

Coordenadoria de Informática
Setor de Autarquias Sul - Quadra 01 - Bloco L Edifício CFA - Bairro Asa Sul - Brasília-DF - CEP 70070-932
Telefone: (61) 3218-1830 - www.cfa.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 54/2023/CFA

PROCESSO Nº 476900.004191/2023-80

Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto na Lei 14.133/2021, Art. 40, §§1º e 2º e Art. 6º, XXIII.

1. OBJETO

Link de dados redundante (*link* de Internet), por fibra óptica, na velocidade mínima de 400 Mbps simétrica e dedicada incluindo monitoramento proativo, manutenção e solução de mitigação de ataque DoS (*Denial of Service*) e DDoS (*Distributed Denial of Service*).

2. LOCAL DA ENTREGA

O serviço será prestado para o Conselho Federal de Administração, em Brasília/DF.

3. NATUREZA

Trata-se de serviço comum de caráter continuado sendo:

- caracterizado de forma objetiva por padrões de desempenho e qualidade definidos e usuais praticados no mercado;
- sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;
- enquadra-se em atividade de execução indireta;
- passível de contratação mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica;
- vedada qualquer relação de pessoalidade e de subordinação direta entre empregados da contratada e a administração contratante por inexistir geração de vínculo empregatício entre si;
- necessário ao CFA para o desempenho de suas atribuições⁽¹⁾; e
- sujeito a estender-se por mais de um exercício financeiro.

(1) apoio a transmissão e recepção de dados e de disponibilidade de seus serviços ao público externo, para obtenção de dados acessórios necessários ao desenvolvimento das atividades-fim do órgão, para difusão das informações e serviços produzidos pela Autarquia.

4. QUANTITATIVOS

Id.	Descrição ⁽¹⁾	Código CATMAT/CATSER	Quant. mínima	Quant. máxima	Métrica ou unidade	Entregável

1	Link de dados redundante (<i>link</i> de Internet), por fibra óptica, na velocidade mínima de 400 Mbps simétrica e dedicada incluindo monitoramento proativo, manutenção e solução de mitigação de ataque DoS (<i>Denial of Service</i>) e DDoS (<i>Distributed Denial of Service</i>)	26484 - ACESSO A INTERNET VIA CABO	1	1	<i>link</i>	Link com monitoramento proativo e manutenção
	Serviço de disponibilidade (ativação)		1	1	unidade	Link em operação e documentos relacionados ao início do contrato

5. PRAZO DO CONTRATO

O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável, sucessivamente, por igual período, até o máximo de 48 meses de prorrogação, observadas as diretrizes definidas nos incisos I, II e III e no §1º do Art. 106 da Lei 14.133/2021.

O contrato do serviço, dada sua natureza contínua, poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal e atestado, pela autoridade competente de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, conforme previsto na Lei 14.133/2021, Art. 107.

6. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

O serviço requerido trata-se de *link* de dados redundante (*link* de Internet), por fibra óptica, na velocidade mínima de 400 Mbps simétrica e dedicada incluindo instalação, monitoramento proativo e manutenção, e solução de mitigação de ataque DoS (*Denial of Service*) e DDoS (*Distributed Denial of Service*) para o Conselho Federal de Administração, em Brasília/DF.

O CFA dispõe, em ambiente próprio, na sua sede, diversos serviços para o público externo, tais como: SEI, sites institucionais, rádio *web* e TV *web*, além de aplicações específicas das câmaras da entidade, tais como BI para CRAs, cursos para registrados, vagas de empregos para estudantes e registrados, aplicações para intercâmbio de informações com entidades públicas no atendimento das atividades finalísticas delas e do CFA (exemplo: IGM, Senad, RFB - dados de pessoas jurídicas, RAIS, CAGED, Infoconv - dados de pessoas físicas).

O público interno consome recursos de *link* de Internet para operação de aplicações contratadas de controle administrativo (contabilidade, gestão financeira e bancária, patrimônio e gestão de pessoal), de solução de colaboração (correio, aplicações de escritório, agenda, videoconferência), além de consumirem portais institucionais públicos para atendimento de processos administrativos diversos (exemplo: TCU, tribunais de justiça, conselhos de fiscalização, Senado Federal, Câmara dos Deputados, Presidência da República e ministérios, STF, dentre outros), pesquisas diversas para realização de atividades-meio e finalísticas.

Para a gestão dos recursos de TI (atualização de máquinas, das aplicações, serviços, soluções de segurança e operações de *backup* em nuvem) e gestão de administradores descentralizada dos usuários SEI (cada CRA possui seu gestor específico), banda de Internet também é requerida e concorre, em vários momentos, com as atividades diárias dos usuários, em horário de expediente.

De meados de 2017 até o momento, pode-se ilustrar o crescimento do público usuário de alguns serviços para evidenciar a necessidade do serviço e a da manutenção da banda requerida.

Naquele ano, o SEI era utilizado pelo público interno e os CRAs AM, CE, GO, RN, RR e RS. O total de usuários era de aproximadamente 200 (duzentos). Atualmente, o número de usuários excede a 2.000 (dois mil), sendo que mais de 1.900 (um mil e novecentos) são usuários exclusivamente externos, criando, consultando e carregando arquivos no *datacenter* do CFA, via Internet. No mesmo ano, o CFA investiu em estrutura de rádio *web* e TV *web*, o que vem demandando diariamente banda para publicação e transmissão de conteúdo.

E, com a ocorrência da pandemia de COVID-19, os processos eletrônicos se intensificaram tanto no CFA,

com realização de reuniões virtuais com o público externo, quanto por todos os 27 CRAs, que passaram a utilizar o SEI.

Acrescente-se a oferta de três novos serviços *web*, em 2022 - Clube de vantagens, CFA Talentos e Prospecta - aplicações mantidas no ambiente do CFA e que aumentam a demanda por *link* de Internet e por IPs válidos para o público externo.

Propõe-se a manutenção da banda do *link* atualmente contratado, como também a quantidade de IPs atualmente alocados e a solução de mitigação de ataque DoS e DDoS, conforme apresentados nos **requisitos de arquitetura e tecnológicos**.

A manutenção dos recursos citados se justificam em função do aumento da oferta de serviços descritos acima.

6.1. **BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO**

São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:

Manter, neste Conselho, serviços de TI com excelência, com ferramentas e recursos avançados, permitindo projetar uma redução do tempo de resposta às demandas operacionais internas;

Aderir a padrões e melhores práticas de segurança;

Garantir o desempenho dos serviços do CFA ao público;

Manter a qualidade e a disponibilidade dos serviços do CFA ao público;

Promover a continuidade do negócio;

Garantir a tramitação de conteúdo com os CRAs; e

Aumentar o nível de satisfação dos usuários.

A contratação do serviço sob o regime de execução indireta garantirá a continuidade da oferta de todos os serviços elencados.

6.2. **OBJETIVO**

A contratação pretendida visa garantir a continuidade do acesso dos usuários - internos e externos - aos sistemas e serviços informatizados ofertados pela Autarquia.

7. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

O objeto contém dois itens, sendo o principal a prestação de serviço de *link* de dados redundante (*link* de Internet), por fibra óptica, na velocidade mínima de 400 Mbps simétrica e dedicada incluindo monitoramento proativo, manutenção e solução de mitigação de ataque DoS (*Denial of Service*) e DDoS (*Distributed Denial of Service*).

Acrescenta-se ao objeto a prestação do serviço de disponibilidade do *link* (ativação), necessário para que o serviço principal seja consumido pelo contratante.

O local de entrega do serviço é o Conselho Federal de Administração, em Brasília/DF.

Em caso de divergência entre as especificações inseridas no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP) e as especificações contidas neste Termo de Referência, prevalecerão as constantes deste último.

7.1. **ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO**

A solução deverá consistir de circuito de dados de acesso à Internet de alta velocidade dedicada e simétrica de, no mínimo, 400 Mbps de *download* e *upload* via fibra óptica, com fornecimento e instalação de equipamentos, manutenção e monitoramento proativo, devendo integrar ainda os seguintes elementos:

7.1.1. **Do serviço de instalação**

A instalação integra a fase de disponibilidade do *link* com detalhamento no item **CICLO DE VIDA DO OBJETO**.

7.1.2. **De arquitetura e tecnologia**

7.1.2.1. **Características principais:**

- a) Garantia da banda contratada, dedicada e simétrica (*download/upload*), de 100% da velocidade contratada, em enlace único, não sendo aceita a agregação de múltiplos *links* para garantir a velocidade contratada;
- b) Alocação de, no mínimo, 1 (um) bloco IPv4 com 32 (trinta e dois) endereços públicos, sendo no mínimo 29 (vinte e nove) disponíveis para publicação de serviços do contratante (1);
- c) Alocação de, no mínimo, 1 (um) bloco IPv6 com 32 (trinta e dois) endereços públicos;
- d) Alocação de todos os IPs em faixas distintas das utilizadas por usuários de IPs dinâmicos e nunca devem ter sido configurados como dinâmicos;
- e) Alocação de todos os IPs fora de relação em *blacklists*, de suspeitos de origem de *spam*, ou de algo similar, como sites maliciosos;
- f) *Backbone* com tecnologia SDH (*Synchronous Digital Hierarchy*) ou DWDM (*Dense Wavelength Division Multiplexing*), em infraestrutura própria, no Brasil. Vedada a utilização de infraestrutura de terceiros;
- g) *Backbone* com canais dedicados e exclusivos, interligando-o diretamente a, pelo menos, 2 (dois) outros sistemas autônomos (AS-Autonomous Systems) nacionais e a 1 (um) internacional. O somatório das bandas de saída entre os AS (nacionais e internacional) deverá ser de pelo menos 1 Gbps (um gigabit por segundo);
- h) 2 (dois) POPs (*Points of presence*) próprios que utilizem tecnologia SDH ou DWDM, incluindo um na cidade de Brasília, Distrito Federal;
- i) Todo POP deve possuir redundância em *link* de comunicação de dados com o NAP (*Network Access Point*) ou *backbone* da contratada;
- j) Taxa de transmissão mínima de saída do POP da contratada, em Brasília/DF, para as demais localidades no Brasil, deverá totalizar, no mínimo, o somatório dos CIR (*Committed Interface Rate*) de todos os seus respectivos clientes atendidos naquela cidade e que utilizem a mesma saída;
- k) Retardo da rede de até 55 ms (cinquenta e cinco micro segundos) da interface WAN do roteador da contratada instalado no endereço do contratante à do roteador de entrada no *backbone* da contratada;
- l) Perda de pacotes menor ou igual a 5%;
- m) Tráfego de dados isento de aplicação de filtro ou *proxy*;
- n) Trânsito e rotas, tanto para o protocolo IPv4 quanto para o IPv6, sem túnel ou qualquer tipo de encapsulamento, ambos através do mesmo enlace de dados;
- o) Acesso do POP da operadora, até a sede do contratante, por meio de fibra óptica;
- p) Suporte a VPN com L2TP/IPSec/IKEv2, do tipo *site-to-site*, com no mínimo os algoritmos de criptografia AES 128, AES 192, AES 256 e 3DES;
- q) Conectividade com a rede local do contratante por meio do protocolo Ethernet. A interface a ser utilizada será definida após visita técnica do proponente;
- r) Suporte a aplicações TCP/IP, tais como: HTTP, HTTPS, FTP, TELNET, SMTP, POP3, LDAP, e VPN, e tráfego de vídeo e voz sobre IP (VoIP), no sentido para a Internet e vice-versa;
- s) Recursos de redundância⁽²⁾ de acesso (última milha), com dupla abordagem até a caixa de entrada nas dependências do contratante, através de meios de acessos ópticos distintos com comutação automática entre os dois acessos;
- t) Fornecimento de todos os recursos de conectividade, tais como, roteadores, *modems*, conversores, alimentadores DC, cabos ou outros correlatos bem como toda a infraestrutura para instalações de equipamentos de transmissão necessárias à prestação dos serviços e à integração com o ambiente operacional do local de instalação, exceto a infraestrutura

elétrica AC, aterramento e condicionamento de ar; e

u) Conformidade plena dos recursos fornecidos com normas e recomendações vigentes, elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área, tais como ABNT, ANATEL, ITU-T, IEEE e EIA/TIA.

(1) A contratada poderá substituir bloco IPv4 por bloco IPv6, durante a vigência do contrato - após a efetivação da disponibilidade do *link*, desde que realize a transição assistida com a equipe técnica do contratante e demais contratadas que prestam suporte a serviços de rede.

(2) O POP de conexão com a rede Internet poderá ser o mesmo para os dois meios de acessos ópticos redundantes.

7.1.2.2. O fornecedor deverá disponibilizar a conexão para equipamento do contratante utilizando uma das seguintes formas:

- a) GBIC monomodo padrão 1000BASE-LX; e
- b) Porta UTP de 1Gbps, caso em que a contratada deverá fornecer conversor de sinal óptico para o padrão Ethernet 1000BASE-T.

7.1.3. **De disponibilidade**

7.1.3.1. Características principais

- a) Tráfego de dados ilimitado;
- b) Garantia da banda contratada até o *backbone* IP da operadora;
- c) Garantia de oferta de 100% da banda contratada, tanto para entrada quanto saída;
- d) Garantia da banda em regime integral, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), observada a disponibilidade mensal mínima de 99,7%; e
- e) Disponibilidade, sem custos adicionais, de toda a infraestrutura e equipamentos necessários, devidamente instalados, ao perfeito funcionamento da solução.

7.1.4. **De monitoramento proativo**

7.1.4.1. Características principais:

- a) Execução de manutenção, preponderantemente de forma remota, em todos os elementos que compõem o serviço visando a garantir a continuidade de fornecimento da solução, havendo ou não falhas, conforme acordo de nível de serviços (ANS) estabelecido neste termo de referência;
- b) Informação ao contratante da identificação do serviço para atendimento de qualquer demanda, no mesmo dia em que o serviço entrar em operação;
- c) Cobertura das manutenções durante a vigência do contrato, sem ônus ao contratante;
- d) Comunicação prévia ao fiscal requerente para realização de atividades de manutenção na sede do contratante;
- e) Tempo máximo de reparo, caso requeira manutenção corretiva, de 6 (seis) horas, a partir da ocorrência da indisponibilidade do serviço;
- f) Comunicação ao contratante, em no mínimo 24 (vinte e quatro) horas, de indisponibilidade, em caso de manutenção programada; e
- g) Custo faz parte do valor mensal do fornecimento do *link*.

7.1.4.2. Ferramenta de apoio:

A manutenção terá como ferramenta de apoio o sistema de monitoramento proativo, **provido e executado pela contratada**, para realização das atividades de manutenção ativa.

Essa ferramenta deverá atender às operações de:

- a) Abrir, acompanhar e fechar os chamados técnicos;
- b) Dispor de serviço de gerenciamento de redes e serviços capazes de gerenciar todos os

circuitos e serviços, independentemente de suas tecnologias;

c) Fornecer, dimensionar e configurar os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para o provimento da solução de gerência;

d) Manter quaisquer características técnicas de serviço em até 36 (trinta e seis) horas da homologação do *link*;

e) Realizar ações corretivas quando falha for detectada e diagnosticada, como retardo no acesso, taxa de erros acima do limite, gargalos no acesso, intermitências, quedas dos acesso ou de interfaces;

f) Monitorar continuamente os serviços para mitigar risco de redução de sua qualidade ou indisponibilidade, com realização de ações preventivas;

g) Dispor o monitoramento em regime 24x7;

h) Armazenar os dados do monitoramento, ao longo de todo o contrato. A disponibilidade dos dados ao contratante será realizada *online*, para dados dos últimos 90 (noventa) dias e, acesso sob demanda para dados anteriores a esse período. Neste último caso, a contratada terá o prazo de 3 (três) dias para fornecer os dados solicitados; e

i) Preparar atendentes para conhecer a infraestrutura do contratante.

7.1.5. **De serviços complementares**

7.1.5.1. Características principais:

a) Solução de mitigação de ataque DoS e DDoS;

b) Assistência técnica especializada, presencial ou remota, sob demanda do contratante;

c) Portal de gerência;

d) Serviço de DNS Primário, Secundário e Reverso, sob demanda do contratante;

e) Interação com outros prestadores de serviços para realização de ações coordenadas com outros prestadores de serviços de rede, sob demanda do contratante, visando à adequada prestação do serviço e o seu aperfeiçoamento; e

f) Custo faz parte do valor mensal do fornecimento do *link*.

Todos os serviços complementares devem estar disponíveis em tempo integral, durante a vigência do contrato.

7.1.5.2. Da solução de mitigação de ataque DoS e DDoS

O objetivo da solução é bloquear, de forma proativa, em regime 24x7, ataques de negação de serviço ao *link* contratado, separando o tráfego legítimo do tráfego ilícito. A solução deverá monitorar constantemente o *link* e, sendo detectado o ataque, a solução deverá separar o tráfego ilícito, permitindo que os serviços de Internet do CFA não sofram interrupção.

A solução deve possuir a capacidade de criar e analisar a reputação de endereços IP, possuindo base de informações própria, gerada durante a filtragem de ataques, e interligada com os principais centros mundiais de avaliação de reputação de endereços IP.

A solução deve suportar a mitigação automática de ataques, utilizando múltiplas técnicas como *whitelists*, *blacklists*, limitação de taxa, técnicas desafio-resposta, descarte de pacotes malformados, técnicas de mitigação de ataques aos protocolos HTTP e DNS, bloqueio por localização geográfica de endereços IP.

A solução deve implementar mecanismos capazes de detectar e mitigar todos e quaisquer ataques que façam o uso não autorizado de recursos de rede, tanto para IPv4 como para IPv6, incluindo, mas não se restringindo aos seguintes:

a) Ataques de inundação (*bandwidth flood*), incluindo *flood* de UDP e ICMP;

b) Ataques à pilha TCP, incluindo mau uso das Flags TCP, ataques de RST e FIN, SYN Flood e TCP *idle resets*;

c) Ataques que utilizam fragmentação de pacotes, incluindo pacotes IP, TCP e UDP;

d) Ataques de *botnets*, *worms* e ataques que utilizam falsificação de endereços IP origem (IP *spoofing*);

e) Ataques à camada de aplicação, incluindo protocolos HTTP e DNS.

A solução deve gerir lista dinâmica de endereços IP bloqueados, retirando dessa lista os endereços que não enviarem mais requisições maliciosas após um período de tempo considerado seguro pela contratada e possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques.

A contratada deve dispor de Centro Operacional de Segurança (ou SOC – *Security Operations Center*) no Brasil, com equipe especializada em monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com opção de atendimento por meio de contato gratuito, em idioma português brasileiro, em regime de 24x7, no período de vigência contratual.

A mitigação de ataques deve ser baseada em arquitetura na qual há o desvio de tráfego suspeito comandado pelo equipamento de monitoramento, por meio de alterações do plano de roteamento.

Ocorrendo ataques DoS e DDoS, todo tráfego limpo deve ser “reinjetado” na infraestrutura do contratante por meio de túneis GRE (*Generic Routing Encapsulation*), configurado entre a plataforma de DoS e DDoS da contratada e o equipamento instalado no contratante.

Para a mitigação dos ataques não será permitido o encaminhamento do tráfego para limpeza fora do território brasileiro.

As funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques devem ser mantidas em operação ininterrupta, em regime de 24x7, no período de vigência contratual.

Em nenhum caso será aceito bloqueio de ataques de DoS e DDoS por ACLs (*Access Control List*) em roteadores de borda da contratada.

7.1.5.3. Da assistência técnica especializada (demanda do contratante)

A contratada prestará assistência técnica especializada com atendimento dos requisitos abaixo relacionados:

a) Disponibilidade de equipe especializada, em regime 10x5 (dez horas por dia, cinco dias, úteis, por semana) para cobertura das demandas do contratante relacionadas ao objeto da contratação;

b) Suporte presencial ao *site* (local onde o *link* de acesso ou última milha é entregue) será realizado em caso de problemas no funcionamento do serviço, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h;

c) Alocação de gerente de contas, com contato telefônico direto e *e-mail* para acompanhamento do contrato;

d) Indicação do contato para atendimento de solicitações relacionadas à fiscalização do contrato;

e) Execução de atividades de suporte à conectividade, isto é, provendo recursos especializados para resolver problemas específicos de conectividade entre o serviço de telecomunicação e o ambiente de rede local;

f) Atendimento das alterações, características e configurações, definidas pelo contratante;

g) Monitoramento e operação dos equipamentos de conectividade necessários à prestação do serviço.

O atendimento às demandas do contratante será realizado mediante abertura de chamados técnicos, com base nos seguintes requisitos:

h) Comunicação prévia ao fiscal requerente para realização de atividades de manutenção na sede do contratante;

i) Suporte a chamados referentes a recuperação de falhas dos serviços (manutenção corretiva), configuração de equipamentos, endereçamento, desempenho e segurança;

j) Comunicação de atendente ao contratante, em até 20 (vinte) minutos da ocorrência de falha, quanto a providências tomadas e a estimativa para solução do problema;

k) Contagem de prazo, a partir da ocorrência da falha, para avaliação de atendimento a ANS correspondentes aos indicadores comprometidos; e

l) Identificação única para cada serviço, conhecida por contratante e contratada, para abertura apropriada de chamado técnico.

Informações que devem compor cada chamado:

- I - Número do Chamado;
- II - Data e Hora da Abertura;
- III - Status (aberto/fechado);
- IV - Contratante;
- V - Contato do contratante;
- VI - Responsável pela abertura (atendente);
- VII - Responsável pelo atendimento (atendente);
- VIII - Descrição do chamado;
- IX - Histórico (data/hora e descrição); e
- X - Ocorrências (data/hora e descrição).

7.1.5.4. Observações gerais sobre monitoramento proativo e assistência técnica

As tentativas de contato com os técnicos do contratante para aberturas de chamados, recorrências ou encerramento de chamados, que não tenham tido sucesso por ausência desses, deverão ser registradas no chamado.

O encerramento de qualquer atendimento, seja do monitoramento proativo ou de assistência técnica, somente deve ocorrer após contratante confirmar o restabelecimento do serviço afetado, com registro dessa confirmação.

Para comunicação do contratante com a contratada, esta deve dispor de canal formal de atendimento gratuito, tais como *e-mail*, *site* ou central de atendimento para registro de ocorrências e as solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas.

O monitoramento proativo e a assistência técnica serão realizados em língua portuguesa, qualquer que seja o canal de comunicação.

A contratada deve comunicar formal e imediatamente aos fiscais requerente e técnico do contrato todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado.

A contratada deve registrar chamado de todo evento anormal na oferta do serviço, independente de contato do contratante.

No caso de manutenções preventivas ou corretivas em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, o contratante deverá ser previamente notificado para que se proceda a aprovação e o agendamento de sua execução.

A contratada deverá observar as informações de cálculo e limiares constantes no **Caderno de Métricas**.

O prazo máximo de implantação do *link*, atendendo a todos os itens obrigatórios, e início da prestação do serviço deverá ser de **até 60 (sessenta)** dias a partir da assinatura do contrato, sujeitando a contratada às sanções previstas na cláusula que trata das sanções administrativas, constante neste termo de referência.

Sempre que os tempos de início efetivo de atendimento e de solução não forem cumpridos, bem como surgir qualquer outra situação irregular, o contratante notificará a contratada de tal fato para que tome as devidas providências.

7.1.5.5. Do portal de gerência

A contratada deverá prover portal *web* seguro que:

- a) Possibilite definir perfis de usuários e senhas para controle de acesso às informações de gerência;

- b) Colete dados para exibição das informações atualizadas a cada 5 (cinco) minutos, podendo ser configurável;

A visualização das informações deverá ser em tempo real, apresentando as seguintes funcionalidades:

- Alertas em caso de falhas e anormalidade dos serviços;
- Visualização da utilização de banda do circuito de acesso ao serviço, pelo menos, em frequência diária e mensal, com a opção de consulta de dados históricos;
- Visualização do tempo de resposta do circuito de acesso ao serviço, em tempo real, com opção de consulta de dados históricos; e
- Visualização dos chamados registrados, abertos e encerrados, por data, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados.

O portal de gerência deverá permitir que todos os relatórios possam ser visualizados em tela, armazenados em meio eletrônico e impressos, e serem exportados em formatos abertos e em PDF.

Deverá ainda suportar gerenciamento SNMP compatível com as versões v2 e v3, dispondo de comunidade (*community*) SNMP de leitura (*read*) para fins de monitoramento do enlace pelo contratante.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. DA ENTREGA E INSTALAÇÃO

Todos os equipamentos que farão parte da solução serão instalados na sede do contratante.

O endereço do contratante para instalação de equipamentos necessários para atender os serviços é SAUS Quadra 1 Bl. L – Ed. CFA – Brasília/DF – 70.070-932, sua sede.

8.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O serviço será disponibilizado ao Conselho Federal de Administração (CFA), na sala de Telecomunicações localizada no 1º subsolo do Edifício Sede do CFA, situado no seguinte endereço: SAUS Quadra 1 – Bloco L – Ed. CFA, Brasília/DF, CEP 70.070-932.

8.3. CICLO DE VIDA DO OBJETO

8.3.1. REUNIÃO INICIAL

A reunião inicial entre contratante e contratada, que poderá ser remota, ocorrerá no dia seguinte à assinatura do contrato por ambos e visa:

- a) à contratada dar conhecimento ao contratante dos planos de implantação e de testes para a disponibilidade do *link*;
- b) estabelecer alinhamento entre as partes quanto ao modelo de gestão e de execução do contrato;
- c) à contratada apresentar os acessos e meios para operação dos serviços complementares;
- d) ao contratante designar à contratada os técnicos autorizados para efetivação de encerramento dos chamados;
- e) ao contratante instruir processo de assinatura de documentos complementares e requerer sua apresentação para emissão de recebimento definitivo relativo à implantação do *link*;
- f) à contratada obter as instruções para acesso à infraestrutura para execução da implantação e de manutenções;
- g) à contratada fornecer as informações necessárias para o contratante iniciar o processo de configuração de serviços de rede a partir dos novos blocos de IP; e
- h) à contratada apresentar lista com todas as aplicações TCP/IP suportadas, com as respectivas condições de utilização.

8.3.2. INÍCIO DA DISPONIBILIDADE DO LINK (ATIVAÇÃO) E DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

A disponibilidade do *link* será estabelecida em três fases:

- a) Implantação;
- b) Testes; e
- c) Homologação.

O início da disponibilidade do *link* e, por consequência, dos serviços de manutenção e complementares, ocorre com a efetivação da homologação e emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação, devendo evidenciar:

- I - o primeiro acesso ao sistema de monitoração de tráfego, com visualização de dados reais;
- II - os testes de conectividade conforme definido em plano de teste concebido pela contratada e que atenda aos parâmetros técnicos estabelecidos no ANS; e
- III - a entrega da documentação do processo de implantação.

8.3.2.1. Da implantação

Implantação do serviço: instalação e configuração dos equipamentos, enlaces e infraestrutura necessária.

A Implantação do serviço no ambiente do contratante será realizada pela contratada e deve seguir as atividades previstas no Plano de Implantação que deve compreender:

- a) Definição das atividades a serem desenvolvidas e seus respectivos cronogramas;
- b) Descrição das configurações aplicadas para a operacionalização da infraestrutura;
- c) Desenho dos diagramas físicos e lógicos da instalação realizada;
- d) Definição das ações de *rollback*; e
- e) Relação das *communities* BGP, mediante documento oficial.

As atividades citadas deverão ser documentadas e entregues ao contratante em mídia digital, formato PDF, pesquisável.

Todo material necessário para a plena instalação dos equipamentos será disponibilizado pela contratada, inclusive qualquer eventual adaptação a ser feita nas instalações físicas nas dependências do contratante, assim como a infraestrutura externa, para a implantação dos serviços contratados (passagem de cabos, lançamento de fibras ópticas, adaptação de tomadas, dentre outros).

No que couber, todo equipamento instalado pela contratada, tais como rack, conectores, trilhos, roteador, deverá atender aos requisitos da norma ANSI/TIA/EIA-310D.

As fibras ópticas instaladas pela contratada nas dependências do contratante deverão ser apropriadas para uso interno, ou seja, não geleada e não susceptível a propagação de fogo.

Em caso de eventual incompatibilidade detectada durante a vistoria ou a instalação do equipamento, a contratada realizará a adequação necessária conforme os padrões adotados pelo contratante sem prejuízos dos prazos acordados e sem ônus ao contratante.

A contratada deverá realizar toda a instalação dos produtos, incluindo a configuração das ferramentas e os testes da solução, sob supervisão do contratante;

A contratada será responsável por dimensionar a solução a ser adotada na rede do contratante e definir sua topologia. Esta solução estará sujeita à análise e aprovação da equipe técnica do contratante.

A solução apresentada não pode causar impacto no funcionamento da rede (por exemplo, lentidão na rede local, degradação no desempenho das estações de trabalho e servidores, entre outros), devendo ser transparente ao usuário.

Caso o dimensionamento feito pela contratada não apresente desempenho satisfatório, baseado nas recomendações dos fabricantes de cada produto que compõe a solução e conforme exposto na alínea anterior, a solução deverá ser redimensionada sem ônus adicional para o contratante, mesmo que o redimensionamento envolva adição/substituição de *hardware* e *software*.

A implantação será executada uma única vez e exclusivamente pela empresa contratada, no prazo máximo

de 5 (cinco) dias corridos da assinatura do contrato, em dia útil, entre 9h às 11h e 14h às 17h.

O contratante dispõe de sala técnica adequada, com racks padronizados de 19 polegadas, climatização, pisos elevados para passagem de cabos e fornecimento de energia adequados para equipamentos de informática e ativos de rede; esses recursos deverão ser utilizados pelo fornecedor para a instalação de equipamentos necessários para o provimento do serviço de *link* de Internet, tais como *switches*, roteadores e conversores.

A contratada realizará a instalação de todos os equipamentos necessários para a disponibilidade do *link*, fornecendo-os e configurando-os com todos os acessórios conforme as suas especificações técnicas e requisitos do objeto.

A interligação da rede entre o Distribuidor Geral (DG) e o local onde será instalado o roteador contempla a instalação.

A contratada responsabilizar-se-á pela propagação dos endereços IP alocados ao contratante, incluindo procedimentos de otimização de rotas e ajustes de serviços DNS em sua infraestrutura.

8.3.2.2. Do plano de testes

Documento que descreve todos os testes a serem realizados a fim de verificar todas as funcionalidades dos serviços oferecidos, sendo este elaborado pela contratada.

O documento deve incluir os resultados esperados para cada teste realizado.

Os procedimentos descritos no plano de testes serão realizados pela contratada e acompanhados pela equipe técnica do contratante.

Caso seja detectado qualquer problema nos testes, em qualquer uma das funcionalidades do serviço, a contratada deverá efetuar as devidas correções e, após a realização dessas correções, os testes serão reiniciados.

8.3.2.3. Da homologação

Homologação: testes, funcionamento experimental e aprovação da implantação do *link*, com emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

Se todos os testes forem realizados com sucesso, o serviço será considerado disponibilizado e dar-se-á início ao Período de Funcionamento Experimental – PFE, conforme previsto na Tabela **Principais eventos do contrato**.

Para a conclusão da homologação do serviço, o contratante terá prazo de 7 (sete) dias (PFE) para testar o perfeito funcionamento dos serviços, verificar suas funcionalidades, analisando sua aderência às especificações do termo de referência e seus anexos, bem como às da proposta da contratada e a sua compatibilidade com a estrutura já existente no contratante.

Durante o PFE, não deve ocorrer qualquer falha ou interrupção do serviço fornecido.

Caso haja qualquer falha ou interrupção em qualquer uma das funcionalidades, a contratada deverá efetuar as devidas correções e, após a realização destas correções, o PFE será reiniciado.

Caso não haja qualquer falha ou interrupção em qualquer uma das funcionalidades, o serviço estará apto a ser homologado.

A homologação do serviço será formalizada por meio do Termo de Recebimento Definitivo.

Após a homologação, solicitações de instalação, retirada e alteração de características físicas já existentes, incluindo as configurações em equipamentos de comunicação de dados decorrentes dessas mudanças, dar-se-ão através de solicitações formais por parte do contratante, sendo que estas solicitações deverão ser executadas pela contratada em, no máximo, 30 (trinta) dias.

Após a homologação do serviço, quaisquer demandas de configuração em equipamento de comunicação de dados, não decorrentes de solicitações relativas a implantação, deverão ser realizadas pela contratada em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

8.3.3. SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Todos os serviços complementares são cobertos pelo valor mensal da oferta do *link* contratado, inclusive:

a) Reconfiguração, troca de equipamento ou qualquer manutenção, nos equipamentos da contratada, que ocorra após a ativação; e

b) Apoio técnico para transição e implementação de protocolo IPv6 nos IPs de equipamentos de borda do contratante.

Observações:

- Somente em situação de atuação do serviço de proteção a ataques DoS ou DDoS será aceitável restrição de banda ou *traffic shapping*.
- O serviço de DNS Primário, Secundário e Reverso deverão ser atendidos para todos os domínios administrados pelo contratante.
- Todos os recursos empregados devem manter hora ajustada com o ON (Observatório Nacional) ou outro serviço oficial, abrangido por organismo federal, e sincronizados através do protocolo NTP (*Network Time Protocol*) ou SNTP (*Simple Network Time Protocol*), em suas versões mais recentes.

8.3.4. PARADAS PROGRAMADAS

A contratada deverá comunicar formalmente o contratante sobre qualquer parada programada ou manutenção preventiva que afete a qualidade ou o desempenho do serviço prestado no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes de sua ocorrência.

O contratante poderá recusar ou alterar o cronograma de realização desse tipo de operação para período que lhe for mais conveniente.

8.3.5. MANUTENÇÃO CORRETIVA

A manutenção corretiva deverá ser executada sempre que for detectado mau funcionamento do serviço de acesso à Internet que caracterize indisponibilidade total ou parcial.

O serviço será considerado indisponível sempre que os indicadores definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) não forem atendidos.

A manutenção corretiva pode ser provocada por iniciativa do contratante.

Havendo necessidade de troca de qualquer equipamento, ela deverá ocorrer sem custo adicional para o contratante, respeitado o prazo previsto no ANS 03. E ainda, o equipamento substituído deverá possuir, no mínimo, as características técnicas e desempenho iguais ou superiores ao substituído, com a anuência do contratante.

8.3.6. MONITORAMENTO PROATIVO

O monitoramento proativo inicia-se com o recebimento definitivo do serviço de disponibilidade (ativação) do *link* e perdura até o encerramento do contrato. A atividade de monitoramento deverá considerar registros coletados a partir do recebimento definitivo da ativação do *link*. Registros e eventos anteriores não deverão ser considerados para qualquer finalidade de verificação da qualidade da prestação do serviço de disponibilidade do *link*.

Os indicadores definidos no ANS apoiarão a análise do monitoramento proativo e serão medidos mensalmente pelo fiscal técnico do contratante pelo portal de gerência fornecido pela contratada, sendo possível a verificação por outra ferramenta de uso do contratante.

O acompanhamento da qualidade dos serviços da rede, dos chamados e do ANS poderá ser feito por meio de relatórios emitidos a partir do portal de gerência.

Mensalmente a contratada apresentará relatórios ao contratante, para fins de acompanhamento, homologação ou correção parcial dos dados da prestação dos serviços, devendo ser apurados os seguintes itens:

- **Relatório de chamados**, contendo, no mínimo:

Número do chamado;

Data e hora da abertura do chamado;

Data e hora do fechamento do chamado;

Duração total do chamado;
 Tempo atribuído à contratada;
 Tempo atribuído à contratante;
 Designação do circuito;
 Localização da anormalidade;
 Causa da anormalidade; e
 Solução aplicada.

- **Relatório de disponibilidade**, para fins de comprovação de atendimento do ANS, contendo:

Designação do circuito;
 Localidade do circuito;
 Disponibilidade apurada, conforme indicadores definidos no ANS; e
 Desconto por indisponibilidade.

A contratada deverá armazenar todos os dados e informações coletadas durante a vigência do contrato, tais como: dados brutos coletados nos elementos gerenciados, dados sumarizados para confecção de relatórios, acompanhamento dos chamados, acompanhamento da qualidade de serviço, de faturamento, dentre outros.

Todos os relatórios deverão possibilitar a seleção de datas de início e fim do período a que se referem os dados a serem exibidos.

8.3.6.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

Os serviços contratados deverão estar disponíveis em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), durante toda vigência do contrato, e estarão cobertos por um Acordo de Nível de Serviço (ANS), com previsão para descontos na fatura na ocorrência de descumprimento dos níveis estabelecidos a seguir:

Tabela de acordo de nível de serviço

Código	Item	Nível do serviço
ANS 01	Instalação/alteração de características do serviço.	Após a implantação inicial do serviço, todas as solicitações de instalação, retirada ou alteração de características de infraestrutura do sistema, dentro dos limites do item contratado, deverão ser executadas em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis.
ANS 02	Taxa efetiva média de transferência (banda disponível)	A taxa mensal exigida é de 100%, respeitado o limiar de qualidade para o indicador, conforme descrito no Caderno de métricas. O desconto do período será efetuado com base na faixa de taxa efetiva média calculada.
ANS 03	Prazo de reparo	Na ocorrência de interrupção, o restabelecimento ou reparo deverá ser efetuado em até 6 (seis) horas.

ANS 04	Modificações e ampliações	<p>O serviço contratado deverá permitir incorporar modificações ou ampliações sem implicar na interrupção do mesmo. Entende-se por ampliação, neste caso, a capacidade da largura de banda ser aumentada até o limite permitido, sendo que a ampliação se dará em função da necessidade do contratante.</p> <p>A contratada realizará a modificação ou ampliação em até 15 (quinze) dias, se não for necessária a execução de projeto em sua infraestrutura, e em até 30 (trinta) dias, se for necessário tal projeto.</p>
ANS 05	Apresentação dos relatórios de chamados e de disponibilidade	<p>A contratada deverá apresentar mensalmente, até o quinto dia útil, relatórios de chamados e de disponibilidade contendo as informações previamente requeridas e:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Tempo total de disponibilidade (Ttotal_disp) em que o serviço deveria estar operante no período, em minutos (do primeiro ao último dia do mês); ii. Taxa efetiva de transferência; iii. Somatório dos períodos de indisponibilidade (PI)* do serviço, em minutos, incluindo-se as situações previstas nos indicadores “retardo de rede” e “perda de pacotes” (vide Caderno de métricas); iv. Cálculo do valor do desconto mensal por indisponibilidade do serviço; v. Porcentagem da Taxa média efetiva de transferência em relação à taxa contratada (<i>upstream</i> e <i>downstream</i>) <p>* Não serão consideradas taxas nulas quando houver interrupções causadas por manutenção programada, com a prévia anuência do contratante, e os casos fortuitos e de força maior, devidamente comprovados.</p>
ANS 06	Qualidade do serviço	<p>A contratada tem 24 (vinte e quatro) horas, após abertura de chamado, para restabelecer a qualidade do serviço nas seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Taxa de transferência abaixo da que foi contratada (vide respectivo limiar de qualidade do Caderno de métricas); ii. Retardo de rede acima de 55ms (vide respectivo limiar de qualidade do Caderno de métricas); iii. Perda de pacotes superior a 2% (vide respectivo limiar de qualidade do Caderno de métricas).

ANS 07	Disponibilidade do serviço	<p>A disponibilidade mínima mensal do serviço é de 99,7%, conforme respectivo indicador descrito no Caderno de métricas;</p> <ul style="list-style-type: none"> • O serviço será considerado indisponível: <ul style="list-style-type: none"> i. A partir do início de uma interrupção, identificada pela contratada ou pelo contratante por meio de ferramentas de monitoramento, até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação; ou ii. Quando o tempo de retardo da rede for superior a 2000ms; ou iii. Quando a taxa de perda de pacotes for superior a 5%; <p>OBS.: ver limiar de funcionalidade dos indicadores de retardo da rede e de perda de pacotes no Caderno de métricas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas autorizadas e aquelas de responsabilidade do contratante
-----------	----------------------------	--

O não atendimento do ANS ensejará aplicação de sanções e multas previstas na cláusula de sanções administrativas deste termo de referência.

8.3.6.2. **CADERNO DE MÉTRICAS***

Os serviços da conexão de acesso do CFA à Internet deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, durante toda vigência do contrato, e estarão cobertos por um Acordo de Nível de Serviço (ANS), com previsão para descontos na fatura na ocorrência de descumprimento dos níveis estabelecidos a seguir:

Indicador: Disponibilidade do enlace

Descrição do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que o enlace (incluindo o CPE) permanece em condições normais de funcionamento.

<p>Fórmula de Cálculo*</p>	<p>$VD = (Vm \div Ttotal_disp) \times (S\ PI - To)$</p> <p>Onde:</p> <p>VD = valor do desconto a ser aplicado.</p> <p>Vm = valor da mensalidade do <i>link</i>.</p> <p>Ttotal = tempo total possível de disponibilidade de um <i>link</i> no respectivo mês de aferição, em minutos (varia de acordo com a quantidade de dias do mês).</p> <p>S PI = somatório dos períodos de inoperância do <i>link</i>, em minutos.</p> <p>To = tempo de tolerância para casos de inoperância do <i>link</i>, em minutos, calculado da seguinte forma:</p> <p>$To = Ttotal \times (1 - 0,997)$</p> <p>Sendo que:</p> <p>0,997 equivale ao limiar de qualidade de 99,7%, ou seja, o tempo mínimo aceito para que o serviço esteja totalmente disponível.</p> <p>No caso de inoperância recorrente em período inferior a 2 (duas) horas, contado a partir do restabelecimento do enlace da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional.</p> <p>Os tempos de inoperância serão os tempos em que os enlaces apresentarem problemas, e serão obtidos dos registros de eventos no sistema de gerenciamento da contratada, confrontados com as informações do sistema de monitoramento da rede do contratante. Também serão contados como inoperância os tempos de indisponibilidade computados pela violação do limiar de funcionalidade dos indicadores Retardo de rede e Perda de pacotes.</p>
<p>Periodicidade de Aferição</p>	<p>Mensal.</p>
<p>Limiar de Qualidade</p>	<p>Disponibilidade mensal mínima (em %): 99,7%.</p>
<p>Pontos de Controle</p>	<p>A contratada deverá realizar, por meio da sua solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito do enlace pelo tempo de duração do contrato.</p> <p>O contratante poderá efetuar aferição dos valores deste indicador por meio de ferramenta de monitoramento/medição interna.</p>
<p>Relatórios de Níveis de Serviço</p>	<p>A contratada deverá disponibilizar mensalmente ao contratante, relatórios com os índices apurados, totalizados e apresentados mensalmente pelo enlace, com destaque para o não alcance do limiar de qualidade.</p> <p>Nos relatórios citados deverão ser apresentados (em minutos): o tempo de indisponibilidade, o tempo de interrupções programadas, o tempo de interrupções de responsabilidade do contratante.</p> <p>A contratada deverá disponibilizar relatórios detalhando os tempos de falhas (com hora de início e fim da inoperância), minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade no período (mês) e todo motivo de indisponibilidade apurada.</p>

Indicador: Taxa efetiva de transferência (banda disponível)

Descrição do Indicador	Percentual de desconto a ser aplicado, durante o período do mês de operação, quando as taxas médias de transferências efetivas são menores que as taxas contratadas.
Fórmula de Cálculo*	<p>PD = Tmedia * 0,999</p> <p>e</p> $\mathbf{Tmedia} = ((Ttransefup / Ttransfup) + (Ttransefdown / Ttransfdown) / 2)$ <p>Onde:</p> <p>PD = porcentagem do desconto a ser aplicado.</p> <p>Tmedia = Taxa efetiva média de transferência ofertada no período (<i>upstream</i> e <i>downstream</i>).</p> <p>e</p> <p>Ttransefup = Taxa média efetiva de transferência no sentido <i>upstream</i>, fornecida no mês.</p> <p>Ttransfup = Taxa contratada de transferência no sentido <i>upstream</i>.</p> <p>Ttransefdown = Taxa média efetiva de transferência no sentido <i>downstream</i>, fornecida no mês.</p> <p>Ttransfdown = Taxa contratada de transferência no sentido <i>downstream</i>.</p> <p>e</p> <p>0,999 = limiar de qualidade mínimo para a taxa média de transferência ofertada.</p> <p>Sendo que:</p> <p>As taxas médias efetivas de <i>upstream</i> e de <i>downstream</i> serão calculadas com base na coleta de 10 (dez) taxas instantâneas, no mês.</p> <p>Se alguma taxa instantânea superar o respectivo valor contratado, ela será redefinida, para fins do cálculo, como sendo o próprio valor contratado.</p>
Periodicidade de Aferição	Mensal.
Limiar de Qualidade	Taxa média efetiva mínima (em %): 99,9%.
Pontos de Controle	<p>A contratada deverá realizar, por meio da sua solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito da garantia das taxas instantâneas pelo tempo de duração do contrato.</p> <p>O contratante poderá efetuar aferição dos valores deste indicador por meio de ferramenta de monitoramento/medição interna, bem como por ferramenta externa homologada pela ANATEL, por meio de resolução específica (atualmente, a ESAQ está homologada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019). O contratante poderá também utilizar o Sistema de Medição de Tráfego Internet (www.simet.nic.br).</p>

Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A contratada deverá disponibilizar mensalmente ao contratante, relatórios com os índices apurados, totalizados e apresentados mensalmente pelo enlace, com destaque para o não alcance do limiar da qualidade.</p> <p>Nos relatórios citados deverão ser apresentadas, para cada momento da coleta, as taxas instantâneas de <i>upstream</i> e de <i>downstream</i>.</p> <p>A contratada deverá disponibilizar, quando demandada pelo contratante, relatório detalhando a razão de redução da taxa, duração da ocorrência no período (mês), seu motivo, ação corretiva e ação preventiva.</p>
--	--

Indicador: Retardo de rede

Descrição do Indicador	<p>Tempo gasto entre a transmissão do primeiro <i>bit</i> de um pacote até a recepção do último <i>bit</i> do mesmo pacote, em apenas um dos sentidos da transmissão de dados.</p>
-------------------------------	--

<p>Fórmula de Cálculo*</p>	<p>A apuração do retardo na rede do contratante será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 (trinta e dois) octetos de dados, originados em um terminal do contratante e destinado a um terminal da contratada, retornando à origem onde será realizada a medição do tempo de resposta destes pacotes. Como o tempo de resposta compreende a ida e a volta do pacote, o tempo de retardo será considerado como o tempo de resposta dividido por dois.</p> <p>Retardo = Tempo de Resposta ÷ 2</p> <p>Onde:</p> <p>Retardo = medida do retardo.</p> <p>Tempo de Resposta = tempo de resposta de um pacote ICMP (RTT).</p> <p>O tempo de resposta limite a ser aguardado para cada pacote deverá ser de 5 (cinco) segundos. Valores superiores a este tempo serão considerados <i>timeout</i>. Portanto, na ocorrência de <i>timeout</i>, deverá ser considerado como tempo de resposta o valor de 6 (seis) segundos.</p> <p>Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 4 (quatro) pacotes ICMP por vez. O valor instantâneo do retardo referente a uma medida será igual à média aritmética dos quatro valores dos tempos de resposta referentes à série de pacotes ICMP enviados, dividida por dois, pois será considerado o retardo apenas em um dos sentidos da comunicação.</p> <p>Valor da Medida = Σ Retardo ÷ 2 (soma de uma série de 4 pacotes ICMP por vez)</p> <p>Onde:</p> <p>Valor da Medida = valor instantâneo de uma medida de 4 (quatro) pacotes.</p> <p>Retardo = retardo de um pacote.</p> <p>Os intervalos de observação deverão ser de 5 (cinco) minutos durante o intervalo de tempo demandado pelo contratante.</p> <p>Todos os resultados obtidos através das medições deverão ser disponibilizados e considerados no indicador diário de retardo.</p> <p>Para garantir a validade das medidas, a contratada poderá configurar os roteadores da rede (nível 3 da camada OSI) para tratarem os pacotes ICMP com prioridade, porém nunca superior ao restante do tráfego.</p> <p>Os valores das médias diárias das medidas deverão ser inferiores ao valor estabelecido para o retardo máximo permitido (limiar de qualidade).</p>
<p>Periodicidade de Aferição</p>	<p>Sob demanda, com apresentação de relatório do intervalo solicitado. Independentemente da periodicidade de aferição, este indicador deverá ser constantemente monitorado.</p>
<p>Limiar de Qualidade</p>	<p>Retardo máximo permitido de 55 ms.</p>
<p>Pontos de Controle</p>	<p>Medições a serem realizadas pela contratada, permitindo auditoria pelo contratante para aferição dos valores deste indicador por meio de ferramenta de monitoramento/medição interna, bem como por ferramenta externa homologada pela ANATEL, por meio de resolução específica (atualmente, a ESAQ está homologada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019). O contratante poderá também utilizar o Sistema de Medição de Tráfego Internet (www.simet.nic.br).</p>

Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A contratada deverá disponibilizar ao contratante, relatórios com os índices apurados, totalizados e apresentados pelo enlace, nos intervalos de tempo demandados pelo contratante, com destaque para a superação do limiar da funcionalidade.</p> <p>Nos relatórios citados deverão ser apresentados, para cada momento da coleta, as taxas instantâneas de retardo e as taxas médias diárias que espelhem todas as condições, medidas e resultados do indicador.</p> <p>A contratada deverá disponibilizar, quando demandada pelo contratante, relatório detalhando a razão de retardo superior ao limiar, duração da ocorrência no período (mês), seu motivo, ação corretiva e ação preventiva.</p>
Limiar de Funcionalidade	<p>O enlace será considerado indisponível em todo intervalo de tempo em que a taxa média de retardo da rede for superior a 2000ms.</p>

Indicador: Perda de pacotes

Descrição do Indicador	<p>Representa a quantidade de pacotes perdidos fim a fim. É medida em percentual tomando como referência o volume total de pacotes que alcançaram o destino (medido na interface LAN do CPE do terminal de destino) dentre o volume total de pacotes transmitidos (medido na interface LAN do CPE do terminal de origem).</p>
Fórmula de Cálculo*	<p>TPP = (NPorigem – NPdestino) ÷ NPorigem × 100</p> <p>Onde:</p> <p>TPP = Taxa de Perda de pacotes (em %).</p> <p>NPorigem = Número de pacotes na origem.</p> <p>NPdestino = Número de pacotes no destino.</p>
Periodicidade de Aferição	<p>A contratada deverá avaliar a medida do percentual de perda de pacotes por intervalos de 5 (cinco) minutos.</p> <p>Independentemente da periodicidade de aferição, este indicador deverá ser constantemente monitorado.</p>
Limiar de Qualidade	<p>Menor ou igual a 2%.</p>
Pontos de Controle	<p>Medições a serem realizadas pela contratada, permitindo auditoria pelo contratante para aferição dos valores deste indicador por meio de ferramenta de monitoramento/medição interna, bem como por ferramenta externa homologada pela ANATEL, por meio de resolução específica (atualmente, a ESAQ está homologada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019). O contratante poderá também utilizar o Sistema de Medição de Tráfego Internet (www.simet.nic.br).</p>
Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A contratada deverá disponibilizar ao contratante, relatórios com os índices apurados, totalizados e apresentados pelo enlace, com destaque para a superação do limiar da funcionalidade.</p> <p>Nos relatórios citados deverão ser apresentados, para cada momento da coleta, os valores de perda de pacotes.</p> <p>A contratada deverá disponibilizar, quando demandada pelo contratante, relatório detalhando a razão de redução da taxa, duração da ocorrência no período (mês), seu motivo, ação corretiva e ação preventiva.</p>

Limiar de Funcionalidade	O enlace será considerado indisponível em todo intervalo de tempo em que a taxa de perda de pacotes for superior a 5%.
---------------------------------	--

***Nos casos em que houver discrepância entre as aferições dos sistemas, será analisada a situação pela Fiscalização do Contrato. Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância causados por manutenções programadas com a prévia anuência do contratante, bem como os casos fortuitos e de força maior, devidamente comprovados.**

8.3.7. ENCERRAMENTO

Todos os dados coletados pelo portal de gerência deverão ser fornecidos ao contratante quando do encerramento do contrato.

A contratada deverá recolher os equipamentos sob sua propriedade em até 60 (sessenta) dias corridos após o encerramento do contrato. Ultrapassado este período o contratante não se responsabilizará pelos bens e dará a destinação que julgar conveniente.

8.4. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.4.1. O contratante obriga-se a:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, através de servidor(es) designado(s) para este fim, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021;
- b) Atentar para que durante a vigência do presente contrato seja mantida a situação de regularidade relativa à seguridade social (INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Fazenda Federal da contratada, bem assim a sua compatibilidade com as obrigações assumidas pela contratada;
- c) Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados, após o devido atesto da nota fiscal/fatura;
- d) Transmitir ao preposto da contratada toda e qualquer demanda;
- e) Aplicar à contratada as penalidades regulamentares e contratuais;
- f) Comunicar à contratada quaisquer ocorrências relacionadas com a execução do(s) serviço(s);
- g) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;
- h) Permitir que somente pessoas autorizadas pela contratada prestem suporte técnico;
- i) Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou representante da contratada, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- j) Inspeccionar, dentro dos prazos estabelecidos, os produtos/serviços fornecidos pela contratada e verificar a conformidade dos mesmos com o objeto do Termo de Referência;
- k) Efetuar os chamados de atendimento técnico e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência; e
- l) Dispor da e manter a infraestrutura interna dos prédios e das salas onde ficarão os equipamentos de terminação do provedor, a saber: tubulação, calhas e esteiras internas, circuitos elétricos, climatização e espaço físico para abrigar os equipamentos da contratada.

8.4.2. A contratada obriga-se a:

- a) Fornecer todos os equipamentos e quaisquer acessórios, incluindo cabos, material e acessórios necessários para instalação, conectorização, teste, certificação e identificação adequada para o perfeito funcionamento da solução, conforme determinada pelo contratante, de todos os itens utilizados na instalação e funcionamento dos serviços;

- b) Fornecer em qualquer época, as informações e os esclarecimentos técnicos solicitados pela contratante sobre a execução dos trabalhos;
- c) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- d) Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática de propriedade da empresa contratada nas dependências do contratante, como notebooks, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de se conectar com a rede interna, estar de acordo com as políticas de segurança interna do contratante;
- e) Comunicar à Administração, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente;
- f) Nomear preposto, em Brasília/DF, para acompanhamento da prestação dos serviços e tomar as providências administrativas relacionadas ao contrato, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular com código de área 61 (sessenta e um), inclusive para os casos de urgência;
- g) Substituir, quando requerido pelo fiscal requerente, preposto, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço;
- h) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da contratação;
- i) Manter, durante toda a execução do serviço, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- j) Zelar pela perfeita execução dos serviços;
- k) Prover, realizar, manter e priorizar todas as ações necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contidas neste Termo de Referência;
- l) Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;
- m) Arcar com eventuais prejuízos causados ao CFA ou a terceiros, provocados por negligência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução do objeto. A fiscalização ou o acompanhamento do contrato pela Administração não exclui ou reduz a responsabilidade da contratada;
- n) Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto do contrato, ficando a contratante isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
- o) Entregar os serviços nos prazos, quantidades, características e condições especificados;
- p) Manter seus empregados e prepostos, quando em serviço, devidamente identificados, mediante o uso permanente de crachás, devendo substituí-los imediatamente caso sejam considerados inconvenientes;
- q) Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pelo contratante; e
- r) Prover os serviços no prazo definido.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Não obstante a EMPRESA VENCEDORA DA LICITAÇÃO seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções no fornecimento do objeto, fica a contratada obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para o contratante.

O recebimento provisório ou definitivo não exclui as responsabilidades civil e penal da contratada.

9.1. Recebimento provisório

O recebimento provisório do objeto dar-se-á na data da ativação do *link*, para fins de verificação da conformidade e aderência às especificações deste termo de referência, devendo ser firmado o Termo de Recebimento Provisório.

9.2. Recebimento definitivo

A emissão de aceite ou recebimento definitivo dos serviços pelo contratante não exime a contratada da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do contrato.

O recebimento definitivo dar-se-á conforme previsto na tabela abaixo, caso o objeto esteja aderente ao edital, mediante assinatura do Termo de Recebimento Definitivo.

O início do período de prestação de manutenção, monitoramento proativo e serviços complementares a serem executados pela contratada dar-se-á no dia imediatamente seguinte ao da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

A disponibilidade efetiva do *link* será contada a partir da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, quando os efeitos para cobrança do serviço se iniciam.

9.3. Principais eventos do contrato

A tabela a seguir apresenta os principais eventos que ocorrerão durante a execução do contrato:

Principais eventos do contrato	
Ação	Prazo
Entrega da documentação da implantação pela contratada	Até 30 (trinta) dias, contados do início da vigência do contrato.
Prazo máximo da contratada para a concluir a disponibilidade do serviço contratado	Até 5 (cinco) dias, contados do início da vigência do contrato.
Emissão do Termo de Recebimento Provisório pelo contratante	Na data do início dos testes do serviço.
Período de Funcionamento Experimental (PFE)	Exatamente 7 (sete) dias, a partir do dia de início dos testes do serviço.
Emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo contratante	Até 5 (cinco) dias úteis após a homologação do serviço (PFE) e entrega da documentação técnica.
Assinatura do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência	Até 10 (dez) dias, contados do início dos testes do serviço.

9.4. Considerações gerais

A qualquer tempo, o fiscal requerente do contrato poderá solicitar a substituição do gerente de contas da contratada, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento dos serviços.

O valor mensal da oferta do *link* inclui o custo da manutenção e dos serviços complementares, não podendo haver cobrança distinta para suas execuções, mesmo que haja deslocamento, diárias ou qualquer outra despesa com pessoal da contratada.

O fiscal requerente instruirá a contratada a assinar o Termo de Compromisso e o Termo de Ciência vinculado ao objeto do contrato.

A documentação da implantação será analisada e aprovada pelo fiscal técnico, em até 3 dias úteis.

9.5. Papéis de acompanhamento e fiscalização

9.5.1. O contratante designará os seguintes fiscais:

1. Requerente, empregado da área requisitante, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional do item contratado, conforme previsto no Edital e seus anexos;
2. Técnico, empregado da área de TIC da entidade, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, executando:
 - o Verificação do atendimento das especificações técnicas do item fornecido, auxiliando o fiscal

requerente a constatar a sua conformidade com o Edital e seus anexos; e

- Apoio ao fiscal requerente na elaboração de comunicação à contratada, quando necessária a solicitação de demanda de assistência técnica ou manutenção prevista no Edital e seus anexos.
3. Administrativo, empregado da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, previstos no Edital e seus anexos, tais como:
- Verificação das condições de regularidade fiscal, para fins de pagamento;
 - Apoio ao fiscal requerente no processo de apuração de dano causado ao contratante, por força da execução do contrato, e caracterização de sua autoria;
 - Registro e encaminhamento de comunicação à autoridade competente dos atos de fiscalização; e
 - Atendimento das garantias contratuais.

9.5.2. A contratada designará preposto, observando:

- A contratada deve manter representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- Os contatos do representante devem ser informados no ato da formulação do contrato ou da resposta à ordem de serviço;
- A indicação de novo preposto deve ser feita oportunamente por iniciativa da contratada para que a comunicação entre as partes seja mantida de forma efetiva; e
- O contratante fica desonerado de qualquer prejuízo causado à contratada pela falha de comunicação provocada pela mudança de preposto.

9.6. Comunicação entre as partes

Tipo	Objeto	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade	Observação
Nota de Empenho/Ordem de fornecimento de Bens	Pedido de início do fornecimento de bens/ serviços	Gestor da contratação e fiscais requerente e técnico	Representante legal da contratada ou preposto	Processo administrativo eletrônico (SEI), relacionado ao processo do contrato	Por demanda	Documento assinado com assinatura simples SEI
Termo de compromisso de manutenção de sigilo	Solicitação de ciência e assinatura do termo	Gestor do contrato e fiscais requerente e técnico	Representante legal da contratada ou preposto	Físico ou correio eletrônico	Após o pedido de início do fornecimento do item	Documento deve ser assinado. Se for eletrônico, o documento deve ser assinado com assinatura avançada
Termo de recebimento provisório	Informação sobre o recebimento provisório de item	Fiscais requerente e técnico	Representante legal da contratada ou preposto	Correio eletrônico	Por demanda	Documento assinado com assinatura simples SEI
Informação	Ocorrência da contratação	Gestor da contratação / Representante legal da contratada ou preposto	Representante legal da contratada ou preposto / Gestor da contratação	Correio eletrônico	Por demanda	Documento assinado com assinatura simples SEI, se emitido por gestor da contratação

Tipo	Objeto	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade	Observação
Requerimento	Situação da contratação	Gestor da contratação / Representante legal da contratada ou preposto	Representante legal da contratada ou preposto / Gestor da contratação	Correio eletrônico	Por demanda	Documento assinado com assinatura simples SEI, se emitido por gestor da contratação
Termo de recebimento definitivo	Informação sobre o recebimento definitivo de item	Fiscais requerente, técnico e administrativo	Representante legal da contratada ou preposto	Correio eletrônico	Por demanda	Documento assinado com assinatura simples SEI
Nota	Informação de nota de acompanhamento de execução do contrato	Fiscais requerente, técnico e administrativo	Gestor da contratação	Processo administrativo eletrônico (SEI), relacionado ao processo do contrato	Por demanda	Documento assinado com assinatura simples SEI
Atesto de nota fiscal	Informação de confirmação de fornecimento do item	Fiscal requerente	Área financeira do contratante	Processo administrativo eletrônico (SEI), relacionado ao processo do contrato	Por demanda	Documento assinado com assinatura simples SEI
Nota fiscal	Documento fiscal que registra a transferência do item para o contratante	Representante legal da contratada ou preposto	Área de compras do contratante	Correio eletrônico	Por demanda	Documento deve ser enviado para fatura@cfa.org.br
Comprovante de regularidade para fins de pagamento	Documento que demonstra a manutenção das condições de habilitação da contratada, exigida na licitação	Representante legal da contratada ou preposto	Área de compras do contratante	Correio eletrônico	Por demanda	Documento deve ser enviado para fatura@cfa.org.br
Execução da garantia contratual	Chamado técnico	Fiscal técnico	Suporte técnico da contratada	Meio definido pela contratada	Por demanda	-

Os contatos de correio eletrônico da contratada e do contratante deverão ser definidos em expediente prévio entre as partes, com interlocução do fiscal administrativo.

9.7. Método de avaliação da conformidade do item

9.7.1. Avaliação dos produtos e dos serviços entregues com relação às especificações técnicas e com a proposta da contratada, com vistas ao recebimento provisório

O fiscal administrativo fará contagem elementar da quantidade e valores de itens fornecidos, com base na indicação das informações discriminadas em nota fiscal e documentação requerida no Plano de Implantação.

9.7.2. Método de avaliação da conformidade dos produtos e dos serviços entregues com relação aos termos contratuais e com a proposta da contratada, com vistas ao recebimento definitivo

O item entregue será avaliado pelo fiscal técnico, a partir da data de emissão do termo de recebimento provisório, usando como insumos as especificações técnicas do referido item e demais requisitos gerais que lhe forem pertinentes.

O item recebido será avaliado da seguinte forma, para fins de emissão do termo de recebimento definitivo:

1. Teste de funcionamento e conferência das características do item, com suporte da documentação fornecida pela contratada, conforme o previsto neste Termo de referência;
2. Conferência das características da solução conforme especificado no Termo de Referência;

A contratada fica obrigada a corrigir requisito não conforme ou substituir o item, durante a vigência da sua garantia, se identificada não conformidade com os requisitos esperados. O ônus exclusivo de execução do ajuste será da contratada.

A notificação da não conformidade interrompe a contagem de prazo da garantia até a data de emissão do termo de recebimento definitivo do item corrigido.

O tratamento da não conformidade deve ocorrer no prazo definido na seção "**Critérios gerais de aceitabilidade**".

9.8. Procedimento de verificação do cumprimento da obrigação da contratada de manter todas as condições nas quais o contrato foi assinado durante todo o seu período de execução

Durante o processo de pagamento, o contratante efetuará consultas nos órgãos competentes e requererá da contratada os documentos hábeis que comprovam o cumprimento da contratada de manter estas condições.

A solicitação à contratada será realizada por meio de requerimento, emitido pelo gestor do contrato.

9.9. Infrações e sanções administrativas

A aplicação de infrações e sanções administrativas será regulada na forma dos artigos 155 a 163 da Lei 14.133/2021 e ainda:

- A multa, calculada na forma do edital ou do contrato, será de no máximo 20% do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no Art. 155 da Lei 14.133/2021;
- A multa aplicada poderá ser descontada do pagamento devido pelo contratante ou cobrada diretamente da empresa, amigável ou judicialmente;
- Para efeito de aplicação de multa, o valor do contrato será apurado deduzindo-se dele o valor das entregas aceitas; e
- A advertência será aplicada em caso de falta que não acarrete prejuízos significativos para o contratante.

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.

De violação de segurança da informação

Será considerada infração contratual e sujeito a consequências previstas no item anterior a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

9.9.1. De habilitação fiscal, social ou trabalhista não regular

Constatando-se situação de não regularidade do fornecedor contratado, o fiscal administrativo deve informar imediatamente a autoridade competente para comunicar advertência, por escrito, com prazo de 5 (cinco) dias úteis para que o contratado regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período, a critério da Administração.

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

Havendo a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados

normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso o fornecedor não regularize sua situação.

Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima do contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional que estiver com algum dos comprovantes irregular.

9.10. **Garantias de execução contratual, quando necessário**

Não há exigência de garantia contratual da execução, pois não há riscos com impacto significativo para o contratante, caso aconteça a não execução do contrato.

9.11. **Reuniões**

Não se aplicam reuniões entre contratante e contratada para a realização do objeto.

9.12. **Registros de fiscalização**

Os registros de fiscalização devem ser efetuados no processo administrativo relacionado ao da ordem de serviço ou de contrato, visando à racionalização dos demais processos administrativos decorrentes dos atos de fiscalização e gestão contratual.

Dentre os registros devem haver os relacionados à execução efetiva do contrato e ao atendimento dos requisitos por parte das contratadas. Na ocorrência de descumprimento, os fatos devem ser registrados e conhecidos pela autoridade competente, para que sejam tomadas as devidas providências cabíveis.

9.13. **Forma de encaminhamento de demandas de correção**

Definida na seção "**Comunicação entre as partes**".

9.14. **Procedimentos para encaminhamento das notas fiscais e pagamento**

Definidos na seção "**Comunicação entre as partes**".

9.15. **Subcontratação**

Não será admitida a subcontratação do fornecimento dos itens relacionados no objeto da licitação.

9.16. **Alteração subjetiva**

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com ou por outra pessoa jurídica, desde que:

1. Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e
3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

9.17. **Prorrogação contratual**

O contrato de serviço e fornecimento contínuo decorrente do Edital poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitados a vigência prevista em Lei e o atestado da autoridade competente de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

9.18. **Extinção do contrato**

O contratante terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

A extinção citada ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data.

A extinção contratual será regulada na forma dos artigos 137 a 139 da Lei 14.133/2021, constantes no CAPÍTULO VIII - DAS HIPÓTESES DE EXTINÇÃO DOS CONTRATOS daquela Lei.

O termo de extinção será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

- Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

- Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; e
- Indenizações e multas.

Conforme previsto na Lei 14.133/2021, Art. 139, III, alíneas "a" e "c" e Art. 139, IV, a extinção determinada por ato unilateral da Administração poderá acarretar, sem prejuízo das sanções previstas nesta Lei:

- Execução da garantia contratual para:
 - ressarcimento da Administração Pública por prejuízos decorrentes da não execução;
 - pagamento das multas devidas à Administração Pública; e
- Retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à Administração Pública e das multas aplicadas.

9.19. **Nulidade do contrato**

A nulidade contratual será regulada na forma dos artigos 147 a 150 da Lei 14.133/2021.

9.20. **Meios alternativos de resolução de controvérsias**

A resolução de controvérsias será regulada na forma dos artigos 151 a 154 da Lei 14.133/2021.

10. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

Além dos requisitos definidos na especificação da solução, são requisitos da contratação:

10.1. **Legais**

A contratada e o contratante devem atender às seguintes legislações, no que couber:

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010;
- Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015;
- Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;
- Instrução Normativa nº 5/MPDG, de 26 de maio de 2017;
- Instrução Normativa nº 67/SEGES/ME, de 8 de julho de 2021;
- Instrução Normativa nº 94/SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022; e
- Política de Segurança da Informação do CFA.

10.2. **Sociais, ambientais e culturais**

A licitante vencedora deverá observar os seguintes critérios de prática de sustentabilidade ambiental:

- Que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- Que os equipamentos devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento; e
- Que os equipamentos não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (*Restriction of Certain Hazardous Substances*), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

10.3. **De vistoria**

À licitante que interessar será dada oportunidade para visita técnica para vistoria do local de instalação do serviço para identificação de possibilidade de oferta do serviço, análise de passagem de cabeamento e da instalação física dos equipamentos no endereço da sede do contratante.

Condições para realização da vistoria:

- a) Agendamento prévio com fiscal técnico - telefone (61) 3218-1857, endereço eletrônico informatica@cfa.org.br - no horário das 8h30 às 12h;
- b) Prazo de agendamento e de vistoria da data da publicação do edital até 48 (quarenta e oito) horas da realização do certame do objeto;
- c) Marcação do horário de vistoria entre 10h30 às 12h e 13h às 16h;
- d) Local da vistoria: SAUS Qd 1 Bl. L Ed. CFA - Brasília/DF - 70.070-932; e
- e) Identificação do pessoal vistoriador como empregado, sócio ou proprietário da contratada.

10.4. De garantia contratual

A contratada deverá prestar garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor total de cada contrato firmado.

A escolha da modalidade de garantia contratual a ser prestada caberá à contratada, conforme Lei 14.133/2021.

A apresentação da garantia contratual, acima estabelecida, deverá ocorrer em até 10 (dez) dias a contar da assinatura do contrato.

10.5. De qualificação técnica

A qualificação técnica será avaliada na fase de habilitação do processo licitatório. Serão requeridos dois tipos de documentos: atestado e licença.

Constatada fraude em qualquer documento, a licitante envolvida estará automaticamente desclassificada do processo licitatório em questão, além de estar sujeita às penalidades da lei.

10.5.1. Do atestado

A licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços de implantação, operação e manutenção de sistemas similares em porte e complexidade ao objeto da licitação, que será verificada por meio de **atestado emitido por pessoa jurídica, de direito público ou privado**. Entende-se como similar, um atestado que atenda no mínimo às cláusulas abaixo, num mesmo projeto:

- a) Serviço de conexão à Internet com velocidade igual ou superior a 400 Mbps;
- b) Nível de disponibilidade do *link* de no mínimo 99,7%;
- c) Prazo máximo de reparo de 6 (seis) horas a partir da abertura do chamado; e
- d) Conexão via fibra óptica.

Quanto a atestado fornecido pela licitante:

- deverá conter, no mínimo, o nome e o cargo do responsável que os assinar, a indicação de cumprimento da obrigação de forma, de prazo e de qualidade satisfatórias.
- estará sujeito a diligência do Pregoeiro ou de equipe técnica para averiguar da autenticidade de documentos e conformidade das informações.

10.5.2. Da licença

A licitante deverá apresentar **licença, certificado, declaração ou documento equivalente, na forma da lei, fornecido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, dentro do prazo de validade, na fase de habilitação do processo licitatório, atestando que a LICITANTE está autorizada a prestar serviços de comunicação multimídia (SCM).

10.6. De formação da equipe

A contratada deverá dispor de empregados habilitados e com conhecimento técnico qualificado para

execução dos serviços, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.7. **De segurança**

Todas as informações obtidas ou produzidas pela contratada, decorrentes da contratação, são de propriedade do contratante.

A contratada e todas as pessoas por ela alocados para realização do objeto do contrato deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações do contratante.

É proibida a interceptação de qualquer tráfego oriundo ou destinado ao contratante, por parte da contratada, sem autorização judicial.

A contratada, por meio de seu representante legal, deverá assinar o Acordo de Confidencialidade de Informação, conforme modelo proposto na cláusula **DO SIGILO E PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES** deste termo de referência. A contratada deverá ainda dar ciência do acordo a todo pessoal alocado para a realização do objeto.

Havendo subcontratada, a contratada deverá requerer dela o atendimento a todos os requisitos que lhe couberem atender, inclusive os de segurança.

A contratada assumirá solidariamente as responsabilidades e sanções cabíveis por descumprimento por parte de subcontratada.

11. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

11.1. **Critério de medição**

A contagem da quantidade de cada item solicitado na ordem de serviço é o critério de medição da entrega, confrontada com a quantidade registrada na nota fiscal emitida.

11.2. **Forma de pagamento**

O pagamento será efetuado em favor da contratada através de ordem bancária até o 10º (décimo) dia útil após a entrega do documento de cobrança ao contratante e o atesto da nota fiscal pelo fiscal requerente do contrato ou da ordem de fornecimento.

O valor unitário de cada item constante na nota fiscal deverá corresponder ao valor unitário definido na proposta final apresentado pelo fornecedor no processo licitatório.

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, quando couber.

A nota fiscal ou fatura deverá necessariamente ser apresentada com os elementos essenciais do documento, tais como:

1. Descrição do serviço conforme a lista de serviços anexa à Lei Complementar nº 116/2003;
2. Prazo de validade;
3. Data da emissão;
4. Dados do contrato e do contratante;
5. Período de prestação dos serviços;
6. Valor a pagar; e
7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

A nota fiscal virá acompanhada de comprovante de regularidade (certidão negativa) perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante e comprovante de regularidade (certidão negativa) perante a Seguridade Social (INSS), inclusive relativa ao Fundo de Garantia por tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho e de relatório de atividades prestadas pela contratada, com a descrição dos serviços e seus valores correspondentes.

Caso a contratada goze de algum benefício fiscal, esta se responsabilizará pela apresentação de documentação hábil, ou, no caso de optante pelo SIMPLES NACIONAL (Lei Complementar nº 123/2006), pela entrega de declaração, conforme modelo constante da IN competente da Secretaria da Receita Federal.

O contratante poderá efetuar consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido

Sistema, consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores dos comprovantes de regularidade requeridos.

A liberação do pagamento ficará condicionada à comprovação das regularidades citadas.

Encontrando-se a contratada inadimplente na data da consulta, poderá ser concedido, a critério do CONTRATANTE, prazo de até 15 (quinze) dias para que a empresa regularize a sua situação, sob pena de, não o fazendo, ter o contrato rescindido com aplicação das sanções cabíveis.

Após apresentada a referida comprovação, a contratada se responsabilizará por comunicar ao contratante qualquer alteração posterior na situação declarada, a qualquer tempo, durante a execução do contrato, havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará pendente até que a empresa vencedora providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus ao contratante.

Se, por qualquer motivo alheio à vontade do contratante, for paralisada a prestação do serviço, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

Caso o contratante não efetive o pagamento no prazo previsto, estará sujeito ao pagamento com atualização financeira de acordo com a variação do IGP-M/FGV, proporcionalmente aos dias de atraso.

Não caberá pagamento de atualização financeira à contratada caso o pagamento não ocorra no prazo previsto por culpa exclusiva desta.

A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Os preços serão fixos e irredutíveis durante a vigência do contrato.

O pagamento fica condicionado à prévia certificação quanto ao fornecimento do objeto.

Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à contratada, ou inadimplência contratual. Havendo tal pendência e penalidades impostas pelo contratante, este poderá descontar de eventuais faturas devidas ou ainda, quando for o caso, efetuar a cobrança judicialmente.

A contratada deverá apresentar em sua Nota Fiscal/Fatura exclusivamente o faturamento detalhado correspondente ao objeto autorizado, mediante contrato ou ordem de fornecimento específico. Havendo erro ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a contratada será notificada para seu cancelamento e o pagamento ficará pendente até que seja sanado o problema. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

O CONTRATANTE reserva-se o direito de não efetuar o pagamento se, no ato da atestação, a realização do objeto não estiver de acordo com a especificação exigida.

Os pagamentos à contratada serão feitos nos termos abaixo, conforme valores estabelecidos na proposta final.

O pagamento fica condicionado à prévia certificação quanto à execução e conteúdo dos serviços.

O pagamento será efetuado após a realização e emissão de atestado do CONTRATANTE a respeito do respectivo serviço.

Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à contratada, ou inadimplência contratual.

A liberação do pagamento ficará condicionada à comprovação da regularidade fiscal da contratada, além da regularidade junto ao INSS e ao FGTS, mediante consulta efetuada por meio eletrônico ou por meio da apresentação de documentos hábeis.

Encontrando-se a empresa contratada inadimplente na data da consulta, poderá ser concedido, a critério do CONTRATANTE, prazo de até 15 (quinze) dias para que a empresa regularize a sua situação, sob pena de, não o fazendo, ter o contrato rescindido com aplicação das sanções cabíveis.

A contratada deverá apresentar nota fiscal com detalhamento correspondente ao objeto descrito e os relatórios de chamados e de disponibilidade, entregáveis do **MONITORAMENTO PROATIVO**.

Havendo erro ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à contratada e o pagamento ficará pendente até que seja sanado o problema. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

A nota fiscal, emitida em conformidade com o ANS do mês, e os relatórios de chamados e de disponibilidade devem ser enviados para fatura@cfa.org.br.

Em caso de inexecução parcial, o cálculo para pagamento proporcional deverá levar em conta a diferença entre o que foi demandado e o que foi efetivamente fornecido com base nos registros dos fiscais e decisão do gestor do contrato, comprovando a execução parcial do objeto.

O CONTRATANTE reserva-se o direito de não efetuar o pagamento se, no ato da atestação, a prestação dos serviços não estiver de acordo com os requisitos exigidos.

Toda nota fiscal deverá ser fornecida apresentando: número da parcela do contrato; mês e ano de referência do contrato; número do contrato; valor do serviço; valor total dos descontos aplicados no mês de referência, se houver; e valor líquido (valor mensal menos valor total dos descontos) a ser pago.

Os faturamentos mensais deverão ocorrer, preferencialmente, no mês subsequente ao da prestação do serviço e deverão ser referentes ao primeiro e último dia de cada mês, com exceção da primeira e da última fatura que poderão ser na forma de pró-rata.

O pagamento mensal se iniciará somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, previsto neste termo de referência.

O mês de referência de prestação do serviço para efeito de pagamento será sempre o anterior ao de emissão da nota fiscal, compreendendo do primeiro ao último dia.

A equipe de gestão do contrato tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisar os relatórios entregues e verificar a conformidade com o ANS.

A contratada deverá discriminar na nota fiscal o valor total de desconto por eventual indisponibilidade do serviço ocorrida no mês de referência, efetuando o devido abatimento no valor da mensalidade.

O vencimento do documento de cobrança deverá ser de, no mínimo, 10 (dez) dias úteis a partir da data de seu recebimento pelo contratante.

Para o primeiro e o último mês de serviço da vigência contratual, o faturamento deverá ser proporcional aos dias de serviço efetivamente prestado.

A nota fiscal somente deverá ser emitida após a contratada receber o aceite referente aos relatórios citados.

Poderá haver glosas no caso de descumprimento contratual.

O primeiro faturamento deverá ocorrer, preferencialmente, 30 (trinta) dias após o aceite definitivo ou, a critério da contratada, na forma de pró-rata, ou seja, faturando somente o período da prestação do serviço dentro do mês de competência. Entende-se como mês de competência o mês em que o serviço foi prestado.

11.3. **Reajuste**

Os preços cotados serão fixos e irremovíveis nos primeiros 12 (doze) meses. Somente após esse período os serviços poderão ser reajustados mediante negociação entre as partes, momento no qual será apreciada a possibilidade da aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro divulgado pela ANATEL, tomando-se como referências o mês da apresentação da proposta de preços e o mês anterior ao reajuste, compreendendo sempre o período de 12 (doze) meses, de acordo com a seguinte fórmula:

PR = $(\text{IMR} / \text{IMM}) \times \text{PA}$, onde:

PR = Preço Reajustado;

IMR = Índice do IST, ou outro divulgado pela ANATEL, do mês anterior ao reajuste;

IMM = Índice do IST, ou outro divulgado pela ANATEL, do mês de apresentação da proposta de preços;

PA = Preço anteriormente praticado.

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.

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

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.

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.

O reajuste será realizado por apostilamento.

A administração antes de conceder o reajuste poderá exigir que a contratada apresente planilha demonstrativa com a efetiva variação de seus custos ocorrida no período do reajuste proposto.

A qualquer tempo durante a vigência do contrato, poderá a Administração promover a revisão dos preços contratados, caso constate que houve variação de custos/insumos que acarretem redução do valor contratual.

Nessa hipótese, a empresa será notificada para manifestação acerca das informações coletadas e utilizadas pela Administração para o cálculo da variação alegada, possibilitando a negociação entre as partes.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

As sanções administrativas serão aplicadas pelo contratante, no que lhe couber, conforme previsto na Lei 14.133/2021, TÍTULO IV - DAS IRREGULARIDADES, CAPÍTULO I - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

O não cumprimento dos prazos para fornecimento da solução proposta, estabelecidos neste termo de referência, sem justificativas acatadas pelo contratante, sujeitará à contratada:

12.1. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso injustificado, limitada a 30 (trinta) dias, a partir da data para adimplemento da implantação do serviço. A aplicação dessa multa não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas em lei;

12.2. Advertência;

12.3. Por inexecução total ou parcial do objeto licitado:

12.3.1. 5% (cinco por cento) de multa sobre o valor de uma mensalidade para cada obrigação descumprida, dentre as constantes no anexo II deste termo de referência, limitado ao total de 30% (trinta por cento). A multa deverá ser reaplicada nos meses subsequentes em caso de continuidade do descumprimento das obrigações, à exceção da obrigação de implantação do serviço;

12.3.2. 25% (vinte e cinco por cento) de multa sobre o valor de uma mensalidade quando os descumprimentos do ANS, referentes aos graus de 1 (um) a 3 (três) da tabela abaixo (Percentual dos descontos por descumprimento do ANS) deste termo de referência, ultrapassarem o limite percentual de descontos de 30% (trinta por cento);

Observação: A soma das multas por inexecução parcial limitam-se a 40% (quarenta por cento) do valor mensal do contrato.

12.4. Por inexecução total:

12.4.1. 20% (vinte por cento) de multa sobre o valor total do contrato, considerado todo o prazo de vigência do contrato;

Na hipótese de aplicação da multa por inexecução total, o contrato poderá ser rescindido a exclusivo critério do contratante, sem prejuízo da apuração das perdas e danos.

A hipótese de desconto de 100% (cem por cento) do valor mensal, conforme previsto na **Tabela Percentual dos descontos por descumprimento do ANS**, para o caso de grau 5 (cinco) de descumprimento implica a inexecução total e a devida aplicação das sanções correspondentes a essa inexecução.

Toda multa aplicada será descontada de qualquer crédito da empresa contratada.

13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos para custeio das despesas decorrentes da contratação de que trata este termo de referência correrão à conta da dotação orçamentária nº 6.2.2.1.1.01.04.04.037.

14. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor global anual máximo estimado para gastos é de **R\$ 33.281,54 (trinta e três mil duzentos e oitenta e um reais e cinquenta e quatro centavos)**, conforme obtido no Estudo Técnico Preliminar da Contratação - ETP-TIC 20 (SEI nº 2049906).

O valor está adequado à proposta orçamentária de 2023 apresentada pela coordenação de informática e aprovada pelo Plenário de 2022.

15. DO ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

A contratada se vinculará a este acordo de confidencialidade relativa a informação que venha a conhecer, em função da prestação dos serviços para o contratante, ao assinar o contrato deste objeto:

- a) Não poderá divulgar ou utilizar nenhuma informação adquirida do contratante ou relativa à solução instalada, sem a autorização prévia do contratante;
- b) Respeitar a Confidencialidade da Informação e Propriedade Intelectual do contratante;
- c) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratado, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros.

16. DO SIGILO E PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES**MODELO DE ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÃO**

O CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, com sede em SAUS Quadra 1 Bloco L Ed. CFA, Brasília-DF, inscrita no CNPJ/MF 34.061.135/0001-89, doravante denominado contratante, neste ato representado por seu Presidente, Adm. _____, CPF nº _____, no uso das atribuições que lhe são conferidas e, _____, inscrita no CNPJ/MF nº _____, com endereço na _____, doravante denominada contratada, neste ato representada por seu sócio _____, Sr. _____, CPF nº _____, residente e domiciliado na _____, firmam o presente ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÃO, decorrente da realização do Contrato nº _____, que entra em vigor na data de sua assinatura e é regido mediante as cláusulas e condições seguintes:

DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para fins do presente Acordo, são consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS, os documentos e informações transmitidos pelo contratante e recebidos pela contratada através de seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos, subcontratados ou quaisquer representantes. Tais documentos e informações não se limitam, mas poderão constar de dados digitais, desenhos, relatórios, estudos, materiais, produtos, tecnologia, programas de computador, especificações, manuais, planos de negócio, informações financeiras, e outras informações submetidas oralmente, por escrito ou qualquer outro tipo de mídia. Adicionalmente, a expressão INFORMAÇÕES SIGILOSAS inclui toda informação que a contratada possa obter através da simples visita às instalações do contratante.

DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

Para fins do presente Acordo, não serão consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS as que:

- a) são ou tornaram-se públicas sem ter havido a violação deste Acordo pela contratada;
- b) eram conhecidas pela contratada, comprovadas por registros escritos em posse da mesma, antes do recebimento delas pelo contratante;
- c) foram desenvolvidas pela contratada sem o uso de quaisquer INFORMAÇÕES

SIGILOSAS;

d) venham a ser reveladas pela contratada quando obrigada por qualquer entidade governamental em jurisdição competente;

I - Tão logo inquirida a revelar as informações, a contratada devesa informar imediatamente, por escrito, o contratante, para que este requeira medida cautelar ou outro recurso legal apropriado;

II - A contratada devesa revelar tão somente as informações que forem legalmente exigidas.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Consiste nas obrigações da contratada:

a) garantir que as Informações Confidenciais serão utilizadas apenas para os propósitos deste Contrato, e que serão divulgadas apenas para seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilegio mínimo;

b) não divulgar, publicar, ou de qualquer forma revelar qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSA recebida através do contratante para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem prévia autorização escrita do contratante;

c) garantir que qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSA fornecida por meio tangível não deve ser duplicada pela contratada exceto para os propósitos descritos neste acordo;

d) a pedido do contratante, retornar a ele todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS recebidas de forma escrita ou tangível, incluindo cópias, reproduções ou outra mídia contendo tais informações, dentro de um período máximo de 10 (dez) dias após o pedido;

- como opção para a contratada, em comum acordo com o contratante, quaisquer documentos ou outras mídias possuídas pela contratada contendo INFORMAÇÕES SIGILOSAS podem ser destruídas por ela;

- a destruição de documentos em papel devesa seguir recomendação da norma DIN 32757-1:4, ou seja, destruição do papel em partículas de, no mínimo, 2 x 15mm;

- a destruição de documentos em formato digital devesa seguir a norma DoD 5220.22-M (ECE);

- a destruição das INFORMAÇÕES SIGILOSAS que não estiverem nos formatos descritos nos itens 3.4.1.1 e 3.4.1.2 devesa ser previamente acordada entre o contratante e a contratada;

- a contratada devesa fornecer ao contratante certificado com respeito à destruição, confirmando quais as informações que foram destruídas e os métodos utilizados, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias;

e) A contratada devesa dar ciência deste acordo a todos seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos, subcontratados ou quaisquer representantes que participarão da execução dos serviços objetos do contrato e, será responsável solidariamente por eventuais descumprimentos das cláusulas aqui descritas.

DA PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

A contratada concorda:

- que todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS permanecem como propriedade do contratante e que este pode utilizá-las para qualquer propósito sem nenhuma obrigação com ela.
- ter ciência de que este acordo ou quaisquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS entregues pelo contratante a ela, não poderá ser interpretado como concessão a qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual (marcas, patentes, *copyrights* e segredos profissionais) a contratada;
- que todos os resultados dos trabalhos prestados por ela ao contratante, inclusive os decorrentes de

especificações técnicas, desenhos, criações ou aspectos particulares dos serviços prestados, são reconhecidos, irrestritamente, neste ato, como de exclusiva propriedade do contratante, não podendo a contratada reivindicar qualquer direito inerente a propriedade intelectual.

DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA CONTRATADA

A contratada declara que seguirá todas as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação definidos ou seguidos pelo contratante.

DO PRAZO DE VALIDADE DO ACORDO

As obrigações tratadas neste acordo subsistirão permanentemente, mesmo após a conclusão dos serviços ou até que o contratante comunique expressa e inequivocamente, por escrito, à contratada, que as informações já não são mais sigilosas.

DAS PENALIDADES

Qualquer divulgação de dados, materiais, desenhos ou informações, obtidos em razão dos serviços por contratada, ou prepostos e subcontratados seus, sem a respectiva autorização prévia, expressa e escrita do contratante, implicará na obrigatoriedade da contratada ressarcir perdas e danos experimentados pelo contratante, sem prejuízo das penalidades civis e criminais previstas em lei.

DO FORO

Fica eleita a Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente Acordo. E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, pelo Sistema Eletrônico de Informação (SEI) do CFA, para que se produzam os necessários efeitos legais.

17. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A seleção dos fornecedores, para fins de contratação, será feita pelo pregoeiro, considerando o atendimento das condições de habilitação exigidas no Edital e o menor preço, por item, apresentado em proposta comercial.

17.1. Proposta comercial

Os preços serão ofertados na condição de preço à vista para pagamento após a entrega e aceite dos serviços, em proposta comercial, contendo identificação da proponente e do seu representante legal e devendo ser apresentada sem emendas, acréscimos, borrões, rasuras, ressalvas, entrelinhas ou omissões, salvo se, inequivocamente, tais falhas não acarretarem lesões ao direito dos demais licitantes, prejuízo à Administração ou não impedirem a exata compreensão de seu conteúdo.

A proposta comercial deverá conter:

1. Nome, número do CNPJ, inscrição estadual, endereço, telefone e fax da empresa proponente;
2. Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data estipulada para a entrega da proposta;
3. Dados bancários da empresa, com o número de conta corrente e agência.
4. Descrição de cada item ofertado, atendendo no mínimo o descrito no item 2.1, com preço unitário e total, em moeda nacional (R\$);

Juntamente com a proposta de preços, a proponente deverá apresentar:

1. Declaração de que atende plenamente a todos os requisitos de habilitação exigidos para o certame, e os certificados e/ou declarações exigidos no Edital;
2. Declaração de que a proposta inclui todos os custos diretos e indiretos, julgados necessários pela proponente, assim como previsão de custos referentes à mão de obra envolvida na execução do contrato, e todas as incidências que sobre eles possam recair, tais como encargos fiscais, tributos, taxas, impostos e outros;
3. Comprovação de aptidão para o fornecimento de cada item proposto em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da licitação, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos quais se pode constatar, pelo menos, o

fornecimento de itens compatíveis com a especificação dos itens correspondentes no objeto desta licitação, atendido o prazo estabelecido pelo contratante emissor do atestado; e

4. Declaração de que não utiliza nenhum elemento da infraestrutura da empresa NETWORKLD TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA, dentre os quais fibra, roteadores, conversores, última milha, garantindo que os *links* possuem total independência para a garantia de redundância de *link* e alta disponibilidade dos serviços em caso de interrupção do fornecimento de um dos *links* contratados.

Item de proposta será cancelado se algum dos casos abaixo ocorrer:

1. Erro de cálculo, quando evidente;
2. Cotação muito distante da média dos preços oferecidos, que levem o CFA a concluir que houve equívoco;
3. Prova de que a especificação foi mal interpretada e oferecido item diferente do que solicitado; e
4. Em caso de divergências entre os preços unitários e totais, prevalecerá o preço unitário da mesma forma que prevalecerá o valor expresso por extenso sobre o valor numérico.

Considerando que há contratação correlata, referente a serviço de *link* redundante, para garantia da continuidade de oferta dos serviços de rede ao público interno e externo do CONTRATANTE, impõe-se restrição de participação da licitante do *link* de Internet e de suas parceiras, assim explicitada:

a) NETWORKLD TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA não poderá participar do processo de licitação para contratação do serviço objeto desse termo de referência, pois já fornece serviço de redundância ao objeto pretendido.

b) A licitante não poderá utilizar nenhum elemento da infraestrutura da NETWORKLD TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA e nem fornecer os mesmos elementos de infraestrutura (ex.: fibra, roteadores, conversores, última milha, etc.) que fornece a esse provedor, ou seja, os *links* precisam possuir total independência, para garantia de redundância de *link* e alta disponibilidade dos serviços em caso de interrupção do fornecimento de um dos *links* contratados.

A licitante deverá cotar o valor para o serviço de instalação do respectivo *link* de transmissão de dados. Caso a empresa se abstenha de fornecer esse custo em sua proposta, será entendido como incluso no custo do fornecimento do *link*.

Tabela de preços do objeto

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor mensal (R\$)	Valor anual (R\$)
1	<i>Link</i> de dados redundante (<i>link</i> de Internet), por fibra óptica, na velocidade mínima de 400 Mbps simétrica e dedicada incluindo monitoramento proativo, manutenção, e solução de mitigação de ataque DoS (<i>Denial of Service</i>) e DDoS (<i>Distributed Denial of Service</i>)	Mês	12		
2	Serviço de disponibilidade (ativação)	Serviço*	1		---
Valor Global Anual do objeto (R\$)					

* Esse serviço, se declarado, será pago uma única vez, após a homologação do serviço de disponibilidade (ativação) do *link* e emissão do Termo de Recebimento Definitivo de sua realização.

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A contratada assume inteira responsabilidade com relação ao pagamento de encargos trabalhistas, previdenciários de qualquer espécie, inclusive seguro de acidente de trabalho e ainda todos os impostos, taxas e emolumentos decorrentes do presente contrato.

Constituem parte integrante e inseparável deste instrumento contratual, e obrigam a contratada em todos os seus termos o instrumento convocatório, por meio dos documentos que o integram, e a proposta de preços apresentada pela contratada, além de aplicarem-se as disposições da Lei nº 14.133/2021 e suas alterações de aplicação subsidiária.

É vedado à contratada transferir a terceiros o presente Contrato, ficando sempre, e em qualquer hipótese, obrigada, perante o contratante, pelo exato cumprimento das obrigações contratuais.

A contratada é diretamente responsável pelos danos que causar ao contratante ou a terceiros por si, ou seus representantes, na execução dos serviços contratados, isentado o contratante de quaisquer perdas ou destruições, bem como qualquer infração quanto ao direito de uso de materiais ou processos de construção, protegidos por marcas ou patentes.

As especificações técnicas definidas neste termo de referência são de caráter obrigatório, e o não atendimento a qualquer uma das características ou quantidades mínimas especificadas constitui fundamento para desclassificação das propostas.

Os custos devem abranger a utilização de todos os equipamentos e serviços necessários à disponibilidade do *link* (*modems*, roteadores, etc.) e linhas de transmissão de dados que venham a ser necessários, bem como serviços de gerência para entrega de relatórios.

Os custos envolvidos na sua implantação (alocação de profissionais, instalação dos equipamentos, etc.) deverão estar inclusos na taxa de instalação e os custos pelo uso destes equipamentos, de linhas, de serviços, e sua manutenção devem estar compreendidos no valor da mensalidade do serviço do *link*.

A substituição dos equipamentos em caso de problemas é de inteira responsabilidade da contratada. A instalação deverá incluir o fornecimento e configuração de quaisquer equipamentos e suprimentos necessários para a prestação do serviço definido no objeto.

A cobrança pelo serviço de ativação do *link* somente poderá ser cobrada uma única vez, no início do contrato.

Durante a vigência do contrato, não haverá pagamento de qualquer nova taxa de ativação, qualquer que seja o motivo alegado pela contratada.

19. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Em cumprimento ao disposto na IN 94/2022/SGD/ME, Art. 12, § 6º, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante, Técnico e Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo Ofício 1841 Equipe do planejamento da contratação (SEI nº 2042449), e pela autoridade máxima da área de TIC e aprovado pela área competente.

Integrante Requisitante: Tiago Daniel Lemos Soares Cosme

Integrante Técnico: Leonardo dos Santos Alencar

Integrante Administrativo: Clayton Emmanuel Santos de Souza

Coordenador de Informática: José Carlos Ferreira de Araújo



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Daniel Lemos Soares Cosme**, **Chefe da Seção de Infraestrutura**, em 13/09/2023, às 10:40, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo dos Santos Alencar**, **Técnico(a) em Suporte de Redes**, em 13/09/2023, às 10:41, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Clayton Emmanuel Santos de Souza**, **Chefe de Apoio Administrativo**, em 13/09/2023, às 11:00, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos de Araújo Ferreira**, **Coordenador(a) de Informática**, em 13/09/2023, às 17:18, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **2169276** e o código CRC **9749E460**.
