2. No caso do acesso para cliente Web, o Outlook na Web oferece uma experiência premium baseada em navegador, que corresponde à aparência do cliente completo do Outlook;
- 6.3.46.3. Suporte para o padrão POP;
- 6.3.46.4. Calendários para agendar reuniões e acessar recursos de colaboração, como calendários compartilhados, grupos, lista de endereços global, contatos externos, tarefas, salas de conferência e delegação;
- 6.3.46.5. 2 GB de armazenamento na caixa de correio e pode enviar mensagens de até 150 MB
- 6.3.47. ***Item 48 - Serviço de correio eletrônico / email em cloud– TIPO 02***
- 6.3.47.1. Os usuários podem conectar versões compatíveis do Outlook ao Exchange Online para continuar usando os aplicativos cliente avançados que já conhecem;
- 6.3.47.2. No caso do acesso para cliente Web, o Outlook na Web oferece uma experiência premium baseada em navegador, que corresponde à aparência do cliente completo do Outlook;
- 6.3.47.3. Suporte para os padrões POP e IMAP;
- 6.3.47.4. A Caixa de Entrada destaques facilita o rastreamento dos e-mails mais importantes. A Caixa de Entrada inclui duas guias: Destaques (para os e-mails nos quais você precisa atuar imediatamente) e outros (para os e-mails restantes). Sempre que desejar, você pode alternar entre as guias e conferir o fluxo de e-mails na guia Outros.
- 6.3.47.5. Calendários para agendar reuniões e acessar recursos de colaboração, como calendários compartilhados, grupos, lista de endereços global, contatos externos, tarefas, salas de conferência e delegação;
- 6.3.47.6. Todas as caixas de correio contam com proteção premier antimalware e antispam por meio da Proteção do Exchange Online.

6.3.47.7. 50 GB de armazenamento na caixa de correio e pode enviar mensagens de até 150 MB.

6.4. Serviços de gestão de ambiente computacional, implantação e gestão de ambiente em nuvem

6.4.1. O modelo de contratação proposto para os serviços de gestão de ambiente computacional, implantação e gestão de ambientes em nuvem baseia-se em práticas já adotadas por diversos órgãos e entidades da Administração Pública, estando alinhado às melhores práticas de gerenciamento de serviços de infraestrutura tecnológica e governança de TIC.

6.4.2. A solução busca atender às necessidades técnico-operacionais da CONTRATANTE por meio da padronização dos procedimentos de execução, permitindo maior controle operacional, melhoria dos processos de gestão, incremento da produtividade, previsibilidade na execução das atividades e maior eficiência na fiscalização contratual durante toda a vigência do ajuste.

6.4.3. Os serviços contemplam atividades relacionadas à implantação, configuração, sustentação, monitoração, administração e estabilização dos recursos de TIC disponibilizados, abrangendo tanto ambientes em nuvem quanto ambientes computacionais físicos ou virtualizados existentes na infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE.

6.4.4. A execução dos serviços deverá observar práticas consolidadas de mercado, padrões de qualidade, requisitos de disponibilidade, segurança da informação, continuidade operacional e desempenho dos ambientes computacionais, permitindo ainda adequações operacionais e evolução tecnológica compatíveis com as necessidades institucionais da CONTRATANTE, desde que preservada a natureza do objeto contratado.

6.4.5. Considerando a diversidade técnica e operacional das atividades envolvidas, adotou-se metodologia específica de mensuração e remuneração dos serviços de apoio à gestão de ambiente computacional, baseada na efetiva execução das atividades demandadas e devidamente aferidas pela fiscalização contratual.

6.4.6. O modelo proposto busca assegurar maior racionalização administrativa e economicidade, mediante classificação das atividades conforme seu grau de complexidade, periodicidade, criticidade e esforço técnico necessário para sua execução, observados os critérios de medição e aferição definidos neste Termo de Referência.

6.4.7. Para fins de continuidade operacional e sustentação dos recursos computacionais disponibilizados no âmbito do Item 1 da Tabela 01 deste Anexo, bem como da infraestrutura tecnológica já existente na CONTRATANTE, ficam definidos os serviços de apoio à gestão de ambiente computacional, os quais compreendem as atividades técnicas especializadas descritas neste instrumento, incluindo seus respectivos modelos de execução, critérios de medição, níveis de serviço e formas de aferição.

6.4.8. A adoção de unidade de referência padronizada para os serviços de apoio à gestão de ambiente computacional visa simplificar o controle, a fiscalização e a contabilização dos serviços efetivamente executados, permitindo à CONTRATANTE definir previamente o grau de complexidade das atividades demandadas, seus critérios de execução e os parâmetros estimados de esforço técnico necessários à sua realização.

6.4.9. A remuneração dos serviços ficará condicionada à efetiva execução das atividades solicitadas e ao respectivo aceite pela CONTRATANTE, observados os quantitativos máximos estimados e os critérios de aferição estabelecidos neste Termo de Referência.

6.4.10. Para fins de remuneração dos serviços previstos neste item, compreendendo serviços de gestão de ambientes computacionais físicos, virtualizados ou em nuvem, será adotada a unidade de medida denominada UST – Unidade de Suporte Técnico, conforme definido anteriormente neste Termo de Referência.

6.4.11. Os serviços objeto desta contratação foram organizados em três grupos principais, de acordo com sua natureza operacional, criticidade, forma de execução e modelo de acionamento, conforme descrito a seguir:

a) Serviços Rotineiros

Correspondem às atividades contínuas e recorrentes, cuja periodicidade de execução seja previamente definida pela CONTRATANTE. Esses serviços compreendem tarefas operacionais necessárias à manutenção, monitoração, sustentação e estabilização dos ambientes computacionais e recursos de TIC.

Os serviços classificados como rotineiros deverão ser executados conforme cronograma, periodicidade e procedimentos previamente estabelecidos, observando os níveis mínimos de serviço e os prazos definidos neste Termo de Referência.

b) Serviços de Suporte

Correspondem às atividades técnicas especializadas destinadas ao atendimento de incidentes, falhas, indisponibilidades, correções, ajustes operacionais, atualizações tecnológicas e demais demandas relacionadas aos ambientes computacionais da CONTRATANTE, incluindo equipamentos de datacenter, infraestrutura física, virtualizada ou em nuvem.

Os serviços de suporte poderão ser executados mediante acionamento da CONTRATANTE, sempre que identificada necessidade operacional, podendo envolver atendimento imediato, atuação remota ou presencial e disponibilidade de equipe técnica especializada.

Ainda que determinadas atividades possuam características recorrentes, sua execução poderá ocorrer sem periodicidade previamente definida, em razão da natureza dinâmica dos ambientes tecnológicos e das demandas operacionais da CONTRATANTE.

Os serviços de suporte deverão observar processos padronizados de execução, com procedimentos técnicos previamente definidos, garantindo uniformidade, rastreabilidade, qualidade e previsibilidade na entrega dos serviços.

Para fins de classificação operacional, os serviços de suporte caracterizam-se como suporte técnico especializado de terceiro nível (3º nível).

c) Serviços sob Demanda

Correspondem às atividades técnicas específicas, não contínuas, executadas mediante planejamento, agendamento prévio e emissão de Ordem de Serviço específica pela CONTRATANTE.

Os serviços sob demanda destinam-se, principalmente, à implantação de soluções, execução de projetos, migrações, configurações especializadas, expansões de infraestrutura, adequações tecnológicas e demais iniciativas relacionadas à evolução do ambiente computacional da CONTRATANTE.

Os serviços dessa categoria serão formalizados por meio de Ordens de Serviço específicas, de natureza exclusiva ou por escopo, contendo, no mínimo, a descrição das atividades, os resultados esperados, os critérios de aceite, os prazos de execução e os quantitativos estimados aplicáveis.

6.4.12. Estimativa e Distribuição dos Serviços:

6.4.12.1. A distribuição estimada dos serviços entre os grupos descritos observará o perfil operacional da CONTRATANTE, as demandas previstas para o período contratual e o histórico de utilização dos ambientes computacionais, podendo sofrer ajustes ao longo da execução contratual, conforme necessidade administrativa e disponibilidade orçamentária, respeitados os limites estabelecidos neste Termo de Referência.

6.4.12.2. TABELA 04 – Estimativa anual de UST – Unidade de Suporte Técnico:

Tipos de serviços	Estimativa Anual (UST)
Serviços Rotineiros	12.600
Serviços de Suporte	4.200
Serviços sob Demanda	4.200
Total de Unidades de Suporte Técnico	21.000

6.4.12.3. Os quantitativos estimados para os serviços possuem caráter meramente referencial e poderão ser remanejados entre as categorias de serviços rotineiros, suporte e serviços sob demanda, em razão de alterações de estratégia institucional, redefinição de prioridades, evolução tecnológica, inclusão ou descontinuidade de serviços, bem como em decorrência das necessidades operacionais verificadas

durante a execução contratual, desde que observados os limites quantitativos e financeiros da contratação.

6.4.12.4. As atividades serão executadas mediante emissão de Ordens de Serviço (OS), previamente autorizadas pela CONTRATANTE, conforme necessidade administrativa e operacional identificada ao longo da vigência contratual.

6.4.12.5. As Ordens de Serviço poderão apresentar características variáveis quanto ao escopo, complexidade, volume e periodicidade de execução, não havendo obrigação de consumo uniforme dos quantitativos estimados durante o período contratual.

6.4.12.6. A remuneração da CONTRATADA ficará condicionada exclusivamente à efetiva execução dos serviços demandados e ao respectivo aceite pela CONTRATANTE, observados os critérios de medição, níveis de serviço e parâmetros de aferição estabelecidos neste Termo de Referência.

6.4.12.7. Os quantitativos inicialmente estimados para cada categoria de serviço poderão ser ajustados ao longo da execução contratual, em decorrência do volume de demandas realizadas, da evolução dos projetos institucionais, do redirecionamento estratégico da CONTRATANTE ou da atualização do planejamento da área de Tecnologia da Informação e Comunicações.

6.4.12.8. Tais ajustes decorrem da própria dinâmica operacional dos serviços de TIC, considerando que atividades inicialmente classificadas como serviços sob demanda, após sua implantação e entrada em produção, poderão gerar novos procedimentos operacionais, rotinas de sustentação, monitoração e manutenção continuada, necessários à garantia da disponibilidade, continuidade e estabilidade dos ambientes computacionais implantados.

6.4.13. Metodologia utilizada para classificação dos serviços de gestão de ambiente

6.4.13.1. A utilização de procedimentos previamente medidos em diversos Órgão Públicos possibilitou a Anater seguir com a utilização de uma unidade de referência denominada de Unidade de Suporte Técnico – UST. A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente à uma hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura;

6.4.13.2. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento dela com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos 04 (quatro) níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Alta e Especialista.

6.4.13.3. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de USTs deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.

6.4.13.4. O quadro abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST equivalentes.

6.4.13.5. Quadro 01 - Equivalência de Complexidade de Atividades em UST:

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST
Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.	1 UST

Intermediária	I	Atividades operacionais como: cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de relatórios de falhas e atualização de aplicações sistêmicas. Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	3,5 UST
Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.	7 UST
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre nos Item anteriores por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.	10 UST

6.4.13.6. No tópico “Resumo da Tabela de Serviços”, as demandas previstas para execução serão apresentadas de forma consolidada, contendo apenas as definições gerais e os quantitativos estimados dos serviços, em observância às diretrizes de segurança da informação adotadas pela Anater.

6.4.13.7. Tal medida visa preservar a segurança das informações institucionais e dos ambientes tecnológicos da Anater, restringindo a divulgação de dados técnicos sensíveis relacionados à infraestrutura, topologias, mecanismos de proteção, configurações e procedimentos operacionais críticos, reduzindo riscos associados a acessos indevidos, exploração de vulnerabilidades ou tentativas de comprometimento dos ambientes computacionais da CONTRATANTE.

6.4.13.8. Da mesma forma, as informações detalhadas constantes do tópico “Quadro de Recursos da Área de Infraestrutura” serão disponibilizadas de maneira resumida neste instrumento, sendo o detalhamento complementar fornecido mediante observância das mesmas condições de confidencialidade aplicáveis aos anexos técnicos restritos.

6.4.13.9. Considerando as políticas de segurança da informação, governança e controle operacional adotadas pela Anater, determinadas atividades relacionadas à administração, sustentação, monitoração e manutenção de ambientes críticos deverão ser executadas presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, especialmente aquelas que envolvam:

- a) acesso a ambientes críticos de infraestrutura;
- b) utilização de credenciais privilegiadas;
- c) manipulação de informações sensíveis;
- d) operação de serviços essenciais à continuidade institucional; ou

e) execução de procedimentos cuja realização remota represente risco operacional ou de segurança da informação.

6.4.13.10. Nesses casos, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para atuação presencial (“in loco”), observadas as regras de segurança, sigilo, controle de acesso e procedimentos operacionais definidos pela Anater.

6.4.13.11. Os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão possuir conhecimento técnico compatível com os ambientes tecnológicos da CONTRATANTE, bem como observar integralmente as políticas, normas e procedimentos internos relacionados à segurança da informação e à continuidade operacional.

6.4.13.12. A exigência de atuação presencial para determinadas atividades críticas decorre da necessidade de assegurar elevados níveis de disponibilidade, rastreabilidade, controle operacional, segurança e continuidade dos serviços de TIC, considerados essenciais ao funcionamento das atividades finalísticas e administrativas da Anater.

6.4.13.13. Os projetos estratégicos atualmente em execução, somados aos serviços tecnológicos já existentes, tornam a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações elemento crítico para a continuidade das operações institucionais, de modo que eventual indisponibilidade dos serviços de TIC poderá impactar diretamente a execução das atividades finalísticas da Anater.

6.4.13.14. Em razão da criticidade, essencialidade e natureza continuada dos serviços contratados, poderão ser estabelecidos mecanismos específicos de controle de desempenho, níveis mínimos de serviço, critérios de aferição, glosas e sanções contratuais proporcionais ao impacto operacional decorrente do eventual descumprimento das obrigações assumidas, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e devido processo administrativo.

7. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência poderá ocorrer de forma remota ou, quando necessário, presencialmente nas dependências da Anater, conforme definição e necessidade da CONTRATANTE, observadas as características técnicas, operacionais e de segurança aplicáveis a cada atividade.

7.2. Execução presencial dos serviços (“in loco”)

7.2.1. Quando necessário e previamente autorizado pela CONTRATANTE, esta disponibilizará espaço físico adequado para acomodação da equipe técnica da CONTRATADA, contendo infraestrutura física mínima necessária à execução das atividades presenciais relacionadas aos serviços contratados, incluindo mobiliário, acesso lógico aos ambientes autorizados e demais recursos indispensáveis à execução das tarefas, observadas as políticas internas de segurança da informação e controle de acesso da Anater.

7.2.1.1. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo fornecimento de sua infraestrutura tecnológica de trabalho, incluindo estações de trabalho, desktops, notebooks, periféricos, softwares, ferramentas operacionais e demais recursos tecnológicos necessários à adequada execução dos serviços contratados, salvo quando houver necessidade de utilização de equipamentos ou ambientes específicos da CONTRATANTE.

7.2.2. A equipe técnica da CONTRATADA atuará sob coordenação exclusiva de seu preposto, a quem competirá a gestão operacional dos recursos humanos alocados, a distribuição interna das atividades, o acompanhamento da execução dos serviços e a interlocução com a fiscalização contratual da CONTRATANTE.

7.2.3. A CONTRATADA deverá manter quantitativo de profissionais tecnicamente qualificados e suficientes para assegurar a adequada execução dos serviços contratados, observados os níveis mínimos de serviço, prazos, requisitos técnicos e demandas operacionais estabelecidos neste Termo de Referência.

7.2.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão observar integralmente as normas técnicas, políticas de segurança da informação, procedimentos operacionais, controles de acesso, regras de confidencialidade e demais diretrizes institucionais adotadas pela Anater, as quais serão formalmente apresentadas no início da execução contratual.

7.2.5. Em razão dos requisitos de segurança da informação, continuidade operacional e controle dos ambientes tecnológicos críticos, determinadas atividades relacionadas à administração, manutenção, sustentação ou operação de bancos de dados, sistemas corporativos e demais serviços críticos hospedados na infraestrutura da CONTRATANTE poderão, a critério da Anater, ser executadas exclusivamente de forma presencial, mediante atuação de profissionais especializados da CONTRATADA.

7.2.6. A exigência prevista no item anterior justifica-se pela natureza crítica, contínua e estratégica dos serviços contratados, bem como pela necessidade de atendimento presencial eventual, suporte operacional tempestivo, participação em reuniões técnicas, gestão contratual, atendimento a incidentes e execução de atividades críticas relacionadas à infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE.

7.3. **Execução remota dos serviços**

7.3.1. Os serviços executados remotamente deverão ser prestados a partir de Centro de Operações de Segurança (SOC – Security Operations Center) e/ou Centro de Operações de Rede (NOC – Network Operations Center), localizados em território nacional, observadas as especificações técnicas, os requisitos de segurança da informação e os níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

7.3.2. O SOC e/ou NOC da CONTRATADA deverá estar integralmente operacional na data de assinatura do contrato e permanecer em funcionamento contínuo durante toda a vigência contratual, assegurando capacidade operacional compatível com a criticidade dos serviços prestados à CONTRATANTE.

7.3.3. O ambiente operacional utilizado para execução dos serviços remotos deverá possuir mecanismos adequados de alta disponibilidade, redundância, continuidade operacional e segurança da informação, contemplando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- I - Infraestrutura redundante para armazenamento de dados, processamento e alimentação elétrica;
- II - Capacidade de retenção, armazenamento e recuperação dos registros, logs e eventos relacionados aos serviços contratados durante toda a vigência contratual, devendo tais informações ser disponibilizadas à CONTRATANTE mediante solicitação formal ou ao término da contratação;
- III - Configuração em alta disponibilidade, de forma que a falha isolada de quaisquer componentes não provoque interrupção total da operação dos serviços;
- IV - Sistema de alimentação ininterrupta (UPS) com autonomia mínima suficiente para sustentação dos equipamentos essenciais ao funcionamento da operação por período não inferior a 30 (trinta) minutos;
- V - Conectividade redundante com os ambientes de monitoramento, administração, gerenciamento e suporte técnico, garantindo continuidade operacional em caso de falha de conexão;
- VI - Utilização de solução de segurança de próxima geração (NGFW – Next Generation Firewall) para conexões VPN site-to-site, contemplando, no mínimo, funcionalidades de prevenção e detecção de intrusão (IPS/IDS), filtragem Web e proteção antimalware;
- VII - Estrutura centralizada de monitoramento e acompanhamento operacional, permitindo visualização simultânea de eventos relevantes, incidentes e alertas pela equipe técnica responsável;
- VIII - Controles de acesso lógico compatíveis com as boas práticas de segurança da informação, incluindo rastreabilidade das ações executadas pelos operadores e segregação de privilégios administrativos;
- IX - Mecanismos de proteção física e lógica compatíveis com a criticidade das informações e serviços administrados pela CONTRATADA.

7.3.4. A CONTRATADA deverá comprovar o atendimento aos requisitos previstos neste item até a assinatura do contrato e sempre que solicitado pela CONTRATANTE, para fins de fiscalização

contratual, auditoria, validação operacional e aferição dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

7.3.5. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pela segurança, confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das operações realizadas remotamente por intermédio do SOC e/ou NOC, inclusive quando utilizados serviços, estruturas ou recursos tecnológicos de terceiros.

7.4. **Ferramenta de Gestão**

7.4.1. A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta GLPI, disponibilizada pela CONTRATANTE, para gerenciamento de solicitações, chamados, incidentes, requisições e acompanhamento dos níveis de serviço (SLA), observadas as boas práticas de gerenciamento de serviços de TI baseadas no framework ITIL. Alternativamente, poderá ser utilizada outra ferramenta, desde que previamente acordada entre as partes e que atenda aos requisitos funcionais necessários à gestão e fiscalização contratual.

8. **REQUISITOS DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

8.1. **Segurança da Informação**

8.1.1. É vedado o tratamento em ambiente de nuvem de informações não autorizadas pela CONTRATANTE.

8.1.2. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser executados observando as diretrizes estabelecidas internamente na Política de Segurança da Informação da Anater, caso existentes e sem prejuízo da aplicação das boas práticas de execução pertinentes a este aspecto da contratação, tomando como referência os órgãos da Administração pública direta e indireta.

8.1.3. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.

8.1.4. A Solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente à CONTRATANTE todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE.

8.1.5. A solução deverá dispor de análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade no mínimo trimestral e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

8.1.6. A Solução deverá dispor de sistema de hardware e dados para missão crítica com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 3 horas e de Recovery Point Objective (RPO) de 4 (quatro) horas.

8.1.7. A CONTRATANTE a qualquer tempo poderá solicitar a realização de simulação de portabilidade das aplicações hospedadas na Nuvem para a rede interna da Anater este serviço será contratado através de USTs previstos neste Edital, em prazo acordado entre as partes;

8.1.8. A Solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

8.1.9. É vedada a CONTRATADA ou ao provedor acesso aos dados hospedados na infraestrutura de nuvem, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE;

8.1.10. A Solução deverá dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação, incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades e avaliação de segurança dos serviços, podendo a CONTRATANTE realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a CONTRATADA mantém esse requisito.

8.1.11. A Solução deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.

8.1.12. A Solução deverá permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde que aprovado pela CONTRATANTE.

8.1.13. A solução deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados.

8.1.14. O provedor que integra a solução deve possuir, no mínimo, as certificações: ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 ou CSA STAR Certification LEVEL TWO ou superior; e ISO/IEC 27018:2014, com validade vigente na data de assinatura do contrato, referentes à infraestrutura de datacenter no Brasil onde os serviços em nuvem estarão hospedados.

8.1.15. As certificações ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 e ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 poderão ser apresentadas nas suas versões originais em inglês: ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27017:2015;.

8.1.16. A solução deverá dispor de recursos que garantam a segurança da informação dos dados da CONTRATANTE, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (nortesul, leste/oeste, e de aplicações) e solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS).

8.1.17. A CONTRATADA deve implementar controles para isolamento e segurança de sistema operacional.

8.1.18. A CONTRATADA deve utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado.

8.1.19. A CONTRATADA deverá criar uma política de atualização de versão de software, indicando sua criticidade e acordar junto à contratante qual a melhor data para ser aplicada;

8.1.20. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

8.1.21. A partir do ponto de entrada/saída da internet nos datacenters do provedor ofertado deverão observar as seguintes disposições:

I - Inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei e Inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

II - Inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

III - Fornecer à CONTRATANTE, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da CONTRATANTE.

IV - Não fornecimento a terceiros de dados da CONTRATANTE, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

V - O provedor deve utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado.

8.1.22. O provedor deve implementar política de atualização de versão de software e aplicação de correções.

8.1.23. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pelo provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto nesse Termo de Referência, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE;

8.1.24. Para fins de execução do contrato, no que se refere aos "Serviços de Gestão de Ambiente Computacional" (item 2 da tabela 01), a CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos técnicos,

além das "Tarefas de Suporte Técnico" previstas na Tabela 02:

I - Requisitos Internos Funcionais

A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com a tabela de tarefas. Deverá executar, durante o período de vigência do contrato, a entrega de recursos computacionais em cloud, monitoramento de ativos de tecnologia da informação, operação e suporte da infraestrutura da CONTRATANTE, em especial para as seguintes atividades:

- a) Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;
- b) Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;
- c) Suporte a sistemas operacionais;
- d) Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;
- e) Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
- f) Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;
- g) Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;
- h) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
- i) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
- j) Integração de informações, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;
- k) Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional da Anater, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;
- l) Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
- m) Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.
- n) Preparação, digitalização, indexação e editoração eletrônica de documentos e/ou processos;
- o) Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- p) Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;
- q) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de virtualização de servidores e desktops;
- r) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de solução de armazenamento (storage) e sua rede transmissão de dados (SAN, NAS e DAS);
- s) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de solução

de backup (cópia de segurança) através de tape Library e software corporativo;

t) Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;

u) Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

v) Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;

w) Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;

x) Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE;

y) Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pela Anater;

z) Execução de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas das soluções tecnologias de infraestrutura usada pela Anater;

aa) Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

ab) Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como Oracle, DB2, SQL, PostgreSQL, Sybase ou MySQL podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

ac) Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências da CONTRATANTE quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da CONTRATANTE para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer

tempo a critério da CONTRATANTE.

II - Requisitos Internos não Funcionais

A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da Anater para execução dos procedimentos relacionados a seguir, demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

- a) A execução de atividades de suporte presencial, se necessário, para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE, ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a Anater entender como mais conveniente;
- b) A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica mínima para execução de todo o objeto contratado;
- c) A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram;
- d) As equipes de monitoração, deverão ser alocadas de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas presenciais ou remotos, caso necessário;
- e) Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana, por conveniência administrativa;
- f) Por questões de padronização, deverá ser montada equipe exclusiva para alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos;
- g) Deverá manter um supervisor e controlador das demandas, com conhecimento técnico suficiente, que fará internamente o controle da qualidade de execução das Ordens de Serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa;
- h) Considerar ainda, o preposto, com especialização em gerência de projetos e conhecimento de infraestrutura de TI, para efetuar as negociações com as áreas demandantes, que deverá ser o único contato da CONTRATADA com as equipes técnicas do CONTRATANTE, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe.
- i) As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE;
- j) Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;
- k) Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização;
- l) Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com a CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização.
- m) Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

n) Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim;

o) Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

I - Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;

II - Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);

III - Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);

IV - Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

p) Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:

Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;

Subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;

q) Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;

r) Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

s) Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

t) Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade;

u) Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

I- Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

II - Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso Web;

III - Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis

no ambiente existente;

IV - Elaboração e ajustes de “templates” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais;

v) Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

w) Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;

x) Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização da CONTRATANTE;

y) Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

z) Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

aa) Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

ab) Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

ac) Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.

ad) A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante sistema específico de solicitação, conforme critérios de certificação, devendo atender às seguintes regras mínimas:

I - Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nas primeiras 4 (quatro) horas de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável nessa fase ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço;

II - Resolver, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;

III - Resolver, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 24 (vinte e quatro) horas, da solicitação;

IV - Resolver, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, com prioridades normais, nas primeiras 36 (trinta e seis) horas, da solicitação;

V - Resolver, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, com prioridades baixas, em até 48 (quarenta e oito) horas, da solicitação;

VI - Resolver 90% (noventa por cento) dos chamados em até 72 (setenta e duas) horas,

independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;

VII - Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em, no máximo, 4 (quatro) horas, da reabertura;

VIII - Resolver 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;

IX - Efetuar andamento diariamente, nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.

ae) Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

III - Requisitos Externos

a) São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

I - Os serviços previstos neste TR deverão ser realizados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) até que a Organização adote um processo a ser adaptado e seguido;

II - A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida a participação de recursos profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, até o limite de 30% (trinta pontos percentuais) da equipe executora;

III - As atividades iniciais que exigem recursos certificados encontram-se listadas no “Anexo E – Lista de Tarefas que Exigem Profissionais “Certificados”, e deverão ser comprovadas pela CONTRATADA quando demandados por tarefas que exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;

IV - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

V - Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;

VI - Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender ao mínimo exigido de 90% de todo o objeto contratado;

VII - A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;

VIII - Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

IX - Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;

X - Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em

conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

b) São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:

I - A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;

II - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

III - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

IV - Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer

responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

V - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

VI - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

VII - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

VIII - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente da CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação;

IX - Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

X - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

XI - Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

c) Requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

I - Obrigar-se a utilizar e disponibilizar à CONTRATANTE o acesso a ferramentas de gerência que possibilite o acompanhamento local e pelo acesso Web do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas Ordens de Serviços;

II - Fornecer aos seus recursos técnicos todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

III - Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos técnicos;

IV - Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;

V - Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE;

VI - Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

d) Requisitos exigidos com relação à Política de Integridade/Compliance:

I - A CONTRATADA terá a obrigatoriedade de implantação de programa de integridade/compliance, em um prazo máximo de 6 (seis) meses corridos, contado da celebração do contrato.

II - O Programa de Integridade/compliance deverá ser apresentado com um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública;

O descumprimento da exigência de implantação do programa de integridade/compliance, a Anater poderá aplicar à CONTRATADA multa de 0,10% (dez centésimos por cento), por dia, incidente sobre o valor do contrato;

I - O montante correspondente à soma dos valores básicos das multas moratórias será limitado a 3% (três por cento) do valor do contrato.

II - O cumprimento da exigência da implantação fará cessar a aplicação da multa.

III - O cumprimento da exigência da implantação não implicará ressarcimento das multas aplicadas.

IV - Decorridos 30 (trinta) dias após a aplicação da primeira multa pelo não cumprimento da implementação do programa de integridade/compliance, a Anater poderá cancelar o referido contrato.

e) Requisitos exigidos com relação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD:

I - Em razão do objeto CONTRATADO e para seu cumprimento, a CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis em nome da CONTRATANTE, nos termos do inciso tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis em nome da CONTRATANTE, nos termos do inciso VII, do artigo 5º e artigo 39, da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

II - A CONTRATADA deve cumprir as disposições da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como das políticas e normas internas da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural sobre o tema (disponíveis em <https://www.anater.org>), implementando medidas técnicas e organizacionais adequadas para assegurar a proteção dos direitos do titular dos dados pessoais.

III - Adotar medidas para adequação de suas operações ao cumprimento das legislações de proteção de dados pessoais aplicáveis e das orientações emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados

(ANPD), bem como seguir as instruções fornecidas pela Anater, inclusive as fixadas na sua Política de Proteção de Dados Pessoais e demais normas e orientações da Anater;

IV - Assegurar que esse tratamento será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);

V - Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar;

VI - Adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;

VII - Orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos de qualquer natureza sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD e daqueles assumidos

neste instrumento, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;

VIII - Apresentar todos os dados e as informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais e/ou adotar as providências indicadas;

IX - Permitir e contribuir, sempre que necessário, para a realização de auditorias e inspeções relativas à proteção de dados pessoais, realizadas pela CONTRATANTE ou por ela designadas;

X - A CONTRATADA deverá garantir que a execução do objeto da contratação esteja plenamente adequada à LGPD, permitindo assim auditorias solicitadas pela CONTRATANTE.

XI - Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD;

XII - Reparar os danos patrimonial, moral, individual e/ou coletivo causados a outrem pelo tratamento de dados pessoais, quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados, quando não tiver seguido as instruções lícitas da CONTRATANTE e/ou quando não adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 da LGPD;

XII - Encerrado o tratamento de dados pessoais pelas partes, nos termos do art. 15 da LGPD, eliminá-los, salvo nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

f) Requisitos exigidos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:

I - Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional;

II - Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;

III - Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

IV - Comunicar às unidades da CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

V - Responder, por escrito, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE;

VI - Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;

VII - Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;

VIII - Colocar seu corpo técnico à disposição da CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

IX - Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

X - Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

XI - Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;

XII - Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar a Anateros devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

XIII - Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

XIV - Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

g) Requisitos exigidos com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:

I - A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE na execução dos serviços contratados, exceto mediante autorização PRÉVIA da CONTRATADA;

II - Alocar um responsável técnico, com especialidade em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;

III - O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível, sempre que necessário, nas dependências da CONTRATANTE no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

IV - O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

V - O PREPOSTO deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;

VI - O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

VII - O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

VIII - O PREPOSTO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;

IX - O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da Anater;

X - Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;

XII - Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

XII - Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

XIII - Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na para a contratação;

XIV - Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;

XV - Responsabilizar-se pelos danos causados a Anater ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE.

XVI - Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.

XVII - Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências da Anater, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

8.1.25. A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

I - Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão-de-obra, ferramentas, equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;

II - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

III - Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

IV - Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

V - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE.

VI - Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

VII - Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

VIII - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

IX - Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.

X - Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.

8.1.26. Com relação ao uso de Recursos de Telefonia da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

I - Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações interurbanas;

II - Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e

suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações para celulares, desde que o tempo de comunicação seja superior a 5 (cinco) minutos;

III - Assumir a responsabilidade e ressarcir a organização por quaisquer ligações interurbanas de particular e para celulares com tempo de duração superior a 5 minutos, efetuadas por sua equipe técnica, de acordo com os critérios internos de ressarcimento.

8.2. Qualificação de Parcerias e Compliance dos Provedores de Nuvem

8.2.1. Declaração dos PROVEDORES DE NUVEM ofertados ou links de comprovação, com as seguintes informações:

8.2.1.1. Que a Licitante está credenciada / apta para fornecer serviços de computação em nuvem para o setor público.

8.2.1.2. À capacidade de prover o escopo dos produtos, recursos, software e serviços desta contratação.

8.2.1.3. Que o provedor está em Compliance com, no mínimo, as seguintes normas:

- a) ISO/IEC 27001:2022 ou superior.
- b) ISO/IEC 27017:2015 ou superior.
- c) ISO/IEC 27018:2019 ou superior.
- d) ISO/IEC 27701:2019 ou superior.
- e) ISO/IEC 9001:2015 ou superior.
- f) ISO/IEC 20000-1:2018 ou superior.
- g) Service and Organization Controls 2 (SOC 2) ou superior.

9. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Para os serviços relacionados (serviços de nuvem e serviços técnicos especializados), o modelo de execução dos serviços seguirá o disposto a seguir, sem prejuízo de eventuais normas cabíveis ao caso:

9.1.1. Solicitação, execução e acompanhamento dos serviços:

I - O modelo de execução do objeto proposto envolve abertura de ordens de serviço que contemplam serviços referentes aos itens 1 e 2 da Tabela 01. É possível que uma ordem de serviço (OS) contenha somente serviços relativos ao item 1 ou ao item 2 e, em certos casos, a mesma ordem de serviço poderá ser composta por serviços relativos ao item 1 e ao item 2.

9.1.2. Chamados de planejamento/criação/diagnóstico para o serviço de Arquitetura de Soluções:

I - Para chamados de planejamento/criação/diagnóstico (complexidade alta) para o serviço de Arquitetura de Soluções, a CONTRATADA deverá agendar reunião com a CONTRATANTE em até 10 horas úteis após a abertura do chamado, para tratar da demanda solicitada.

II - A CONTRATADA deverá realizar a reunião em até 20 horas úteis após o contato de que trata o item anterior.

III - Após explicada a demanda solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá até cinco dias úteis para apresentar o plano de arquitetura de solução para implementação dos serviços demandados pela CONTRATANTE.

9.1.3. O plano de arquitetura trará, no mínimo, as seguintes informações:

- I - Descrição detalhada do serviço demandado;
- II - Arquitetura proposta pela CONTRATADA para implementação do serviço demandado;
- III - Orçamento detalhado dos serviços que serão usados pelo provedor para implementação do serviço demandado com o preço efetivamente cobrado pela

CONTRATADA;

IV - Prazo para entrega dos serviços em perfeita operação;

V - Descrição detalhada de restrições, dependências e quaisquer informações relevantes acerca do plano proposto.

VI - A CONTRATANTE realizará a análise do plano de arquitetura de modo a verificar se contém todos os requisitos técnicos de que trata o item 9.1.3. Caso contrário, solicitará à CONTRATADA que refaça o plano de arquitetura, sem reinício de contagem de prazo.

VII - Após o aceite do plano de arquitetura, a CONTRATANTE analisará o plano e decidirá se os serviços demandados serão implementados.

VIII - Após a entrada em produção de uma aplicação ou serviço na nuvem, deverá haver período de estabilização de um mês para que os respectivos níveis de serviço descritos neste TR sejam totalmente aferidos e entregues à CONTRATANTE.

9.1.4. Chamados de planejamento / criação / diagnóstico para os demais serviços e de execução / alteração / implantação ou exclusão:

I - Se necessário, para os chamados de planejamento/criação/diagnóstico (exceto o de Arquitetura de Solução, que segue o fluxo disposto no item 9.1.1.1 e de execução/alteração/implantação ou exclusão, a CONTRATADA poderá agendar reunião presencial ou virtual com a CONTRATANTE em até dez horas úteis após a abertura do chamado, para tratar da demanda solicitada. Nesse caso, a reunião deverá ocorrer em até dez horas úteis após o contato de que trata o item anterior.

II - No caso de reunião virtual, a CONTRATADA será responsável por prover a infraestrutura tecnológica da mesma, restando à CONTRATANTE a responsabilidade por prover terminal de acesso à internet com capacidade de reprodução de áudio e vídeo.

III - A contagem do prazo para execução do serviço terá início no dia útil subsequente ao da realização da reunião.

IV - Após a execução dos serviços, a CONTRATANTE realizará a análise dos serviços implementados, para verificar se estão em conformidade com o plano de arquitetura. Caso contrário, solicitará à CONTRATADA que refaça os serviços, sem reinício de contagem de prazo. Durante a análise realizada pela CONTRATANTE, o prazo da CONTRATADA será suspenso.

V - A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA demanda de execução/alteração/implantação ou exclusão sem que tenha existido correspondente demanda de planejamento /criação/diagnóstico. Sendo assim, a demanda de execução/alteração/implantação ou exclusão poderá ter como fonte algum plano de arquitetura elaborado pela CONTRATADA em chamado prévio de planejamento/criação/diagnóstico ou plano de arquitetura elaborado por servidor da CONTRATANTE. A fonte da demanda deverá fazer parte da ordem de serviço de execução/alteração/implantação ou exclusão.

9.1.5. **Chamados de Suporte Técnico**

I - A CONTRATADA deverá manter central de atendimento para abertura de chamados no regime 365x24x7 para atendimento dos chamados de suporte técnico. A central deverá ser acionada, preferencialmente, por meio de ligação gratuita ou ligação local em Brasília - Distrito Federal, podendo a CONTRATADA disponibilizar abertura de chamados pela internet o atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa.

II - Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado. O chamado será registrado em sistema de acompanhamento de chamados da CONTRATANTE ou CONTRATADA, e o número de registro será fornecido à CONTRATADA ou CONTRATANTE em cada interação que envolva o chamado.

III - Em qualquer mudança na situação de chamados deve ser encaminhada uma notificação à CONTRATANTE, contendo as informações de registro do chamado, para endereço de e-mail previamente designado, inclusive quando houver mudança de status interrompendo a contagem de Nível Mínimo de Serviço (NMS).

IV - Os chamados abertos somente podem ser concluídos e fechados após autorização da CONTRATANTE.

9.1.6. Local de entrega e execução dos serviços (válido para os itens 1 e 2 da Tabela 01)

I - Caso seja necessário suporte técnico presencial, este será prestado nas dependências da CONTRATANTE.

II - Todos os serviços deverão ser prestados a partir de instalações no Brasil.

III - A Ordem de Serviços deverá seguir o modelo previsto neste Termo de Referência.

IV - O prazo para entrega será contabilizado a partir do atesto de recebimento da Ordem de Serviços pela CONTRATADA.

V - A Ordem de Serviços indicará a quantidade, os prazos e o responsável pelo recebimento, além da conferência dos serviços fornecidos.

VI - No ato da entrega dos serviços, o fiscal técnico do contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório, para posterior verificação dos critérios de aceitação, conforme o art. 20, inciso I, alínea “a” da IN SLTI/MP nº 01/2019.

9.1.7. Alteração dos catálogos de serviços

I - Os catálogos referentes aos serviços de computação em nuvem e aos serviços técnicos especializados somente poderão ser alterados pelo órgão gerenciador do contrato.

II - A alteração dos catálogos deverá ser formalizada por meio de aditivo contratual ou apostilamento.

III - A alteração dos catálogos consiste somente na inclusão de novos serviços, contendo a motivação, as informações previstas, além da descrição detalhada do serviço.

IV - Os novos serviços não poderão redundar na execução majoritária em relação aos demais itens do contrato.

V - Os valores de referência de USN e UST serão dimensionados utilizando-se a mesma metodologia utilizada nesse Termo de Referência.

9.2. Modelo de Execução dos Serviços de Gestão de Ambiente Computacional

9.2.1. Para os serviços de gestão de ambiente computacional, previstos no item 2 - Serviços Técnicos especializados, o modelo de prestação de serviços será do tipo linha de produção, devendo estar previsto em Tarefa correspondente na tabela de tarefas, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços detalhadas minuciosamente as atividades e executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE;

9.2.2. Em função das Políticas de Segurança da Informação aplicadas pela CONTRATANTE, os serviços deverão ser executados por equipe especializada, alocada remotamente ou internamente, se necessário, em área destinada para a CONTRATADA.

9.2.3. Os serviços a serem demandados deverão ser pré-definidos em tabelas de tarefas, conforme modelo “Tabela de Serviços”;

9.2.4. As tarefas definidas na tabela serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura.

9.2.5. A inclusão de novas tarefas ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessária e deverá ser integrada à tabela modelo “Tabela de Serviços”, quando atender os seguintes quesitos:

I - Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa.

- II - As tarefas deverão ser classificadas como Rotineiras, de Suporte Técnico ou sob Demanda;
- III - Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo;
- IV - Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST;
- V - Resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a ser aplicada para cada nível de qualidade exigido;
- VI - Premissas de avaliação e de aplicação das glosas;
- VII - Assinatura e responsabilização do demandante;
- VIII - Assinatura de anuência do PREPOSTO da CONTRATADA quanto à tarefa e o custo pré-definido.
- IX - Assinatura de aprovação do Fiscal;
- X - Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

9.2.6. A alteração de uma tarefa somente poderá ocorrer após criação de uma nova, devendo, após todas as aprovações, ser integrada como nova à Tabela;

9.2.7. As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das Ordens de Serviços;

9.2.8. As novas tarefas e serviço de recursos computacionais, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte do contrato automaticamente, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.

9.2.9. A expectativa de consumo contratada tem cunho global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Demanda, Suporte ou Rotineiras), quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total do contrato;

9.2.10. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

9.2.11. As Ordens de Serviços do tipo Rotineiras ou Demanda deverão ter as atividades enquadradas pela CONTRATANTE, em quaisquer das Tarefas previstas nesse instrumento, seguindo as tipologias abaixo:

- I - Rotineiras - atividades que tem periodicidade definida para execução;
- II - Por Demanda – atividades previstas para serem realizadas, mas que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.

9.2.12. As Ordens de Serviços do tipo Suporte referem-se às atividades de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do Datacenter ou de interligação de infraestrutura, que exigem atendimento imediato, programado pelo demandante e/ou pessoal de plantão, podendo ser emitidas na forma do Modelo de Ordem de Serviço ou por solicitação direta dos aplicativos e sistemas de controles adotados pelo CONTRATANTE ou CONTRATADA.

9.2.13. As Ordens de Serviços do Suporte deverão ter citadas as Tarefas demandas pela CONTRATANTE, e a quantidade de execuções de cada Tarefa prevista para realização no período, devendo a Contratada respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos pelas atividades detalhadas na Tarefa.

9.2.14. Também serão considerados como Ordens de Serviços de Suporte, para execução direta pela CONTRATADA, após triagem e atendimento dos procedimentos existentes:

- I - Chamados ou solicitações de suporte e serviços, de usuários ou técnicos da CONTRATANTE, encaminhados automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento de Chamados.
- II - Solicitações de serviços efetuadas pela equipe técnica de infraestrutura, emitidas pelo sistema de Registro e Controle de Ocorrências, consideradas como de caráter

emergencial.

III - Determinação de serviços de suporte e/ou manutenção, encaminhadas através do controle de Requisição de Mudanças, que não se enquadre com novas demandas, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

IV - Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos, encaminhadas através da Requisição de Servidores, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

9.2.15. Outros procedimentos de controles adotados pela CONTRATANTE poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência da mesma.

9.2.16. As requisições acima deverão estar anexadas à tarefa correspondente para que possa ser contabilizada na respectiva tarefa.

9.2.17. Além de solicitações de novas tarefas poderão ser demandados serviços já constituídos em Ordens de Serviços previamente demandadas, visto se tratar de sistemas de controles de alterações e manutenções do ambiente de infraestrutura da Anater.

9.2.18. Os chamados de suporte de terceiro nível, prestados aos usuários, serão abertos pelos próprios usuários e repassados para a Central de Suporte pela área de Atendimento Remoto ou Presencial, ou pelas equipes técnicas de Desenvolvimento ou de Infraestrutura;

9.2.19. Em casos excepcionais, na impossibilidade de abertura do chamado pela equipe acima, será autorizado à CONTRATADA a abertura e execução, devendo o demandante autorizador efetuar o termo de aprovação e justificativa para efeito de pagamento;

9.2.20. Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados à Área responsável da CONTRATANTE quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados.

9.2.21. Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de informação, solicitação, controle e registros da CONTRATANTE, com concessão plena de acesso à CONTRATADA, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;

9.2.22. A CONTRATADA providenciará remessa tempestiva via e-mail ao CONTRATANTE informando cada abertura e fechamento do suporte efetuado por força da presente contratação;

9.2.23. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

9.2.24. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente à Tarefa anexada à Tabela de Tarefas e atender aos seguintes requisitos:

I - Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço;

II - Definição do período inicial e final de execução da demanda;

III - Especificação detalhada das atividades no caso de tarefas de uso genérico para produtos semelhantes;

IV - Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade os valores estipulados na Tarefa;

V - Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação do fiscal e autorização do gestor do contrato.

9.2.25. Após execução das Atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.

9.2.26. Ao receber a devolução da Ordem de Serviço da CONTRATADA, deverá o demandante preencher o Relatório de Serviços e encaminhar ao Gestor Operacional com as autorizações e observações necessárias.

9.2.27. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista em Tarefa correspondente e anexada à respectiva Tabela.

9.2.28. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

9.2.29. Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 60 (sessenta) dias da comunicação de necessidade informada pela CONTRATANTE.

9.2.30. Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que forem necessários a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.

9.2.31. As Ordens de Serviços que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização da CONTRATANTE para realização das atividades.

9.2.32. Caso não exista documentação de alguma rotina ou tarefa demandada pela Ordem de Serviço deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo da CONTRATANTE.

9.2.33. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto aquelas atividades.

10. DO PARCELAMENTO

10.1. O parcelamento do objeto mostra-se tecnicamente inviável, considerando que a contratação de serviços de computação em nuvem envolve requisitos técnicos, operacionais e de governança que demandam gestão integrada e padronizada. A eventual divisão da contratação em múltiplos lotes ou fornecedores poderia comprometer a eficiência operacional, a interoperabilidade dos serviços e a adequada administração do ambiente tecnológico da Anater.

10.2. Sob o aspecto da governança e da gestão dos serviços, a fragmentação contratual tenderia a elevar a complexidade administrativa, especialmente no gerenciamento de acessos, monitoramento de consumo, controle de segurança da informação, escalabilidade e integração entre os diferentes ambientes tecnológicos. A centralização da contratação, por sua vez, favorece a uniformização dos processos de gestão e a adoção de controles mais efetivos.

10.3. A solução pretendida também está alinhada à estratégia de adoção de ambiente multinuvem, permitindo a distribuição eficiente de recursos entre serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS), Plataforma como Serviço (PaaS) e Software como Serviço (SaaS). O parcelamento da contratação dificultaria a operacionalização desse modelo, exigindo múltiplas integrações contratuais e técnicas, com potencial impacto na flexibilidade, na interoperabilidade e na administração dos ambientes contratados.

10.4. Além disso, a contratação integrada proporciona ganhos de escala e melhor racionalização dos recursos públicos, possibilitando condições comerciais mais vantajosas, otimização da alocação da infraestrutura conforme a demanda efetiva de consumo e redução de custos administrativos decorrentes da manutenção de múltiplos contratos. Em sentido oposto, o parcelamento poderia ocasionar redundância de serviços, aumento de custos operacionais e perda de benefícios associados ao volume contratado.

10.5. No que se refere à disponibilidade e à segurança dos serviços, a manutenção de ambiente unificado favorece a padronização tecnológica e o atendimento aos requisitos de continuidade, desempenho, resiliência e conformidade com as políticas de segurança da informação da Anater. A fragmentação da solução poderia introduzir riscos adicionais relacionados à compatibilidade técnica, à gestão de incidentes e à continuidade dos serviços essenciais.

10.6. Destaca-se, ainda, que a solução proposta adota modelo de consumo sob demanda, permitindo que os recursos sejam provisionados e ajustados conforme as necessidades institucionais.

Nesse contexto, a contratação unificada assegura maior flexibilidade operacional e capacidade de adaptação às variações de consumo e à evolução das demandas tecnológicas da Agência.

10.7. Assim, conclui-se que a contratação integrada dos serviços de computação em nuvem representa a alternativa tecnicamente mais adequada e administrativamente mais vantajosa para a Anater, por assegurar maior eficiência operacional, padronização tecnológica, governança centralizada, otimização de custos e maior segurança na prestação dos serviços.

11. MODELO DE REMUNERAÇÃO

11.1. A CONTRATADA apresentará, até o quinto dia útil do mês, relatório com todas as ordens de serviços executadas e homologadas pela CONTRATANTE no mês anterior. O relatório deverá listar, quando couber, os serviços do provedor de nuvem, e a respectiva quantidade de USNs utilizadas, bem como os serviços de suporte técnico da CONTRATADA, e a respectiva quantidade de UST utilizadas.

11.2. O relatório citado no item anterior deve ser enviado aos fiscais técnicos, por e-mail, antes da emissão da fatura, para validação, e deve constar a aferição dos Níveis de Serviços, assim como o cálculo das glosas, para posterior validação dos demais fiscais do contrato, procedendo-se ao aceite se estiver em conformidade.

11.3. Nesse sentido, a entrega dos relatórios mensais deve ser condição fundamental e necessária para o pagamento referente a cada mês de prestação dos serviços. O relatório deverá conter no mínimo:

- I - Número da(s) Ordem(ns) de Serviço;
- II - Descrição dos serviços;
- III - Período de execução dos serviços;
- IV - Quantidade (USN ou UST);
- V - Aferição dos Níveis de Serviços;
- VI - Valor total devido.

11.4. O ateste dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a entrega do relatório mensal, exceto pela existência de pendências por parte da CONTRATADA.

11.5. Após o ateste dos serviços pela CONTRATADA, a CONTRATANTE estará autorizada a emitir a Nota Fiscal/Fatura.

12. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

12.1. São obrigações da CONTRATADA:

- a) Disponibilizar e manter os serviços de computação em nuvem, infraestrutura tecnológica e serviços técnicos especializados contratados, observando os requisitos técnicos, operacionais e de segurança estabelecidos no Termo de Referência;
- b) Executar os serviços de forma contínua, eficiente e tempestiva, observando os níveis mínimos de serviço (NMS/SLA), os prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço e as demais condições contratuais;
- c) Disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com os serviços demandados, em quantidade suficiente para assegurar a adequada execução do objeto contratado;
- d) Prestar suporte técnico especializado, remoto ou presencial, quando aplicável, observando os prazos de atendimento e solução definidos contratualmente;
- e) Manter central de atendimento para registro, acompanhamento e tratamento de chamados técnicos, em regime compatível com os requisitos estabelecidos no Termo de Referência;
- f) Executar os serviços somente mediante solicitação formal da CONTRATANTE, observando as Ordens de Serviço emitidas e os procedimentos de governança definidos para a contratação;

- g) Disponibilizar mensalmente relatórios gerenciais e operacionais contendo, no mínimo, informações relativas aos recursos consumidos, quantitativos de USN e UST utilizados, níveis de serviço aferidos, incidentes registrados, indisponibilidades verificadas e demais informações necessárias à fiscalização contratual;
- h) Comunicar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de incidentes de segurança da informação, indisponibilidade de serviços, falhas operacionais relevantes ou quaisquer eventos que possam comprometer a continuidade da prestação dos serviços;
- i) Manter atualizados e disponíveis à CONTRATANTE os planos de continuidade de negócios, recuperação de desastres, resposta a incidentes e demais documentos relacionados à continuidade operacional dos serviços;
- j) Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e rastreabilidade das informações tratadas no ambiente tecnológico utilizado para execução do contrato;
- k) Manter os dados, informações e demais ativos digitais da CONTRATANTE hospedados e processados em território nacional, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência;
- l) Adotar mecanismos de autenticação, controle de acesso, segregação de ambientes, registro de eventos, monitoramento e demais medidas necessárias à proteção dos dados e serviços da CONTRATANTE;
- m) Utilizar as informações, dados, documentos, registros, credenciais de acesso, configurações, artefatos tecnológicos e demais informações classificadas como confidenciais ou sigilosas exclusivamente para a execução do objeto contratado, observando o princípio do menor privilégio e restringindo o acesso apenas aos profissionais estritamente necessários à execução dos serviços;
- n) Não divulgar, compartilhar, reproduzir, publicar, transmitir ou disponibilizar, sob qualquer forma ou meio, informações confidenciais ou sigilosas da CONTRATANTE a terceiros, sem prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE;
- o) Garantir que seus sócios, administradores, empregados, prepostos, prestadores de serviços e demais representantes envolvidos na execução contratual observem integralmente os deveres de sigilo e confidencialidade estabelecidos neste Contrato;
- p) Limitar a reprodução, cópia ou armazenamento de informações confidenciais ao estritamente necessário para a execução dos serviços contratados, adotando controles que assegurem sua integridade, disponibilidade e confidencialidade;
- q) Restituir à CONTRATANTE, sempre que solicitado ou ao término da vigência contratual, todas as informações, documentos, mídias, registros, bases de dados, cópias de segurança e demais materiais que contenham informações da CONTRATANTE ou promover sua eliminação segura, conforme orientação da CONTRATANTE;
- r) Garantir a reversibilidade dos serviços e a portabilidade dos dados, prestando todo o apoio necessário à migração dos ambientes e informações da CONTRATANTE ao término da contratação, sem ônus adicional além daqueles previstos contratualmente;
- s) Observar integralmente a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), respondendo pelos danos decorrentes de tratamento inadequado, acesso indevido ou utilização não autorizada de dados pessoais e informações da CONTRATANTE;
- t) Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação, regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira exigidas para a contratação.

12.2. Obrigações da ANATER:

- a) Disponibilizar à CONTRATADA as informações, documentos, acessos, credenciais e demais elementos necessários à adequada execução dos serviços contratados;

- b) Indicar formalmente gestor e fiscal do contrato, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual;
- c) Fornecer orientações, esclarecimentos e informações complementares que se fizerem necessários ao desenvolvimento das atividades contratadas;
- d) Permitir o acesso dos profissionais autorizados da CONTRATADA aos ambientes, sistemas e recursos tecnológicos necessários à execução do objeto, observadas as normas de segurança da informação aplicáveis;
- e) Comunicar à CONTRATADA, de forma tempestiva, quaisquer ocorrências, falhas, inconsistências ou necessidades de ajuste identificadas na execução dos serviços;
- f) Analisar e manifestar-se sobre produtos, relatórios, documentos técnicos, solicitações, ordens de serviço e demais entregas submetidas pela CONTRATADA, nos prazos estabelecidos contratualmente;
- g) Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma e nos prazos previstos no contrato, desde que cumpridas as condições estabelecidas para recebimento dos serviços;
- h) Fiscalizar a execução contratual, verificando o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA e dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- i) Preservar o sigilo das informações de propriedade da CONTRATADA eventualmente classificadas como confidenciais, observadas as disposições legais aplicáveis e os limites impostos pelos princípios da administração pública;
- j) Comunicar formalmente à CONTRATADA a ocorrência de incidentes, falhas operacionais ou eventos que possam impactar a execução dos serviços contratados;
- k) Receber, analisar e deliberar sobre solicitações relacionadas à alteração de escopo, ajustes operacionais, expansão de recursos ou demais demandas inerentes à execução contratual;
- l) Exercer as demais atribuições necessárias à boa execução do contrato, observando os princípios da legalidade, eficiência, transparência e interesse público.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. É vedada a subcontratação total do objeto.

13.2. A vedação à subcontratação integral do objeto justifica-se em razão da natureza estratégica e da elevada criticidade dos serviços contratados, que envolvem a prestação de serviços de computação em nuvem, suporte técnico especializado, sustentação de ambientes tecnológicos, processamento e armazenamento de dados institucionais da Anater.

13.3. A execução dos serviços demanda atuação integrada, observância contínua dos requisitos de segurança da informação, disponibilidade, integridade, confidencialidade, rastreabilidade e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), circunstâncias que recomendam a manutenção da responsabilidade direta da contratada pela execução do objeto.

13.4. Ademais, a contratação foi fundamentada em critérios de vantajosidade técnica e econômica específicos da contratada, cujas capacidades operacionais, condições comerciais e estrutura tecnológica foram consideradas essenciais para o atendimento das necessidades institucionais da Anater. A transferência da execução para terceiros poderia comprometer os pressupostos que justificaram a escolha da solução contratada, além de aumentar a complexidade da fiscalização e do gerenciamento contratual.

13.5. Dessa forma, visando assegurar a adequada execução dos serviços, a responsabilização direta da contratada, a proteção das informações institucionais e a efetividade da fiscalização contratual, entende-se adequada a vedação à subcontratação do objeto contratado.

14. DA VIGÊNCIA E REAJUSTE

14.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante celebração de termo aditivo, desde que devidamente justificada a necessidade administrativa e demonstrada a manutenção da vantajosidade e da

compatibilidade com o objeto contratado, observadas as disposições do Regulamento de Licitações, Contratos e Instrumentos Congêneres da Anater.

14.2. O serviço enquadra-se como de natureza continuada, por se tratar de solução essencial ao funcionamento do ambiente tecnológico da Anater, abrangendo serviços de computação em nuvem, armazenamento, processamento de dados, colaboração corporativa, suporte e sustentação de sistemas institucionais. Sua interrupção ou descontinuidade poderá comprometer a disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação, a segurança e integridade das informações institucionais, a execução dos processos administrativos e finalísticos da Agência, bem como a continuidade das ações de assistência técnica e extensão rural apoiadas pela ANATER, ocasionando riscos operacionais, prejuízos à eficiência administrativa e potenciais danos ao interesse público.

14.3. Após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, os valores contratados poderão ser reajustados mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro índice que venha a substituí-lo, considerando-se a variação acumulada no período.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. O descumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas pela CONTRATADA, seja no Termo de Referência e no Contrato, ensejará a aplicação de sanções proporcionais à gravidade da infração, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da legislação aplicável.

- a) Advertência por escrito, em caso de infrações de menor gravidade, passíveis de correção imediata;
- b) Glosa proporcional sobre os valores devidos, nos casos de descumprimento parcial das condições contratuais ou comprometimento da qualidade dos objetos;
- c) Suspensão temporária de pagamentos, até a completa regularização da situação pela CONTRATADA;
- d) Multa moratória de até **1% (um por cento) do valor global contratado por dia de atraso**, limitada a **5% (cinco por cento)**;
- e) Multa compensatória de até **10% (dez por cento) do valor global contratado**, nos casos de inexecução total ou descumprimento injustificado das obrigações que comprometam a execução ou finalidade da contratação;
- f) Rescisão contratual, nos casos de inadimplemento grave;
- g) Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a ANATER, pelo prazo de até **2 (dois) anos**;
- h) Outras sanções previstas em lei ou no Regulamento de Contratações, Contratos de Ater, Parcerias e Instrumentos Congêneres da Agência Nacional de Assistência Extensão Rural (Anater).

15.2. Ficará impedida de licitar e contratar com a ANATER, por **2 (dois) anos a 4 (quatro) anos**, as licitantes ou contratadas que:

- a) apresentarem declaração, documento ou informação falsa;
- b) fraudarem o processo de seleção ou a execução contratual;
- c) agirem com dolo, má-fé, conluio, fraude ou conduta inidônea;
- d) praticarem atos destinados a frustrar a seleção, manipular resultados, obter vantagem indevida ou restringir a competitividade;
- e) descumprirem obrigações contratuais, inclusive com atraso injustificado ou inexecução total ou parcial;
- f) violarem normas de integridade, ética ou anticorrupção previstas no Código de Conduta e Governança;
- g) comprometerem a reputação institucional da Anater; e
- h) recusarem-se injustificadamente a assinar o contrato ou retirar instrumento

equivalente.

15.3. As penalidades previstas não afastam a responsabilidade civil da CONTRATADA por eventuais danos causados à ANATER ou a terceiros.

15.4. A aplicação de qualquer sanção será formalizada por despacho da autoridade competente, com base em relatório do Gestor do Contrato, após regular processo administrativo, assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis** para apresentação de defesa prévia, contados da ciência da notificação.

15.5. A isenção ou atenuação das penalidades poderá ocorrer nos casos de comprovação de força maior ou caso fortuito, devidamente reconhecido pela ANATER.

15.6. O não atendimento, pela CONTRATADA, das solicitações de ajustes, complementações ou correções formuladas pela fiscalização poderá ensejar glosa, rejeição do produto ou aplicação das sanções previstas neste instrumento, observada a proporcionalidade da infração.

16. DOS DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

16.1. Para fins de formalização da contratação direta por dispensa de licitação, a empresa contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

16.2. Habilitação jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual, acompanhado de Cédula de Identidade do empresário;
- b) Ato constitutivo, Contrato Social ou Estatuto, em vigor, devidamente registrado e atualizado para as sociedades comerciais em geral, acompanhado do documento de eleição de seu(s) administrador(es), quando for o caso;
- c) Inscrição no órgão competente do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Documento oficial no qual constem os dados do RG e inscrição no CPF do representante legal da pessoa jurídica;
- e) Comprovação de que a entidade possui finalidade estatutária compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação do estatuto social vigente.

16.3. Qualificação Econômico-Financeira:

- a) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial/extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

16.4. Regularidade fiscal:

- a) Prova de inscrição com situação ativa no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal ou no Governo do Distrito Federal, da sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da contratação;
- c) Prova de regularidade perante a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante a apresentação de certidão expedida pela Receita Federal do Brasil relativo a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, bem como contribuições previdenciárias e de terceiros (Certidão Conjunta Negativa ou Certidão Conjunta Positiva com efeitos de Negativa);
- d) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual ou do Distrito Federal, da sede da licitante;
- e) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do local da sede da licitante (exceto pessoas jurídicas estabelecidas no Distrito Federal), mediante a apresentação de certidão expedida pelo órgão fazendário competente;
- f) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF/FGTS);

- g) Prova de regularidade de débitos trabalhistas, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho;
- h) As certidões acima poderão ser emitidas pela internet, desde que sua validade possa ser confirmada no sítio eletrônico do órgão responsável pela emissão.
- i) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- j) Consulta Consolidada emitida pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e acessível por meio do endereço eletrônico: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.
- k) Certidão Negativa Correccional emitida pela Controladoria Geral da União (CGU) e acessível por meio do endereço eletrônico: <http://certidoes.cgu.gov.br>.
- l) Certidão Negativa - Inabilitados e Inidôneos emitida pelo Tribunal de Contas da União: <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=704144:1:14647094415211>.

16.5. **Qualificação Técnica:**

- a) Para fins de comprovação da capacidade técnica, a contratada deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução satisfatória, por período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos, de serviços compatíveis com o objeto da presente contratação.
- b) Serão considerados compatíveis os serviços relacionados à implantação, administração, operação, sustentação ou gerenciamento de ambientes de computação em nuvem, contemplando recursos de infraestrutura, plataforma ou software como serviço (IaaS, PaaS e/ou SaaS), bem como serviços técnicos especializados de suporte e gestão de ambientes computacionais.
- c) Os atestados deverão demonstrar experiência na prestação de serviços executados em ambiente de nuvem pública ou híbrida, observando características inerentes ao modelo de computação em nuvem, tais como autosserviço sob demanda, amplo acesso por rede, elasticidade, compartilhamento de recursos e mensuração de consumo.

17. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES E DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, documentos, registros, credenciais de acesso, configurações, códigos, bases de dados, mídias, equipamentos e demais informações de propriedade ou sob custódia da ANATER aos quais venha a ter acesso em razão da execução contratual, independentemente da forma de apresentação, do meio utilizado ou da existência de identificação específica de confidencialidade.

17.2. Todas as informações acessadas, produzidas, armazenadas, processadas ou custodiadas durante a execução dos serviços permanecerão como propriedade exclusiva da Anater, sendo vedada sua utilização para finalidade diversa da estritamente necessária à execução do objeto contratado.

17.3. A CONTRATADA não poderá divulgar, reproduzir, copiar, transferir, disponibilizar, comercializar ou compartilhar quaisquer informações da Anater com terceiros, sem prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE.

17.4. O compartilhamento de informações confidenciais será permitido exclusivamente aos empregados, prepostos, administradores, representantes ou prestadores de serviços da CONTRATADA que necessitem do acesso para execução das atividades contratadas, observando-se o princípio do menor privilégio, cabendo à CONTRATADA assegurar que tais pessoas estejam sujeitas às mesmas obrigações de confidencialidade previstas neste instrumento.

17.5. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações tratadas no ambiente tecnológico, observando a legislação vigente, as normas de segurança da informação aplicáveis à Administração Pública Federal e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD).

17.6. A solução disponibilizada deverá contemplar mecanismos de autenticação, controle de acesso, segregação de ambientes, rastreabilidade de operações e demais recursos necessários à proteção das informações da ANATER.

17.7. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela Anater e transferidos para o ambiente de nuvem deverão permanecer armazenados e processados em território nacional, observadas as disposições previstas neste Termo de Referência.

17.8. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à Anater a ocorrência de qualquer incidente de segurança da informação, vulnerabilidade identificada ou violação das regras de sigilo e confidencialidade que possa comprometer a disponibilidade, integridade, confidencialidade ou autenticidade das informações institucionais.

17.9. A CONTRATADA deverá manter atualizados e disponíveis à Anater o Plano de Continuidade de Negócios, o Plano de Recuperação de Desastres, o Plano de Resposta a Incidentes e os respectivos registros e resultados de testes realizados, sempre que solicitado pela fiscalização contratual.

17.10. Ao término da vigência contratual ou mediante solicitação da Anater, a CONTRATADA deverá devolver todas as informações confidenciais sob sua guarda ou promover sua eliminação segura, conforme orientação da CONTRATANTE, apresentando declaração formal de cumprimento da medida adotada.

17.11. Não serão consideradas confidenciais as informações que a CONTRATADA comprovar documentalmente que:

- a) já eram de seu conhecimento antes de seu recebimento;
- b) tornaram-se públicas sem violação das obrigações previstas nesta cláusula; ou
- c) tenham divulgação determinada por autoridade competente ou decisão judicial, hipótese em que a ANATER deverá ser comunicada previamente, sempre que legalmente possível.

17.12. As obrigações de sigilo e confidencialidade permanecerão vigentes durante toda a execução contratual e após sua extinção, por prazo indeterminado, enquanto as informações não se tornarem públicas por meio legítimo.

17.13. A CONTRATADA responderá integralmente pelos danos decorrentes do descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais, administrativas, civis e penais cabíveis.

18. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

18.1. A Gestão do contrato será de responsabilidade da **Gerência de Suporte a Tecnologia - GST**, a qual irá acompanhar a execução e a fiscalização, prestando subsídios necessários.

18.1.1. O(A) Gestor(a) de contrato, empregado(a) lotado(a) na **GST**, designado(a) por portaria específica, atestará a verificação documental e administrativa da execução, controle de prazos e instrução dos processos de pagamento, bem como, a aprovação dos serviços apresentados, emitindo recebimento e solicitando eventuais correções, sendo que, após as correções, caso necessárias, será emitido o recebimento dos serviços.

18.1.2. Gestor(a) e Fiscal deverão manter registro formal das ocorrências relacionadas à execução contratual, comunicando à **DAF/Anater** eventuais não conformidades para as providências cabíveis.

19. CONSIDERAÇÕES FINAIS

19.1. O objeto da presente contratação consiste na prestação de serviços de computação em nuvem, incluindo o fornecimento de infraestrutura e soluções cloud, serviços técnicos especializados, colaboração corporativa, sustentação e suporte ao ambiente em nuvem e soluções correlatas, sob demanda, destinados ao atendimento das necessidades da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural – ANATER.

19.2. A solução contratada compreende a disponibilização de recursos de infraestrutura, plataforma e software em nuvem, bem como serviços técnicos especializados destinados à implantação, sustentação, monitoramento, administração, evolução e suporte do ambiente tecnológico da ANATER,

observadas as especificações, condições e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência.

19.3. O objeto desta contratação poderá sofrer acréscimos ou supressões, observados os limites, hipóteses e condições previstos no Regulamento de Contratações, Contratos de Ater, Parcerias e Instrumentos Congêneres, desde que mantida a compatibilidade com o objeto originalmente contratado.

19.4. As demais disposições relativas à execução contratual, obrigações das partes, gestão e fiscalização do contrato, critérios de medição e pagamento, níveis mínimos de serviço, requisitos de segurança da informação, proteção de dados e demais condições aplicáveis encontram-se estabelecidas no Termo de Referência e na Minuta Contratual que integram a presente instrução processual.

19.5. A execução contratual deverá observar rigorosamente os requisitos técnicos, operacionais e de segurança definidos nos documentos que compõem a contratação, incumbindo à CONTRATADA assegurar a adequada prestação dos serviços, a disponibilidade dos ambientes computacionais, a integridade das informações, a continuidade operacional dos serviços e o atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

19.6. O acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto serão realizados por representante formalmente designado pela Anater, responsável pelo monitoramento da execução contratual, validação das ordens de serviço, verificação do consumo dos recursos contratados, acompanhamento dos níveis de serviço pactuados, controle das medições realizadas e registro de eventuais ocorrências verificadas durante a execução do contrato.

19.7. A prestação dos serviços deverá observar os princípios da eficiência, economicidade, continuidade, disponibilidade, confiabilidade, segurança da informação, rastreabilidade, interoperabilidade e governança de tecnologia da informação, bem como os princípios que regem a Administração Pública.

19.8. A CONTRATADA obriga-se a manter absoluto sigilo sobre todas as informações, documentos, dados, registros, credenciais, configurações, ambientes computacionais e demais informações institucionais da ANATER às quais venha a ter acesso em razão da execução contratual, comprometendo-se a não divulgá-las ou utilizá-las para finalidades estranhas ao objeto contratado, sujeitando-se às responsabilizações previstas na legislação aplicável.

19.9. As partes, por si e por seus empregados, representantes, prepostos e colaboradores, obrigam-se a atuar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), bem como com as normas aplicáveis à segurança da informação, privacidade e proteção de dados eventualmente tratados durante a execução contratual.

19.10. As partes reconhecem a validade jurídica das assinaturas eletrônicas simples, avançadas e qualificadas, bem como dos documentos produzidos e assinados eletronicamente por meio de sistemas e plataformas compatíveis com a legislação vigente, para todos os fins de direito.

[documento assinado eletronicamente]

EMERSON LESSA FELIPE

MATRICULA: 087

[documento assinado eletronicamente]

LETÍCIA ALMEIDA ALBUQUERQUE

MATRICULA: 0268

[documento assinado eletronicamente]

YALLIS FRANCISCO DE MORAIS



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Lessa Felipe, Analista Técnico (a)**, em 13/07/2026, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Yallis Francisco de Moraes, Membro**, em 13/07/2026, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Letícia Almeida Albuquerque, Membro - Equipe de Planejamento da Contratação**, em 13/07/2026, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site:

[https://sei.agro.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.agro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.agro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **54363880** e o código CRC **DDDEF655**.