



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
 Divisão de Contratações de TI
 Setor de Autarquias Sul Quadra 1 Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro - Bairro Asa sul, Brasília/DF, CEP 70070-905
 Telefone: - - www.cgu.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de licenças para renovar o suporte técnico e direito de atualização do software de virtualização do ambiente de produção da CGU, fornecido por solução do fabricante *VMWare*, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Tabela 1 - Objeto

Grupo	Item	Descrição / Especificação	Unidade de Medida	Quant	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Renovação de Suporte do tipo <i>Production</i> para <i>VMWare vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor</i> . Período: 12 (doze) meses. Part Number: <i>VS6-EPL-P-SSS-C</i> . Contract number: 463794899 . CATSER: 27510	UN	60	5.721,81	343.308,60
	2	Renovação de Suporte do tipo <i>Production</i> para <i>VMware vRealize Operations 7 Standard (Per CPU)</i> . Período: 12 (doze) meses. Part Number: <i>VR7-OSTC-P-SSS-C</i> . Contract number: 463794899 . CATSER: 27510	UN	60	2.010,37	120.622,20
	3	Renovação de Suporte tipo <i>Production</i> para <i>VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)</i> . Período: 12 (doze) meses. Part Number: <i>VCS-STD-P-SSS-C</i> . Contract number: <i>43697236</i> . CATSER: 27510	UN	1	9.863,28	9.863,28
		Total				RS 473.794,08

1.2. A licitação tem seu valor estimado em R\$ 473.794,08 (quatrocentos e setenta e três mil, setecentos e noventa e quatro reais e oito centavos), cujos valores unitários de referência se encontram na Tabela 1 – Objeto, acima.

1.3. Os itens foram agrupados em grupo único, tendo em vista a interdependência dos serviços.

1.3.1 O VMware vRealize Operations é uma suite de funcionalidades gerenciais que permite a otimização do parque VMWare vSphere, sendo que necessariamente o quantitativo deve ser igual ao número de licenças deste último.

1.3.2. O software VMware vCenter Server permite o gerenciamento unificado do ambiente virtualizado envolvendo todas as instâncias do VMWare vSphere.

1.3.3 Sendo assim, a gestão e a garantia do devido funcionamento do ambiente de virtualização dependente do funcionamento integrado de todas as licenças. Além disso, a licitação parcelada agrega o risco de sucesso parcial da contratação, implicando na renovação parcial do parque e risco de interrupção dos serviços por ausência do devido licenciamento e devido suporte.

1.4. O objeto da presente aquisição pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais de mercado. Desta forma, entendemos que o objeto pode ser classificado como bem/serviço comum, para fins do disposto no parágrafo único, art. 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, podendo, portanto, ser adquiridos por meio de processo licitatório na modalidade pregão.

1.5. As licenças perpétuas do VMWare foram adquiridas pela CGU através do Contrato 28/2016 Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.5. As especificações técnicas e características dos itens da tabela acima encontram-se pormenorizadas no ANEXO I-A.

1.6. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

2. DA JUSTIFICATIVA E DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (SEI 1262580).

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

3.1. Trata-se da renovação de suporte do serviço de virtualização, que é uma solução de fundamental importância para a Organização, pois suporta toda a infraestrutura dos principais serviços e sistemas que apoiam a execução das atividades finalísticas da CGU, de forma a garantir o atingimento de sua missão institucional. Logo, o suporte para garantir a disponibilidade e o direito de atualização dos produtos desta solução deve ser tratado como serviço continuado.

3.2. Conforme minudenciado nos Estudo Técnico Preliminar, a opção mais vantajosa foi a renovação do suporte técnico com direito de atualização por 12 (doze) meses da atual solução de virtualização utilizada pela CGU, porém para o quantitativo de 60 (sessenta) sockets VSphere e VRealize e 01 (uma) instância do VCenter.

3.3. Toda solução, bem como seus requisitos e funcionalidade foram detalhadas no ANEXO I-A – Especificação Técnica.

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

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

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

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

4.4. Por se tratar de solução que apoia à manutenção dos dados dos serviços de TI que suportam as atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, ele deve ser caracterizado como um serviço continuado.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudo Técnico Preliminar, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.1.1. A solução deverá estar em funcionamento a partir da data 31/12/2019;

5.1.2. Garantir o suporte do ambiente crítico de produção de virtualização com suporte oficial do fabricante da solução 24 x 7;

5.1.3. Prover suporte e direito de atualização por 12 meses, renováveis até 60 meses;

5.1.4. *Downsizing* do ambiente *on-premises*, reduzindo o número de licenças com suporte para 60 sockets;

5.2. Declaração do licitante que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.

5.3. Como prática de sustentabilidade:

5.3.1. Toda nova versão de software, ou atualização, deverá ser disponibilizada para download, eliminando a necessidade de geração e transporte de mídias.

5.3.2. O atendimento e diagnóstico iniciais poderão ser feitos de forma remota, sem a necessidade de deslocamento de técnicos da contratada ou do fabricante da solução.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A vigência do contrato e do serviço de suporte e atualização deverá iniciar em 31/12/2019.

6.1.1. Caso não haja tempo hábil para que o contrato seja assinado até 31/12/2019, tanto a vigência do contrato quanto a vigência dos serviços iniciarão na data da assinatura do contrato.

Tabela 2 - Cronograma

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo (dias úteis)	Responsável
1	Assinatura do Contrato	-	CONTRATANTE e CONTRATADA
2	Aceite definitivo	Evento 1 + 15 dias	CONTRATANTE

6.2. Após a renovação das licenças os serviços deverão ser prestados observando o disposto nos Anexo I-B deste Termo de Referência.

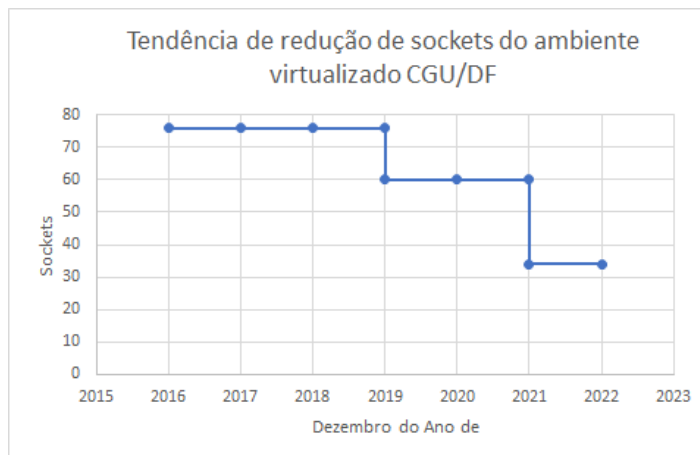
6.3. O pagamento do serviço se dará em parcela única, abrangendo o período de 12 (doze) meses de prestação de serviço.

6.4. No momento da renovação, a CONTRATANTE poderá optar pela renovação parcial das licenças, renovando somente o quantitativo necessário para suportar os seus serviços correntes.

6.4.1. Conforme estudos que precederam este Termo de Referência, o cenário atual da CGU para seu ambiente on-premises é de *downsizing*.

6.4.2. A figura abaixo traz a expectativa da necessidade de contratação de suporte perante o cenário de downsizing.

6.4.2.1. A projeção constante na figura abaixo não compromete a CGU para contratar no quantitativo descrito, pois a redução ou não dos quantitativos no momento da reunião se dará conforme a necessidade da CGU. Assim, a informação abaixo visa apenas dar transparência ao mercado da expectativa deste Órgão.



7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

7.1. O modelo de gestão e os critérios de medição do contrato estão definidos nos ANEXOS I-A e I-B deste Termo de Referência.

7.1.1. A avaliação dos itens entregues e serviços realizados serão realizados conforme requisitos técnicos estabelecidos no ANEXO I – A.

7.1.2. Especialmente quanto ao provimento de suporte técnico, os níveis mínimos de qualidade, e sua forma de medição, estão estabelecidos nos ANEXO I-B deste Termo de Referência.

8. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

8.1. As informações necessárias para o dimensionamento da proposta se encontram na Tabela 1 – Objeto deste Termo de Referência e no Anexo I-A.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

- 9.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 9.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 9.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 9.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 9.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 9.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 9.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 9.6.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 9.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 9.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 9.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 9.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 9.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 10.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 10.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 10.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 10.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 10.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 10.9. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 10.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 10.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

10.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

10.15. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

10.15.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas no atendimento, como, logs, relatórios de atendimento, etc;

11. DO CONSÓRCIO E DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Considerando o modelo negócio definido pela empresa fabricante, em que os serviços são vendidos por revendedoras, porém executados pela própria fabricante, não vislumbra-se justificativa para admitir a subcontratação ou o consórcio. Assim:

11.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, nem a participação de consórcio no certame.

11.1.2. Serviços prestados pelo fabricante não são considerados subcontratação.

12. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

13. DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

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

13.5. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.6. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

13.7. A fiscalização técnica do contrato atuará sempre que houver descumprimento do Nível Mínimo de Serviço definido no Anexo I-B, tomando as medidas necessárias e de sua competência para a imputação das devidas sanções à CONTRATADA.

13.7.1. A fiscalização técnica do contrato atuará de igual forma sempre que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

13.8. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

13.9. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

13.10. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

13.11. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

13.12. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14. DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 14.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.
- 14.2. No prazo de até 5 dias úteis do encaminhamento da fatura, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
- 14.3. O recebimento provisório e definitivo serão realizados em ato único, tendo em vista a natureza do serviço.
 - 14.3.1. Serão realizados pelos responsáveis após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
 - 14.3.2. A contratante realizará as validações necessárias junto ao fabricante, preferencialmente em site disponibilizado pelo mesmo, de forma a verificar que suporte contratado está ativo e de acordo com os parâmetros definidos neste Termo de Referência.
 - 14.3.3. No prazo de até 10 dias úteis a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
 - 14.3.3.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
 - 14.3.4. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - 14.3.5. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 14.4. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 14.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

15. DO PAGAMENTO

- 15.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
 - 15.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência
- 15.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
 - 15.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 15.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
 - 15.4.1. o prazo de validade;
 - 15.4.2. a data da emissão;
 - 15.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 15.4.4. o período de prestação dos serviços;
 - 15.4.5. o valor a pagar; e
 - 15.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 15.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- 15.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
 - 15.6.1. não produziu os resultados acordados;
 - 15.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 15.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 15.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

- 15.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 15.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 15.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 15.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 15.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 15.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 15.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 15.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 15.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I =	(6 / 100)	I = 0,00016438
		365	TX = Percentual da taxa anual = 6%

16. DO REAJUSTE

- 16.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 16.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI, divulgado pelo IPEA, conforme Portaria MPDG/SETIC nº 6.432 de 11 de julho de 2018, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 16.1.1.1. A atualização dos valores deve respeitar o Preço Máximo de Compra de Item de TIC (PMC-TIC), conforme disposto na IN SGD 01/2019, se for o caso.
- 16.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 16.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 16.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 16.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 16.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 16.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

17. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 17.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 17.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 17.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 17.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 17.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 17.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 17.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 17.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 17.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 17.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 17.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 17.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 17.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 17.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 17.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 17.12. Será considerada extinta a garantia:
- 17.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 17.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 17.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 17.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 18.1.1. não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 18.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 18.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 18.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
- 18.1.5. cometer fraude fiscal.
- 18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 18.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, tais como:
- 18.2.1.1. Atraso para ativação do suporte e garantias previstas nos itens 1 a 3;
- 18.2.1.2. Descumprimento dos níveis de serviços previstos na tabela 1 dos Anexo I-B, para chamados de severidade 1 e 2, por 2 (dois) meses consecutivos, sem prejuízo dos descontos previstos;

18.2.1.3. Descumprimento dos níveis de serviços previstos na tabela 1 do Anexo I-B, de chamados de severidade 1 e 2, por 3 (três) meses alternados durante período de 12 (doze) meses de prestação de serviço, sem prejuízo dos descontos previstos;

18.2.1.4. Descumprimento dos níveis de serviços previstos na tabela 1 do Anexo I-B, de chamados de severidade 3, por 3 (três) meses consecutivos, sem prejuízo dos descontos previstos; e

18.2.1.5. Descumprimento dos níveis de serviços previstos na tabela 1 do Anexo I-B, de chamados de severidade 3, por 5 (cinco) meses alternados durante período de 12 (doze) meses de prestação de serviço, sem prejuízo dos descontos previstos.

18.2.2. **Multa:**

18.2.2.1. moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do Contrato, por dia de atraso na apresentação da garantia de execução do contrato, observado o máximo de 2% (dois por cento), sendo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do Contrato;

18.2.2.2. moratória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, no caso de atraso para ativação do suporte e garantias previstas nos itens 1 a 3, iniciando o cálculo da multa a partir do 10º (décimo) dia útil de atraso, observado o máximo de 10% (dez por cento) do valor do contrato, sendo que o atraso superior a 40 (quarenta) dias úteis autorizará a CONTRATANTE a promover a rescisão do Contrato;

18.2.2.3. compensatória de 2% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, no caso de atraso na ativação do suporte superior a 30 (trinta) dias úteis;

18.2.2.4. moratória por hora de atraso na prestação de serviço de suporte considerando os prazos de definidos no ANEXO I-B, calculada sobre o valor global do contrato, observado o máximo de 10% (dez por cento) do valor do contrato, sem prejuízo de outras sanções administrativas a critério da CONTRATANTE:

18.2.2.4.1. Para casos de severidade alta a multa será de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) por hora de atraso;

18.2.2.4.2. Para casos de severidade média a multa será de 0,2% (zero vírgula quatro por cento) por hora de atraso;

18.2.2.4.3. Para casos de severidade baixa a multa será de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) por hora de atraso;

18.2.2.5. Compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor do contratado para o respectivo item, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida, sem prejuízo dos descontos previstos, tais como:

18.2.2.5.1. Descumprimento do nível de serviço, de chamados de severidade 1 e 2, por 4 (quatro) meses consecutivos;

18.2.2.5.2. Descumprimento do nível de serviço, de chamados de severidade 1 e 2, por 6 (seis) meses alternados durante período de 12 (doze) meses;

18.2.2.6. Compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;

18.2.2.7. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

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

18.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 18.1 deste Termo de Referência.

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

18.3. As sanções previstas nos subitens 18.2.1, 18.2.3, 18.2.4 e 18.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa.

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

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

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

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

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

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

18.7. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo 20 (vinte) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

18.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

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

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

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

18.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

19.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

19.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

19.3. A avaliação da aceitabilidade dos preços se dará utilizando os valores de referência constantes na Tabela 1- Objetivo.

19.4. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

19.5. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

20. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E O CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.

20.1. O recurso proveniente para essa contratação deverá ter como origem o seguinte orçamento:

20.1.1. ND: 33904011;

20.1.2. PTRES: 139497;

20.1.3. PI: 10.02.00;

20.1.4. PO: 94502.

20.2. Quanto à execução físico-financeira, conforme item 6.3., o pagamento do serviço se dará em parcela única, abrangendo o período de 12 (doze) meses de prestação de serviço.

21. DOS ANEXOS.

21.1. São Anexos deste Termo de Referência:

21.1.1. ANEXO I-A: ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;

21.1.2. ANEXO I-B: TERMOS E CONDIÇÕES PARA SERVIÇO DE SUPORTE;

21.1.3. ANEXO I-C: MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA;

RAFAEL DIAS DE OLIVEIRA CONCEÇÃO SILVA

Integrante Requisitante e Técnico

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

PAULO CESAR FERREIRA DE SOUZA

Integrante Administrativo

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

Considerando a importância da solução de TI a ser contratada para as atividades da Casa e em face das justificativas apresentadas, aprovo o presente documento.

HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA

Diretor de Tecnologia da Informação

[ASSINATURA ELETRÔNICA]



Documento assinado eletronicamente por **PAULO CESAR FERREIRA DE SOUZA, Agente Administrativo**, em 04/12/2019, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL DIAS DE OLIVEIRA CONCEICAO SILVA, Auditor Federal de Finanças e Controle**, em 04/12/2019, às 10:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA, Diretor de Tecnologia da Informação**, em 04/12/2019, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 1333497 e o

código CRC 0D613E94

ANEXO I-A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A. Todos os requisitos especificados, independentemente do verbo utilizado, deverão estar disponíveis e completamente funcionais, exceto quando explicitamente mencionado o contrário.

B. A CONTRATANTE reserva-se o direito de diligenciar, após apresentação da proposta, o fornecedor e/ou fabricante para comprovação das informações prestadas na proposta.

C. A solução ofertada deve atender a todos os requisitos técnicos descritos abaixo:

1. ITEM 01 – Renovação de Suporte do tipo *Production* por 12 (doze) meses para *VMWare vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor*.

1.1. Deverá renovar por 12 (doze) meses o suporte técnico, com garantia e direito de atualização, do fabricante para *VMWare vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor*.

1.1.1. O suporte deverá ser do tipo *Production*;

1.1.2. *Part Number: VS6-EPL-P-SSS-C*;

1.1.3. *Contract number: [463794899](#)*;

1.1.4. O detalhamento do termos e condições requeridos para prestação deste serviço de suporte estão descritos no ANEXO I-B – TERMOS E CONDIÇÕES PARA SERVIÇO DE SUPORTE.

2. ITEM 02 – Renovação de Suporte do tipo *Production* por 12 (doze) meses para *VMWare vRealize Operations 7 Standard (per CPU)*.

2.1. Deverá renovar por 12 (doze) meses o suporte técnico, com garantia e direito de atualização, do fabricante para *VMWare vRealize Operations 7 Standard (per CPU)*.

2.1.1. O suporte deverá ser do tipo *Production*;

2.1.2. *Part Number: VR7-OSTC-P-SSS-C*;

2.1.3. *Contract number: [463794899](#)*.

2.1.4. O detalhamento do termos e condições requeridos para prestação deste serviço de suporte estão descritos no ANEXO I-B – TERMOS E CONDIÇÕES PARA SERVIÇO DE SUPORTE.

3. ITEM 03 – Renovação de Suporte do tipo *Production* por 12 (doze) meses para *VMWare vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (per Instance)*.

3.1. Deverá renovar por 12 (doze) meses o suporte técnico, com garantia e direito de atualização, do fabricante para *VMWare vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (per Instance)*.

3.1.1. O suporte deverá ser do tipo *Production*;

3.1.2. *Part Number: VCS-STD-P-SSS-C*;

3.1.3. *Contract number: 43697236*.

3.1.4. O detalhamento do termos e condições requeridos para prestação deste serviço de suporte estão descritos no ANEXO I-B – TERMOS E CONDIÇÕES PARA SERVIÇO DE SUPORTE.

ANEXO I-B – TERMOS E CONDIÇÕES PARA SERVIÇO DE SUPORTE

DAS CONDIÇÕES GERAIS

1. Durante a vigência do suporte, pelo período de 12 (doze) meses, referente aos itens 1, 2 e 3 – a CONTRATADA deverá fornecer atendimento técnico de forma remota ou *on-site* (local) observando os parâmetros a seguir:
 - 1.1. Deverão ser providos canais de atendimento do fabricante para que a CONTRATANTE realize diretamente a abertura de chamados por telefone, e-mail ou por *website* na internet disponíveis 24 (vinte e quatro) horas x 07 (sete) dias por semana x 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
 - 1.2. O atendimento do suporte técnico deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia x 07 (sete) dias por semana x 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, para chamados de severidade 1 – ALTA, conforme Tabela 1 abaixo.
 - 1.3. O atendimento do suporte técnico deverá estar disponível, no mínimo, 12 (doze) horas por dia x 05 (cinco) dias por semana (de segunda a sexta-feira), em horário comercial de 9 às 18h, no mínimo, para chamados de severidade 2 – MÉDIA e 3 – BAIXA, conforme Tabela 1 abaixo.
 - 1.4. O suporte técnico deve ser prestado por analistas técnicos do fabricante, que deverão analisar os problemas reportados pela CONTRATANTE e trabalhar para resolvê-los em conjunto com o corpo técnico da CONTRATANTE.
 - 1.4.1. O suporte técnico do fabricante deverá ser prestado em português ou deverá ser oferecido um tradutor.
 - 1.5. Deverá disponibilizar número ilimitado de chamados.
 - 1.6. Deverá estar disponível para possibilidade de acesso remoto no ambiente da CONTRATADA durante a execução do suporte.
 - 1.7. Deverá disponibilizar acesso a todas atualizações do *software*, correções, *atualizações* de segurança (*patches*) e novas versões estáveis dos produtos.
 - 1.8. Deverá dar direito a acesso a ferramentas de autosserviço no *site* do fabricante que permita pesquisa em base de conhecimento do fabricante para diagnóstico e sugestões de solução do problema quando possível.
 - 1.9. A CONTRATADA deverá cumprir prazos máximos para resposta aos acionamentos (Tabela 1), de acordo com o nível de severidade de cada chamado:
 - 1.9.1. **Severidade ALTA:** Esse nível de severidade é aplicado quando a solução de virtualização se encontra totalmente indisponível. Há uma falha no software que deixe indisponíveis seus recursos (serviço parado). Há impacto em diversos sistemas de produção virtualizados que afete operações críticas da CONTRATANTE.
 - 1.9.2. **Severidade MÉDIA:** Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso da solução de virtualização, quando um dos componentes da solução se encontra parcialmente indisponível ou com degradação de tempo de resposta no acesso ao software, módulos ou recursos.
 - 1.9.3. **Severidade BAIXA:** Esse nível de severidade é aplicado quando a solução de virtualização se encontra disponível, mas há ocorrência de alarmes, bem como quando é necessário realizar consultas sobre problemas ou dúvidas gerais sobre a solução. A correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.

Modalidade de abertura	Evento	Prazos para os níveis de severidade		
		1 – ALTA	2 - MÉDIA	3 – BAIXA
Website, E-mail ou Telefone.	Início de atendimento.	Em até 30 min após a abertura do chamado (24x7x365).	Em até 4h após a abertura do chamado (horário comercial).	Em até 8h após a abertura do chamado (horário comercial).

Tabela 1 – Tabela de prazos de atendimento.

- 1.10. Será considerado para efeitos dos níveis exigidos:

1.10.1. **Prazo de início de atendimento:** tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CGU à CONTRATADA e a primeira tentativa de atendimento feita pelo técnico do Fabricante, respeitando os limites de dias e horários dos subitem 1.2 e 1.3.

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

1.12. O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da CONTRATANTE. O nível de severidade de um acionamento poderá ser reclassificado no decorrer do atendimento e conforme a disponibilidade de recursos dos módulos e componentes da solução.

1.13. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA, para acompanhamento e controle da execução do serviço.

1.14. A CONTRATADA apresentará à CGU, ao término de cada atendimento, um relatório de atendimento técnico contendo dados sobre a intervenção na solução.

1.15. A CONTRATADA também poderá fornecer atendimento técnico por meio de visitas à sede da CGU, para eventuais demandas que as tentativas por solução remota (por meio de contato telefônico, correio eletrônico ou acesso remoto) não solucionaram o problema, sem nenhum custo para a CONTRATANTE. Se houver a necessidade deste tipo de atendimento *on-site*, a CONTRATADA alocará recursos humanos, mediante prévio agendamento, para possibilitar a estruturação da visita já com a solução esquematizada. O relatório de visita deverá ser assinado pelo servidor da CONTRATANTE que solicitou o atendimento técnico.

ANEXO I-C – MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

IDENTIFICAÇÃO

Contrato Nº:			
Objeto:			
Contratante:	Controladoria-Geral da União		
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante:

- [Portaria CGU nº 2042/2017](#): Institui a Política de Segurança da Informação e das Comunicações - POSIC - na CGU;
- [Norma Complementar nº 05/2017](#): Estabelece as diretrizes para o uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da CGU; e
- [Código de Conduta da CGU](#);

CIÊNCIA

CONTRATADA – Empregados

<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>
<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>
<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>

_____, ____ de _____ de 20 ____.