



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

**EDITAL DE LICITAÇÃO  
PREGÃO Nº 8/2018**

<b>Processo PRO – 00639/2018 - SC 016842</b>	<b>Tipo: Menor Preço Global</b>
<b>Abertura: 21/05/2018</b>	<b>Horário: 10h</b>
<b>Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903 Brasília (DF) - Fones 61 3317.9891 – e-mail: <a href="mailto:licitacoes@cni.com.br">licitacoes@cni.com.br</a></b>	

O(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) abaixo relacionado(a)(s), que integra(m) o Sistema Indústria, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação (CPL), torna(m) pública a realização de licitação, pela modalidade **PREGÃO**, do tipo **Menor Preço global**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi (RLC), devidamente publicado no DOU de 16/09/1998, com as alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/02/2006, 11/05/2011 e 23/12/2011, bem como pelas disposições deste Instrumento Convocatório e de seus anexos.

✓ **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – Sesi/DN**

O edital de licitação e seus anexos poderão ser consultados ou impressos a partir do endereço <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>.

Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Instrumento Convocatório deverá ser dirigidos, por escrito, à CPL até o dia **16/05/2018 – 18h**, no SBN, Edifício Roberto Simonsen, Quadra 01, Bloco C, 2º andar, das 9h às 12h e das 14h às 18h ou por intermédio do endereço eletrônico: [licitacoes@cni.com.br](mailto:licitacoes@cni.com.br).

## 1. DO OBJETO

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Datacenter por um período de 36 (trinta e seis meses), para hospedagem do Portal Sesi de Educação, conforme Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

## 2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Somente poderão participar pessoas jurídicas estabelecidas no país, que tenham por objeto social atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação.

2.2. É permitida a participação de consórcios, na forma prevista no item 4 deste edital.

2.3. Não poderá participar da presente licitação:

- a) Consórcio formado por mais de 04 (quatro) pessoas jurídicas.
- b) Pessoa jurídica impedida de licitar ou de contratar com qualquer uma das entidades que integrem o Sistema Indústria (CNI, Sesi/DN, SENAI/DN e IEL/NC).
- c) Pessoa jurídica em processo de recuperação judicial ou em processo falimentar.
- d) Pessoa jurídica cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam dirigentes ou empregados do(s) Órgão(s) e/ou da(s) Entidade(s) Nacional(is) Licitadoras.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- e) Pessoa jurídica cujos empregados, consultores, técnicos ou dirigentes tenham colaborado, de qualquer forma, na elaboração deste Instrumento Convocatório e de seus Anexos.
- f) Pessoa jurídica declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46 da Lei nº. 8.443/1992.

2.4. A licitante poderá se fazer representar nesta licitação por meio de pessoa física devidamente credenciada, nos termos do instrumento constante do **Anexo II - Carta de Credenciamento** - deste Instrumento Convocatório ou Procuração, que deverá ser apresentado à CPL **fora dos envelopes relacionados no item 2.6. abaixo.**

2.4.1. No caso da Carta de Credenciamento ou Procuração Privada, a licitante deverá entregar à CPL uma cópia autenticada do Contrato Social ou instrumento equivalente que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que a tiver assinado e cópia da cédula de Identidade, sendo permitida a sua apresentação na forma do item 3.3 deste Instrumento Convocatório.

2.4.2. No caso de consórcios, além dos documentos elencados no item 2.4.1, deverá ser apresentado o instrumento de Compromisso de Constituição do Consórcio, subscrito pelos consorciados, nos termos do item 4.1.1 deste edital.

2.4.3. Caso o representante da empresa, na sessão, seja sócio, este deverá apresentar a cópia do contrato social e a cópia da cédula de identidade, não havendo necessidade da Carta de Credenciamento.

2.4.4. A ausência da Carta de Credenciamento ou documento similar (conforme especificado no item 2.4.1) não impede a participação da licitante, mas, obsta a manifestação de representante.

2.4.5. O não credenciamento e não comparecimento de representante, não inabilita a licitante, tampouco impede o prosseguimento das fases do certame.

2.5. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma licitante, sob pena das demais outorgantes perderem o seu direito à representação nas sessões públicas.

2.6. As licitantes, no dia, hora e local designados no preâmbulo, apresentarão toda a documentação exigida por este Instrumento Convocatório em 02 (dois) envelopes – A e B - lacrados, distintos e opacos, identificados no lado externo pelo nome da licitante e número da licitação, com os seguintes conteúdos:

**ENVELOPE "A" – PROPOSTA DE PREÇO**

- **Pregão Nº 08/2018**

- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)

- CNPJ DA LICITANTE:

E-mail e telefone:

**ENVELOPE "B" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- **Pregão Nº 08/2018**

- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)

- CNPJ DA LICITANTE:

- E-mail e telefone:



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

2.6.1. Caso a licitante decida encaminhar os envelopes mediante postagem, esta deverá inserir os envelopes mencionados no item 2.6 acima, em um terceiro envelope identificado no lado externo, EXCLUSIVAMENTE, conforme disposto a seguir:

**Destinatário: Comissão Permanente de Licitação (SESI)**

**Endereço: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903, Brasília (DF)**

2.6.1.1. O descumprimento, pela empresa, da forma de postagem indicada no item anterior, será de sua exclusiva responsabilidade, eximindo a Comissão de Permanente de Licitação de quaisquer consequências decorrentes de tal descumprimento.

2.7. A participação na presente licitação implica aceitação integral e irrevogável dos termos e condições deste Edital e dos seus Anexos, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI (RLC).

### **3. DA HABILITAÇÃO - ENVELOPE “B”**

3.1. Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no País, cujo objeto social expresse no estatuto ou no contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação.

3.1.1. No caso de consórcio, cada consorciado deverá apresentar, individualmente, todos os documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira.

3.2. Para os fins de habilitação, todas as licitantes deverão apresentar os documentos relacionados neste tópico, na sua versão original ou em cópia autenticada, entregues, preferencialmente, na mesma ordem em que eles se encontram aqui descritos e com a identificação pelo número de cada um dos itens.

3.2.1. Os documentos relativos à habilitação jurídica da licitante, que já tiverem sido apresentados por ocasião do credenciamento, ficam dispensados de serem inseridos no envelope de habilitação.

3.3. Os documentos apresentados em cópias simples deverão ser autenticados em cartório ou acompanhados de suas respectivas vias originais para serem conferidos pela Comissão Permanente de Licitação, exceto aqueles obtidos pela internet.

3.3.1. Todas as certidões apresentadas deverão ter sido emitidas em no máximo 90 (noventa) dias anteriores à data da abertura do certame, caso não possuam prazo próprio de validade.

3.4. A CPL poderá efetuar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações e dos documentos apresentados pelas licitantes, inclusive quanto à regularidade fiscal que poderá ser comprovada mediante pesquisa nos sítios oficiais na internet.

3.5. Serão inabilitadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

#### **✓ Habilitação Jurídica**

3.6. Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar:



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

3.6.1 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

3.6.1.1 - As sociedades, qualquer que seja a forma jurídica, administradas por pessoa(s) designada(s) em separado do ato constitutivo, deverão apresentar o ato de designação respectivo, devidamente averbado no Registro Público competente.

3.6.2. No caso de consórcios, além dos documentos elencados nos subitens anteriores para cada consorciada, deverá ser apresentado o instrumento de Compromisso de Constituição do Consórcio, subscrito pelos consorciados, nos termos do item 4 deste edital.

3.6.2.1. É dispensada nova apresentação do instrumento de Compromisso de Constituição do Consórcio, caso o documento já tenha sido apresentado na forma do item 2.4.2.

#### ✓ **Qualificação Técnica**

3.7. Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

3.7.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características, com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, comprovando ter prestado os serviços descritos no objeto desta licitação ou similares. O atestado deverá ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do fornecedor, tais como:

- a) Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
- b) Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado ou da certidão;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);

3.7.2. Entende-se por serviço similar ao objeto desta licitação a oferta de soluções que contemplam serviços de Hosting em ambiente de alta disponibilidade, com arquitetura que utilize dois datacenters distintos funcionando no modo Ativo-Passivo em Disaster Recovery.

3.7.3. Qualquer informação **incompleta** ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada pela CPL, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

#### ✓ **Qualificação Econômico-Financeira**

3.8. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

3.8.1. Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

3.8.2. Balanço patrimonial e Demonstrações contábeis do último exercício social, já registrados na Junta Comercial ou apresentados via SPED, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

3.8.2.1. Para sociedades anônimas, regidas pela Lei nº 6.404/1976, as demonstrações contábeis e notas explicativas do último exercício social devem ter sido, cumulativamente: Registrados e arquivados na junta comercial; Publicados na imprensa oficial da União, ou do Estado, ou do Distrito Federal, conforme o lugar em



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

que esteja situada a sede da companhia; Publicados em jornal de grande circulação editado na localidade em que esteja situada também a sede da companhia.

3.8.2.2. Com relação às demais empresas, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis devem constar das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante (ou em outro órgão equivalente), com os competentes termos de abertura e de encerramento.

3.8.3.2. Serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil acima referido comprove um capital social ou Patrimônio Líquido integralizado não inferior a **R\$ 108.0000,00 (cento e oito mil reais)** até a data de publicação deste edital.

3.8.3.2.1. Na hipótese de comprovação do capital social integralizado mínimo, admitir-se-á o documento na forma da lei com tal modificação desde que registrados no órgão competente até a data de publicação deste Edital.

3.8.3.2.2. Na hipótese de consórcio de empresas, para efeitos de comprovação do capital social mínimo, admitir-se-á o somatório dos patrimônios líquidos das empresas consorciadas, observando-se a proporção da participação da consorciada no respectivo consórcio.

#### ✓ Regularidade Fiscal

3.9. Para fins de regularidade fiscal, a licitante deverá apresentar:

3.9.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

3.9.2 Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

3.9.2.1 Prova de regularidade referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na forma prevista na Portaria PGFN/RFB Nº 1751, de 02 de outubro de 2014.

3.9.2.2 Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, para empresas sediadas em Brasília (DF).

3.9.2.3 Certidão Negativa do ICMS e/ou ISS, se houver, com as Fazendas Estadual e Municipal, respectivamente, para as empresas sediadas em outras localidades.

3.9.3 Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedido pela Caixa Econômica Federal.

## 4. DA PARTICIPAÇÃO MEDIANTE CONSÓRCIO

4.1. Sem prejuízo das demais condições estabelecidas neste instrumento e no Termo de Referência (**Anexo I**), para participação mediante consórcio deverão ser cumpridas as formalidades e obrigações constantes dos subitens a seguir:



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

4.1.1. Será permitida a participação de consórcios, desde que formados exclusivamente por empresas coligadas, conforme a definição do "Regulamento para apuração de controle e de transferência de controle em empresas prestadoras de serviços de telecomunicações", aprovado pela Resolução nº 101/99 da ANATEL.

4.2. É vedada a participação, de empresa em mais de um consórcio ou em consórcio e isoladamente ao mesmo tempo.

4.3. Deverá ser apresentado, na forma dos itens 2.4.2 e 3.6.2, instrumento público ou particular de compromisso de constituição do consórcio subscrito pelas consorciadas, em número máximo de 4 (quatro) empresas, que não poderá conter dados relativos à proposta de preços, e que deverá conter, obrigatoriamente:

- a) A designação do consórcio, sua composição e seu objeto;
- b) As regras sobre a participação de cada empresa integrante do consórcio para o cumprimento das obrigações, prevendo-se a responsabilidade solidária de todas elas pela integral e adequada execução do contrato e pelos danos eventualmente ocasionados às contratantes, assim como pelas obrigações de ordem fiscal, trabalhista, previdenciária e administrativa que decorrerem da prestação dos serviços;
- c) A indicação da empresa líder do consórcio, que deverá ter amplos e expressos poderes para representá-lo perante as Licitantes, inclusive para dar quitação, responder administrativa e judicialmente, recebendo citações;
- d) A obrigação de as empresas promoverem, antes da assinatura do contrato, a efetiva constituição e registro do consórcio, nos termos do compromisso assumido, cuja comprovação se fará no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação para a assinatura do contrato.
- e) A previsão do prazo de vigência do compromisso, bem como o prazo de duração do consórcio, que não poderá ser inferior ao prazo de vigência contratual acrescido de 6 meses.

4.4. Durante a vigência do contrato a ser firmado, o consórcio não poderá ter sua composição e/ou constituição alterada ou modificada, sem a prévia e expressa comunicação e anuência do Sesi/DN.

4.5. As empresas consorciadas responderão solidariamente pelos atos praticados em consórcio e obrigações por este assumidas, tanto na fase da licitação, quanto na de execução do contrato.

4.6. O faturamento do consórcio deverá ser realizado de forma unificada, pela empresa líder (gerado por apenas um CNPJ), não sendo permitido pelas Contratantes a divisão do faturamento mensal por cada uma das consorciadas.

## **5. DA PROPOSTA DE PREÇOS - ENVELOPE "A"**

5.1. O Envelope "A" conterá a "Proposta de Preços", observando o modelo constante no Anexo III, datada, impressa e assinada, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas.

5.1.1. Sendo o caso de proposta de preços por valor global com somatório de itens, a falta de cotação de preço para qualquer deles, relacionados no Anexo III, desclassificará a licitante.

5.2. As licitantes deverão indicar o prazo de validade das propostas, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega daquelas.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

5.3. A proposta deverá ser cotada por preço total, fixo e irrevogável, em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos diretos e indiretos das obrigações da licitante, inclusive os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e o frete, se houver.

5.4. Na hipótese de discordância entre os preços apresentados, a cotação indicada por extenso prevalecerá sobre a numérica.

5.5. A modalidade da garantia contratual, bem como o banco de sua escolha, com a indicação do número da agência e da conta corrente para fins de pagamento **deverão ser indicados pela empresa em sua proposta**.

5.6. Com exceção do item 5.5, serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste Item.

## 6. DOS PROCEDIMENTOS

6.1. Os envelopes "A" e "B" deverão ser enviados ou entregues até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, no Edifício Roberto Simonsen, situado no SBN, Quadra 1, Bloco C, 2º andar, Brasília (DF), CEP 70040-903, aos cuidados da Gerência de Compras - GECOM, sendo vedado o seu recebimento em momento posterior ou local diferente do previsto.

6.1.1. Recebidos os envelopes de todos os licitantes, eles serão rubricados no lacre por membro da Comissão de Licitação e por um representante de cada licitante presente.

6.1.2. A CPL primeiramente fará a abertura do ENVELOPE "A" – Proposta de Preços.

- **EXAME E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

6.2. Após a verificação das Propostas de Preços (Envelope A) das empresas licitantes, o pregoeiro comunicará aos participantes quais serão aquelas que continuarão no processo licitatório.

6.3. Serão classificadas para a fase dos lances verbais as propostas que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços e não apresentarem diferença de preços superior a 15% (quinze por cento) do Menor Preço proposto.

6.4. Quando não forem classificadas no mínimo 03 (três) propostas na forma definida no item anterior, serão classificadas, sempre que atenderem as demais condições definidas neste instrumento convocatório, a de menor preço e as 02 (duas) melhores propostas de preços subsequentes.

6.5. A classificação de apenas 02 (duas) Propostas de Preços não inviabilizará a realização da fase de lances verbais.

6.6. As propostas que, em razão dos critérios definidos nos itens 6.3 e 6.4, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances verbais, serão consideradas automaticamente desclassificadas do certame.

6.7. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria comissão de licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado de imediato, oralmente ou por escrito, na mesma sessão pública em que vier a ser proferida.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

6.8. A CPL analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública.

6.9. Da decisão da CPL relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

- **LANCES VERBAIS**

6.10. Após a classificação das propostas, terá início a fase de apresentação de lances verbais.

6.11. O pregoeiro realizará uma rodada de lances, convidando o autor da proposta de maior preço classificada a fazer o seu lance, e, em seguida, os demais classificados na ordem decrescente de preço.

6.12. Havendo lance, o pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor da última proposta de maior preço, e assim sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha, em definitivo, a proposta de menor preço.

6.13. Só serão considerados os lances inferiores ao último menor preço obtido.

6.14. A licitante que não apresentar lance numa rodada não ficará impedida de participar de nova rodada, caso ela ocorra.

6.15. Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase.

6.16. O Pregoeiro após declarar encerrada a fase de lances verbais, ordenará as propostas em ordem crescente de menor preço.

6.17. Será classificada como primeira colocada do certame a licitante que atender as condições do edital e apresentar o menor preço global. As demais licitantes, que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços, serão classificadas em ordem crescente.

- **DA PROPOSTA DE PREÇOS DEFINITIVA**

6.18. Ocorrendo lances verbais, a licitante vencedora deverá apresentar, em até 02 (dois) dias úteis seguintes à sessão que declarou a empresa vencedora, a Proposta de Preços Definitiva, no mesmo modelo do Anexo III.

6.19. Na hipótese da Proposta de Preços Definitiva contemplar vários itens, o ajuste deverá ser realizado de forma linear sobre os preços unitários, sobre o preço total do item e sobre o valor global, aplicando-se o mesmo desconto, de modo que a Proposta de Preços Definitiva reflita a redução de preço proporcionada pelo lance vencedor.

- **EXAME DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

6.20. Após a classificação da Proposta de Preço, a CPL procederá à abertura dos Documentos de Habilitação (Envelope B) exclusivamente da licitante classificada como primeira colocada.

6.21. Se entender necessário, a CPL poderá suspender a sessão para exame dos documentos de habilitação, sendo que a sua decisão deverá ser lavrada em Ata própria e divulgada às licitantes participantes diretamente,



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

ou por publicação numa das formas previstas no § 1º do art. 5º, do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC), ou ainda por qualquer outro meio formal.

6.22. Após esta divulgação todas as licitantes participantes do certame serão consideradas intimadas da decisão, iniciando-se a partir desta data o prazo recursal.

6.23. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, proceder-se-á à abertura do envelope de habilitação da licitante classificada em segundo lugar. Caso não ocorra a habilitação da licitante classificada em segundo lugar, a CPL prosseguirá na abertura do Envelope "B" das classificadas seguintes, observando o mesmo procedimento deste item.

## **7. DO JULGAMENTO**

7.1. Para o efeito do julgamento das propostas levar-se-á em conta, no interesse do Sesi/DN, **o menor preço Global.**

## **8. DOS RECURSOS**

8.1. Somente caberá recurso escrito e fundamentado, que terá efeito suspensivo, da decisão que declarar o vencedor (artigo 22 do RLC), no prazo de 02 (dois) dias úteis contados da comunicação desta decisão, o qual será dirigido, por intermédio da CPL, à Autoridade Recursal.

8.2. A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal de 02 (dois) dias úteis, que correrá da comunicação da interposição do recurso, conforme disposto no § 3º art. 22, do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

8.3. Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem este delegar competência nos termos do artigo 23 do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

8.4. O provimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.5. Os recursos deverão ser apresentados por meio de petição circunstanciada e protocolados no horário de 09h às 18h, exclusivamente na CPL – Comissão Permanente de Licitação, situada no SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, Brasília (DF).

8.5.1. Não serão considerados os recursos protocolados fora do horário e em local diferente do indicado no item 8.5.

## **9. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO, ASSINATURA DO CONTRATO E DA PRESTAÇÃO DA GARANTIA**

9.1. A adjudicação do objeto deste certame dar-se-á após julgamento final e consequente homologação do procedimento, indicando a licitante vencedora.

9.2. O Sesi/DN convocará a licitante vencedora para assinar o contrato, consignando na convocação a data, hora e local determinados para esse fim.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

**9.2.1.** Verificada a recusa em assinar o contrato, o Sesi/DN poderá convocar as demais licitantes, obedecida a ordenação final realizada pela Comissão de Licitação.

**9.3.** O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo previsto no Termo de Referência – Anexo I, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo.

**9.3.1.** O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizer no objeto do contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, quando for do interesse Sesi/DN, nos termos do art. 30 do seu RLC.

**9.4.** A licitante vencedora, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da assinatura do contrato, apresentará **garantia** correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado do contrato, optando por uma das seguintes modalidades, a qual deve constar na Proposta de Preço:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Fiança bancária;
- c) Seguro garantia.

**9.5.** A Licitante vencedora manterá a garantia de execução do contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a, complementando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração.

**9.6.** A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

**9.7.** A garantia só será liberada ou restituída após a expiração do prazo contratual, desde que todas as obrigações tenham sido adimplidas.

**9.8.** A licitante vencedora somente poderá iniciar a prestação dos serviços ou entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual prevista no item 9.4.

## **10. DO PAGAMENTO**

**10.1.** O pagamento dar-se-á nos termos e condições previstos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

## **11. DAS PENALIDADES**

**11.1.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, dentro do prazo estipulado, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o cumulativamente, à:

**11.1.1.** Multa de 10% (dez por cento) do valor total da proposta de preços;

**11.1.2.** Suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com o(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) licitador(es), por até 2 (dois) anos.

**11.2.** As demais penalidades constam da Minuta de Contrato – Anexo IV deste instrumento convocatório.

## **12. DAS FONTES DE RECURSOS**

**12.1.** As despesas correrão por conta dos seguintes Códigos Orçamentários:

- a) Unidade: 02.01.02.03
- b) Centro de Responsabilidade - CR: 18.3.03.07.01.03.02



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

### **13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1.** Somente a CPL dirimirá as dúvidas e omissões decorrentes deste Instrumento Convocatório e seus Anexos, por escrito, aos pedidos de esclarecimentos sobre a licitação, que serão feitos diretamente ao consulente e também poderão ser divulgadas às demais empresas.

**13.2.** Serão inabilitadas as licitantes e/ou desclassificadas as propostas que não tenham atendido as condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

**13.3.** O Sesi/DN se reserva o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do Contrato, mediante prévia justificativa, sem que caiba às licitantes qualquer reclamação ou indenização (art. 40 do RLC).

**13.4.** A CPL poderá solicitar, a seu critério, esclarecimentos e informações complementares ou efetuar diligências, caso julgue necessário, visando melhor desempenhar suas funções institucionais, desde que disso não decorra a posterior inclusão de documentos que deveriam constar originariamente dos envelopes entregues pelas licitantes.

**13.5.** Qualquer alteração neste Edital será comunicada aos interessados pela mesma forma com que se deu a divulgação ao texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas. Neste último caso, as alterações serão publicadas exclusivamente no endereço <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>, sem necessidade de reabertura de prazos.

**13.6.** As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, através de consulta permanente ao endereço acima indicado, não cabendo ao Sesi/DN a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

**13.7.** Entregues os envelopes A e B à Comissão Permanente de Licitação e desde que aberto pelo menos um deles, de qualquer um dos licitantes, não será mais permitida a desistência de participação no certame.

**13.8.** Das sessões públicas serão lavradas atas, as quais serão assinadas pelos membros da CPL e pelas licitantes presentes, se assim o desejarem, com os registros de todas as ocorrências.

**13.9.** Os envelopes das licitantes ainda lacrados e não utilizados no certame serão disponibilizados para retirada no prazo de até 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato. Decorrido esse prazo poderá ser providenciada a sua destruição.

**13.10.** Fica eleito o Foro de Brasília (DF), para dirimir eventual controvérsia que decorra da presente licitação.

**13.11.** Constituem partes integrantes e complementares deste instrumento os seguintes anexos:

- ✓ Anexo I – Termo de Referência
- ✓ Anexo II – Modelo de Carta de Credenciamento
- ✓ Anexo III – Modelo de Proposta de Preços
- ✓ Anexo IV – Minuta de Contrato – Condições Gerais e Específicas e Apêndice às Condições Gerais – Cláusula de Segurança da informação

Brasília-DF, \_\_\_\_ de abril de 2018.

**Nígia Rafaela Fernandes Maluf Lopes**  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de Datacenter por um período de 36 (trinta e seis meses), para hospedagem do Portal Sesi de Educação, conforme especificações técnicas deste documento.

### 2. DEFINIÇÕES

2.1. **Backup:** cópias feitas de um arquivo ou de um documento que deverão ser guardadas em outro sistema de armazenamento sob condições especiais para a preservação de sua integridade no que diz respeito tanto à forma quanto ao conteúdo.

2.2. **Cache:** área nobre para armazenamento temporário de dados em processamento, com permissão de acesso rápido (leitura/gravação).

2.3. **CPU (Central Processing Unit):** parte de um sistema computacional, que realiza as instruções de um programa de computador, para executar a aritmética básica, lógica, e a entradas e saída de dados.

2.4. **Datacenter:** ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores). Seu objetivo principal é garantir a disponibilidade de equipamentos que rodam os sistemas de negócio de uma organização, tal como o ERP ou CRM, garantindo a continuidade do negócio e sustentando os ambientes, equipamentos, softwares e serviços contratados. O datacenter deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistema de prevenção contra incêndios, refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos, sistemas redundantes de geração de energia elétrica.

2.5. **DNS (Domain Name System):** usado para atribuir nomes a serviços de rede e computadores, organizado de acordo com uma hierarquia de domínios. A atribuição de nomes de DNS é utilizada em redes TCP/IP, tal como a Internet, para localizar computadores e serviços através de nomes amigáveis ao usuário.

2.6. **Firewall:** dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede, podendo ser do tipo filtros de pacotes, proxy de aplicações, etc. O firewall existe na forma de software e de hardware, a combinação de ambos normalmente é chamado de "appliance".

2.7. **FTP:** protocolo usado para transferir arquivos através de redes TCP/IP e também através da Internet.

2.8. **HTTP:** protocolo de comunicação entre sistemas de informação que permite a transferência de dados entre redes de computadores, principalmente na World Wide Web (Internet).

2.9. **IP:** identificação de um dispositivo (computador, impressora etc.) em uma rede local ou pública. Cada computador na internet possui um IP (Internet Protocol ou Protocolo de internet) único, que é o meio em que as máquinas usam para se comunicarem na Internet.

2.10. **IPS:** (Intrusion Prevention System), sistema que tem por função detectar e prevenir os acessos não autorizados às redes ou hosts de uma ou mais redes.

2.11. **LAN:** rede de computadores utilizada na interconexão de equipamentos processadores com a finalidade de troca de dados.

2.12. **Latência:** Em uma rede de computadores, a latência, também conhecida como atraso, representa a expressão do tempo necessário para um pacote de dados ir de um ponto para outro. Em outras palavras, é a referência a qualquer atraso ou espera que aumente o tempo de resposta real ou percebido além do tempo de resposta desejado. Em alguns casos, a latência é medida enviando-se um pacote que é devolvido ao remetente e o tempo completo desse percurso é considerado como latência.

2.13. **Mbps:** unidade de transmissão de dados equivalente a 1.000 kilobits por segundo.

2.14. **MPLS:** (Multi Protocol Label Switching) mecanismo de transporte de dados que proporciona designação, encaminhamento e comutação eficiente de fluxo de tráfego através da rede. O MPLS combina as vantagens das camadas 2 e 3 do modelo OSI (camada de enlace e rede respectivamente), contando com a simplicidade da comutação de pacotes, e a inteligência e organização do roteamento.

2.15. **NOC (Network Operation Center):** local onde se centraliza a gerência de uma rede de comunicação. O NOC deve ter todos os recursos necessários para o efetivo monitoramento em tempo real, da situação de cada ativo dentro de sua rede, atuando na detecção, análise e correção de falhas, de modo a garantir o SLA contratado.

2.16. **SAN:** Storage Area Network.

2.17. **SNMP:** (Simple Network Management Protocol) protocolo da camada de aplicação de gerência típica de redes IP, que facilita o intercâmbio de informação entre os dispositivos de rede, como placas e comutadores. O SNMP possibilita



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

aos administradores de rede gerenciar o desempenho da rede, encontrar e resolver seus eventuais problemas, e fornecer informações para o planejamento de sua expansão, dentre outras.

**2.18. SOC (Security Operations Center):** local onde se prestam e gerenciam serviços de segurança de uma rede, compreendendo monitoramento contínuo de anomalias de segurança, detecção, reação a incidentes e registro de ocorrências.

**2.19. SPAM:** termo usado para referir-se aos e-mails não solicitados

**2.20. Storage:** área central de discos compartilhada por vários computadores para armazenamento de informações.

**2.21. TCP:** conjunto de protocolos de comunicação entre computadores em rede. Seu nome vem dos dois protocolos mais importantes do conjunto: o TCP (Transmission Control Protocol) e o IP (Internet Protocol). O conjunto de protocolos pode ser visto como um modelo de camadas, onde cada camada é responsável por um grupo de tarefas, fornecendo um conjunto de serviços bem definidos para o protocolo da camada superior.

**2.22. VCPU:** Trata-se da CPU virtualizada, através do processador.

**2.23. VLAN:** Rede local virtual.

**2.24. WAN:** Wide Area Network.

### 3. ESCOPO DO SERVIÇO

#### 3.1. CENÁRIO ATUAL

**3.1.1.** A diversidade de públicos, projetos e programas do Serviço Social da Indústria - SESI demandam serviços de comunicação institucional abrangentes, especializados e ágeis para garantir a própria consecução dos objetivos da entidade. Em relação a área de Educação do SESI e de sua Rede de Escolas distribuídas em todo o território brasileiro, foi estabelecido em 2012 o Portal SESI Educação que desde então oferece as unidades escolares do SESI um ambiente pelo qual os estudantes, pais/responsáveis, professores e demais componentes das equipes escolares possam, por meio da internet, ter acesso a notícias sobre o dia-a-dia da escola, bem como informações sobre metodologias pedagógicas inovadoras, legislação atualizada, gestão escolar, divulgação de eventos e/ou projetos educacionais, aplicação de recursos digitais para incremento dos planejamentos escolares, utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em sala de aula, conteúdos digitais relacionados ao complemento do processo de ensino-aprendizagem.

**3.1.2.** O fortalecimento da estrutura de comunicação e disseminação do conhecimento é vital, considerando a necessidade de formular uma política de comunicação mais ampla, que dê unidade às ações para a divulgação dos programas do SESI, tais como os de Educação Básica e Continuada, seja nas modalidades Regular e de Educação de Jovens e Adultos, bem como os cursos de educação continuada do SESI como os da qualidade de vida dos trabalhadores, no momento em que o Governo Federal demonstra alinhamento com o tema central da agenda da indústria: a urgente necessidade de aumentar sua competitividade.

**3.1.3.** Com a aquisição do Portal SESI Educação e de seus mais de 16.000 recursos publicados, se faz necessário contratar empresa especializada para disponibilizar serviços de Datacenter (servidores, soluções de backup, conectividade) que possibilite funcionamento ininterrupto do Portal SESI Educação, além de realizar a gestão e a sustentação desse ambiente computacional.

#### 3.2. ARQUITETURA DA SOLUÇÃO DESEJADA:

**3.2.1.** Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à implementação da solução proposta, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento de toda a infraestrutura, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento todo objeto da contratação;

**3.2.2.** A CONTRATADA deverá fornecer estrutura de rede suficiente para a prestação do serviço, em conformidade com as exigências do item 4, incluindo: mão-de-obra, os equipamentos, cabos, fios, conectores, acessórios, componentes, estrutura de rede de Fibra Ótica e metálica e montagem das VLANs, quando aplicável, servidores físicos, estrutura de backup, acesso à Internet, e qualquer outro insumo necessário para prestar os serviços detalhados nesse documento.

**3.2.3.** A CONTRATADA deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma pró-ativa todos os recursos computacionais disponibilizados para o CONTRATANTE, de forma a garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades especificadas neste Termo de Referência, a partir de seu Centro de Gerenciamento de Segurança (SOC) e do Centro de Operações de Rede (NOC), em regime 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), e em conformidade com as **Níveis de Serviços** exigidos descritos no **item 6**.

3.2.4. As Figuras 1 a 3 abaixo ilustram a arquitetura da solução desejada pelo CONTRATANTE, que se constitui em uma configuração de alta disponibilidade, totalmente dualizada. A solução desejada é composta pelos seguintes módulos:

- **Serviços de Datacenter:** A CONTRATADA deverá disponibilizar uma infraestrutura de *hosting*, em dois Datacenters próprios e distintos, separados geograficamente por pelo menos 300 km, em território nacional, para que o CONTRATANTE possa hospedar suas aplicações que necessitem de alta disponibilidade ou disaster recovery;
- **Acesso dedicado à Internet de alta disponibilidade:** A CONTRATADA deverá disponibilizar, em cada Datacenter, acesso dedicado à Internet de alta disponibilidade. Esse serviço será utilizado pelos servidores hospedados no Datacenter, e servirá como meio de comunicação entre os usuários e os servidores do respectivo Datacenter.
- **Serviços gerenciados de segurança e controle de aplicações:** A CONTRATADA deverá disponibilizar, associado ao serviço de acesso à Internet, solução de gerenciamento de segurança e controle de aplicações, baseada em equipamentos especializados nas funcionalidades: Firewall, IPS, VPN, Filtragem de URLs, Priorização de Aplicações e Controle de Banda, Antivírus de borda, AntiSpam e Controle de aplicativos;

3.2.4.1. A Figura 1 ilustra os principais componentes da infraestrutura do Portal Sesi Educação:

## INFRAESTRUTURA PORTAL SESI EDUCAÇÃO DIAGRAMA DA SOLUÇÃO (1.500.000 alunos)

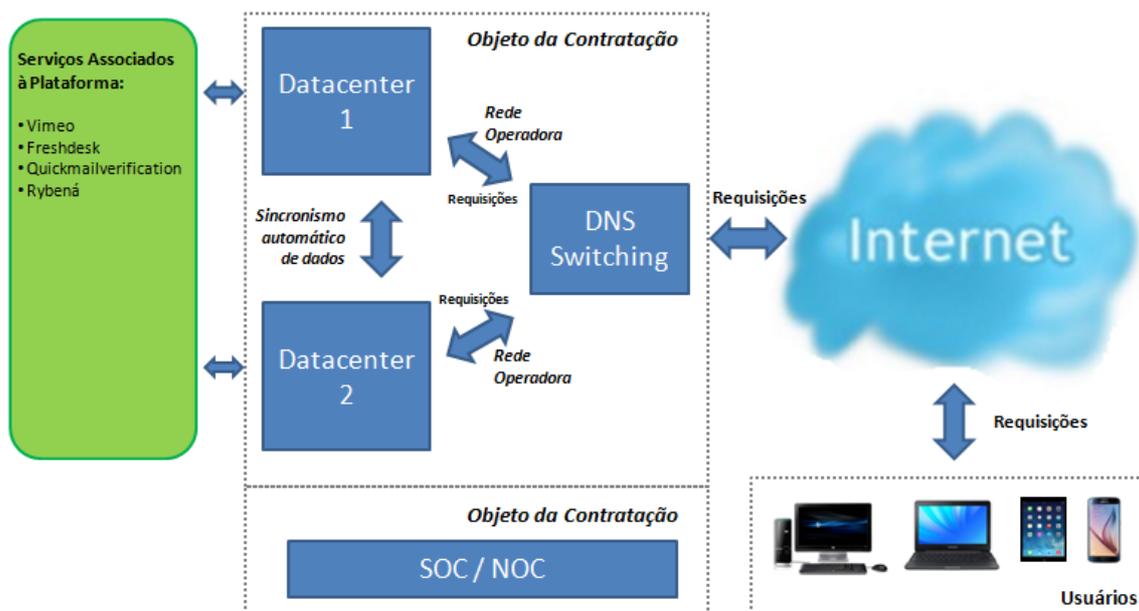


Figura 1

Obs.:

1. A quantidade de alunos informada na figura acima é meramente ilustrativa, não existindo vínculo de cobrança/tarifação de serviços com a quantidade de alunos que utilizarão os recursos contratados.
2. Os serviços agregados à plataforma serão integrados por meio das aplicações do Portal Sesi Educação, sendo a comunicação com esses serviços (vimeo, freshdesk, Quickmailverification, Rybená) por meio da própria Internet.

3.2.4.2. A Figura 2 ilustra os principais componentes do Datacenter 1:

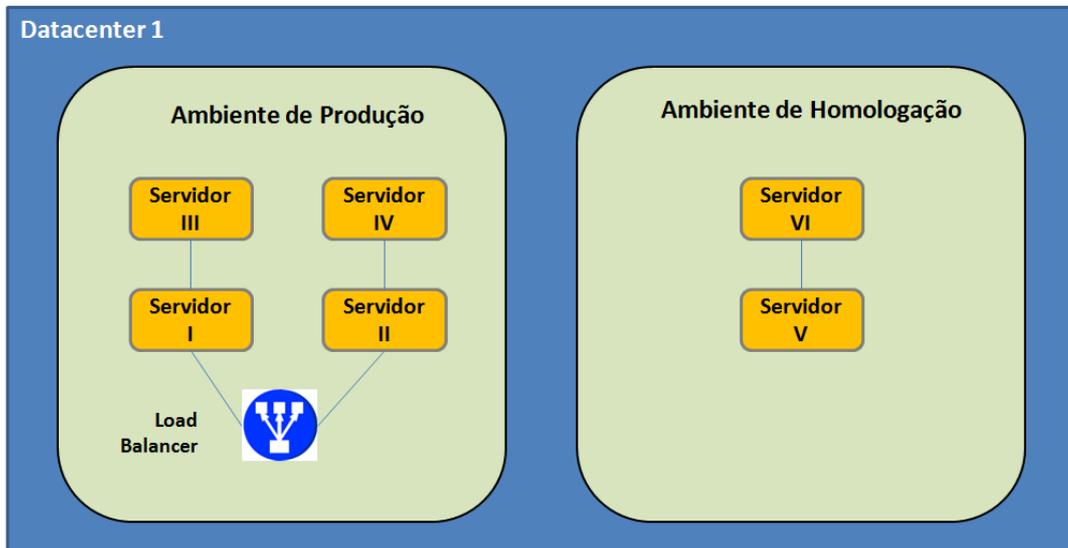
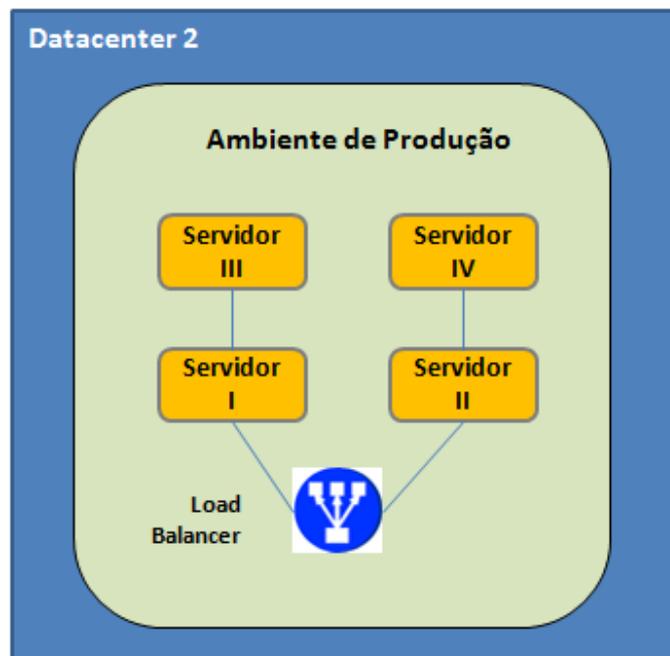


Figura 2

3.2.4.3. A Figura 3 ilustra os principais componentes do Datacenter 2:



**Obs.:**

1. Os servidores V e VI, necessários no ambiente de homologação, são necessários apenas no Datacenter 1.
2. Os servidores III e IV serão alocados para banco de dados, devendo existir espelhamento / sincronismo automático entre estes e também com os servidores III e IV do outro datacenter.

#### 3.2.4.4. Domínios Alocados aos Servidores

**Servidor I e II:**

- [sesieducacao.com.br](http://sesieducacao.com.br)



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- [suportesei.com.br](http://suportesei.com.br)

**Servidor IV:**

- [atendimentosei.com.br](http://atendimentosei.com.br)

**Certificados SSL:**

- [sesieduacao.com.br](http://sesieduacao.com.br)
- [suportesei.com.br](http://suportesei.com.br)
- [atendimentosei.com.br](http://atendimentosei.com.br)

## **4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE DATACENTER**

### **4.1 DESCRIÇÃO DA INFRAESTRUTURA FÍSICA DE CADA DATACENTER**

#### **4.1.1 INSTALAÇÕES FÍSICAS**

- Estrutura física dedicada às aplicações e equipamentos, de modo a garantir um ambiente seguro e controlado, atendendo ainda, aos requisitos de segurança física e lógica;
- Piso elevado com no mínimo 3 camadas de cabeamento, com vias independentes de cabos de energia, lógicos e ópticos;

#### **4.1.2. ENERGIA**

- Garantir total independência no fornecimento de energia na eventualidade de falha da fornecedora local;
- Possuir solução de grupo gerador, redundante e independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia, com capacidade de funcionamento pleno e ininterrupto com combustível local e abastecimento sem interrupção;
- Possuir sistema redundante de baterias para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador;
- Garantir alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos;
- Garantir equipotencialização de toda infraestrutura metálica, que deverá estar interligada e devidamente aterrada

#### **4.1.3. CLIMATIZAÇÃO**

- Possuir sistema de climatização de modo a garantir as corretas condições térmicas para os equipamentos no ambiente da infraestrutura física;
- Manter a temperatura ideal, umidade relativa do ar, controle de poluição do ar e possíveis variações controladas e administradas;
- O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N+1.

#### **4.1.4. PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIO**

- Possuir dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio (brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça);
- Garantir a detecção eletrônica precoce de gases no ambiente, incluindo a área em baixo do piso elevado, quadros elétricos de distribuição e ar-condicionado, com sistema integrado de alarme monitorado por computador e acompanhado em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);
- O sistema de detecção automática e supressão de fogo instalado devem utilizar sistema com gás inerte, não letal, com contingência de um sistema hídrico de tubulação seca (dry piping) e extintores manuais de CO<sub>2</sub> e hidrantes complementares. Rede de hidrantes com acionamento por bombas redundantes.
- O sistema de detecção e combate a incêndios deve abranger todo o Datacenter, incluindo as seguintes áreas físicas:
  - Sala de Produção;
  - Sala Cofre;
  - Almojarifados e locais de carga e descarga de mercadorias;
  - Administrativas;
  - Hardwares de rede e computação;
  - Abaixo do piso elevado;



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- Produção e distribuição de energia elétrica;
- Depósito de combustíveis;
- Ar condicionado;
- Disponibilizar mecanismos automáticos de extinção de fogo por agentes gasosos não poluentes como o FM200 ou INERGEN, que não danifiquem os equipamentos eletroeletrônicos e sejam inertes e não tóxicos aos seres humanos;

#### 4.1.5. SEGURANÇA FÍSICA

- O Datacenter deverá possuir vigilância patrimonial 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, permitindo apenas a entrada de pessoas autorizadas e devidamente identificadas;
- Possuir metodologia para classificação e controle de ativos e de acessos ao ambiente do Datacenter;
- Possuir rígido controle de acessos aos equipamentos do Datacenter, mesmo por pessoas credenciadas pela CONTRATANTE;
- Manter sempre disponíveis pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela vigilância dos ambientes interno e externo, segurança de acesso ao prédio e controle de entrada e saída de veículos;
- Acondicionar equipamentos e mídias geradas no ambiente do Datacenter, livres de riscos físicos;
- Garantir a disponibilidade de pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela segurança de acesso ao prédio e aos equipamentos;
- Sistemas de detecção de tentativas de arrombamento e sensores de abertura de portas ou câmeras de vigilância para o acesso aos equipamentos de infraestrutura de rede de energia elétrica para os ambientes de geradores, nobreaks e entrada de energia no Datacenter.
- Possuir integração com sistema de alarme e ser monitorado em tempo integral.
- Disponibilizar mecanismos efetivos de controle, de entrada e saída de pessoas que acessem e façam uso da infraestrutura física do Ambiente, bem como de registros passíveis de posterior pesquisa;
- Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, dividindo a infraestrutura física do Ambiente em regiões diferentes, e com níveis de restrições diferenciados, monitorando e verificando toda e qualquer tentativa de acesso;
- Utilizar câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas cujas imagens possam ser posteriormente consultadas por um período mínimo de 5 (cinco) dias, viabilizando o rastreamento de pessoas dentro do Ambiente;
- Disponibilizar relatórios, quando solicitado, de visitas à infraestrutura física por representantes do CONTRATANTE;
- Acesso 24x7 de pessoas, veículos e materiais;
- O prédio deverá possuir no mínimo três níveis de acesso controlado;
- A infraestrutura física do Ambiente deve disponibilizar um espaço em sala cofre para armazenamento da fitoteca de backup. Este espaço deve atender basicamente às seguintes características:
  - Piso elevado e cabos blindados;
  - Sistemas de detecção e combate a incêndio;
  - Proteção contra ameaças externas: riscos de incêndio, calor, água, gases corrosivos, fumaça, umidade, vapores, magnetismo, poeira;
  - Controle de acesso, inclusive com câmera de vigilância ativada em período integral, e infraestrutura de modo a garantir a proteção contra roubos, utilização indevida e vandalismos.

#### 4.1.6. SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE A REDE LAN

- A rede local deverá ser específica e logicamente isolada dentro da infraestrutura da CONTRATADA.
- Esta construção deverá ser feita através de VLANs configuradas dinamicamente sobre switches, permitindo a construção de múltiplos segmentos lógicos de rede para acomodar as tecnologias necessárias para aplicativos, backup de dados e monitoramento.
- Possuir Portas de comunicação de no mínimo 1 Gigabit Ethernet e 10 Gigabit Ethernet para conexão de todos os dispositivos de dados, backup e servidores;
- Os ativos de rede não deverão ultrapassar 70% de utilização. Sempre que isso ocorrer os mesmos deverão ser substituídos por equipamentos de maior capacidade no prazo máximo de 15 (quinze) dias



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

## **4.2 DESCRIÇÃO DOS RECURSOS DE COMUNICAÇÃO E SEGURANÇA**

### **4.2.1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS ENTRE OS DATACENTERS 1, 2, E SOC/NOC DA CONTRATADA**

**4.2.1.1.** A CONTRATADA deverá possuir circuitos de comunicação de dados de alta velocidade implantados:

- Para conexão dos Datacenters 1 e 2;
- Entre a estrutura de NOC/SOC com os Datacenters, caso não esteja em um dos datacenters utilizados;

**4.2.1.3.** Os circuitos de acesso à Internet em utilização atualmente em cada Datacenter totalizam 2 Gbps. Considerando a possibilidade de expansão, a contratação se dará em múltiplos de 500 Mbps, conforme especificado na Planilha de Formação de Preços – Anexo III do Edital de Pregão n. 8/2018.

### **4.2.2. ACESSO À INTERNET DE CADA DATACENTER**

- A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à internet, em alta disponibilidade, conforme alínea "a" do item 6.4.1, durante todo o período de vigência do contrato;
- Possuir infraestrutura dedicada no Datacenter que garanta o tráfego atual e futuro detalhados na planilha de formação de preços do Anexo III do Edital de Pregão n. 8/2018;
- O serviço disponibilizado pela CONTRATADA deverá ter compatibilidade com os seguintes recursos:
  - Possuir infraestrutura dedicada no Datacenter que garanta velocidade de 2 Gbps.
  - O backbone Internet da CONTRATADA deverá estar diretamente conectado a, pelo menos, três outros sistemas autônomos (AS – Autonomous System) nacionais, e a pelo menos, um sistema autônomo internacional.
  - Deverão ser alocados 10(dez) endereços IP válidos e contíguos, funcionais para todas as operadoras.
  - O acesso deverá permitir qualquer tipo de aplicação através da INTERNET, não podendo a CONTRATADA impor restrições ao uso de quaisquer protocolos, aplicações, endereços, portas ou URLs;
  - Prover todos os equipamentos, infraestrutura, cabos de comunicação de dados, e demais acessórios com qualidade e dimensionamento adequados, para garantir, em termos de disponibilidade e desempenho, os níveis de serviços exigidos no item 6 (Níveis Mínimos de Serviço)
  - Disponibilizar consulta via Internet, a qualquer momento, por intermédio de senha, sobre informações do tráfego de dados – vazão média em ambos os sentidos, calculada a períodos fixos (de, no mínimo cinco e no máximo trinta minutos), taxa de perda, pela rede, de pacotes (no mesmo período e da disponibilidade do(s) link(s));
  - Fornecer relatórios mensais sobre ocorrências e causas de falhas e sua recuperação do acesso internet;

### **4.2.3. DESCRIÇÃO DOS RECURSOS DE SEGURANÇA (SOC/NOC)**

- A CONTRATADA deverá possuir solução de segurança composta de pelo menos:
  - Detecção de intrusão para o acesso a Internet. Deverá proteger seu perímetro por dois elementos principais de segurança que são o Firewall e o IDS. Para esse serviço é permitida a utilização de IDS compartilhado.
  - Proteção nativa no firewall contra Worms, ataques do tipo IP Spoofing, Denial of Service, SynFlood, com a possibilidade de criação de novas assinaturas para a inspeção (ex: expressões regulares) e bloqueio de novos ataques, bem como receber novas assinaturas a partir do fabricante;
  - No momento da ativação, por padrão, os recursos de segurança serem provisionados com as regras básicas de segurança do ambiente da CONTRATADA;
  - A partir do momento dessa configuração inicial, o CONTRATANTE poderá alterar e personalizar as regras conforme necessário, por meio de abertura de chamados técnicos, pelo CONTRATANTE, nos canais de atendimento técnico da CONTRATADA.
- A segurança dos canais de comunicações acima descritos deverá ser provida através de equipamentos especializados do tipo firewall e detectores de intrusão (IDS/IPS) de propriedade da CONTRATADA. Serão admitidos equipamentos que forneçam as duas funcionalidades em conjunto.
- Para orientar as Licitantes no correto dimensionamento dessas funcionalidades, descrevemos abaixo os recursos que estão atualmente em funcionamento, e são considerados como mínimo necessário a serem fornecidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá disponibilizar solução similar e compatível.
  - Firewall: CISCO ASA 5508 X
  - Quantidade de Clientes VPN's IPsec: 5
  - Porta LAN: 1 Gbps



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

#### 4.3. RECURSOS DE INFRAESTRUTURA DATACENTER

##### 4.3.1. SERVIDORES FÍSICOS

##### 4.3.1.1. DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES POR DATACENTER

Ambiente	Datacenter 1	Datacenter 2	Quantidade Total
Produção	04	04	08
Homologação	02	00	02
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>04</b>	<b>10</b>

##### 4.3.1.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIDORES (I, II, III, IV, V e VI)

###### a) Especificação do Hardware

Descrição	QTY/Característica
Quantidade de Processadores	02
Tipo de processador	Intel Xeon E5-2620 v4 (16 Cores, 2.10 GHz)
Memória RAM	64 GB
Quantidade de HD's	02
Capacidade de cada HD	600 GB
Características dos HD's	SAS RAID 0 - tamanho do RAID 1200
Quantidade de placas de rede	02
Características da placa de rede	10Gbps
Quantidade de fontes de alimentação	02 (Fontes Redundantes)

###### b) SOFTWARES COMUNS EM TODOS OS SERVIDORES(I, II, III, IV, V e VI)

Descrição	QTY/Característica
Sistema Operacional	CentOS 7.1 64 bits
Banco de Dados	Maria 10 ou Superior
Console de Gestão do Ambiente	CPanel (como referência)

###### c) NECESSIDADES DE VIRTUALIZAÇÃO PARA OS SERVIDORES I, II, e V

Servidor	Ambiente	QTY de VM's	Domínios
I	Produção	2	Uma VM para <a href="http://sesieducacao.com.br">sesieducacao.com.br</a> Uma VM para <a href="http://suportesesi.com.br">suportesesi.com.br</a>
II	Produção	2	Uma VM para <a href="http://sesieducacao.com.br">sesieducacao.com.br</a> Uma VM para <a href="http://suportesesi.com.br">suportesesi.com.br</a>
V	Homologação	1	Uma VM para <a href="http://atendimentosesi.com.br">atendimentosesi.com.br</a>

**Obs.: A necessidade de virtualização dos servidores I e II é aplicável para os 2 Datacenters. A CONTRATADA deverá prover toda solução de virtualização, não cabendo cobrança adicional para essa funcionalidade.**

##### 4.3.2. LOAD BALANCER

4.3.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura para distribuição automática de tráfego de entrada nos servidores ilustrados nas Figuras 2 e 3, do item 3.2.4, com o objetivo de melhorar o aspecto de tolerância a falhas nas aplicações, e fornecendo capacidade de equilíbrio de carga, necessária em resposta ao tráfego de entrada das aplicações. Essa funcionalidade deve também detectar servidores que venham a apresentar problemas de integridade dentro de um determinado conjunto e deve redirecionar, de forma automática, o tráfego para outros servidores íntegros, até que os servidores com problemas sejam restaurados.

#### 4.4. SERVIÇOS AGREGADOS DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO

##### 4.4.1. HARDWARE

A CONTRATADA responsabiliza-se pela:



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- instalação e configuração do ambiente básico, como também a atualização de patches e drivers, em prazos e condições acertados com o CONTRATANTE.
- Manutenções preventivas que são executadas em períodos de tempo previamente definidos e acordados, com o objetivo de assegurar o bom funcionamento do ambiente operacional, incluindo, dentre outras, as seguintes atividades:
  - Manutenção do software, incluindo teste dos componentes do novo software (correções de erros, atualizações);
  - Backup de dados off-line;
  - Parada mensal, de no **máximo 3 horas**, que ocorrerá em dias e horários a serem acertados posteriormente entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. Este tipo de interrupção, caso venha a ocorrer, será programada para intervalos fora do horário comercial e não gerará efeitos sobre os níveis de serviços acordados. Durante as citadas interrupções deverão ser realizadas atividades destinadas a manter o ambiente seguro, atualizado e com bom desempenho. Caso haja necessidade de negócio que impeça a interrupção acertada, a mesma deverá ser re-agendada de forma a não causar impactos negativos para o CONTRATANTE.
  - Manutenção Programada: é qualquer tipo de manutenção previamente negociada e acordada, agendada com antecedência mínima de 1 (uma) semana, cuja realização possa causar impacto na disponibilidade dos serviços. Estas manutenções deverão ser negociadas caso a caso entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, sendo preferencialmente utilizado o período de tempo previsto para a Parada mensal.
  - Manutenção Emergencial: é qualquer manutenção que possa causar impacto na disponibilidade do serviço, e que não tenha sido programada previamente (Manutenção Programada). Deverá ser combinado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA com antecedência mínima de 8 horas.

#### 4.4.2. SOFTWARES

A CONTRATADA responsabiliza-se por:

- Garantir o funcionamento de todos os softwares necessários para a prestação dos serviços, incluindo, necessariamente os softwares de monitoração, backup/restore, aferição dos níveis de serviço, segurança da informação, terminal service, sistemas operacionais e bancos de dados;
- Garantir que a solução de antivírus e anti-spam fornecida e instalada nos servidores de produção (os demais recursos deverão ser protegidos pelo Antivírus e Anti-Spam nativos do Firewall) seja atualizada tempestivamente em relação às versões e assinaturas de vírus, conforme revisões e atualizações disponibilizadas pelo fabricante da solução.
- Fornecer e instalar em todos os equipamentos contratados solução de monitoração e gerenciamento que atenda às características técnicas especificadas no subitem **4.4.5 - Monitoração**, bem como solução para backup de dados, que garanta a integridade, qualidade e segurança dos processos de backup e restore, em conformidade com as diretrizes para a política de backup e restore especificadas no subitem **4.4.3. - Backup e Restore**.
- Substituir, a qualquer momento do contrato, integral ou parcialmente, as soluções ofertadas (para atendimento dos serviços solicitados), caso sejam fundamentadamente reprovadas pelo CONTRATANTE.
- Aplicar, com prévia concordância do CONTRATANTE, e após análise de impacto da CONTRATADA, em até 1(uma) semana, patches, recommended cluster patches, drivers, hot fix e service packs para os programas de computador a serem fornecidos pela CONTRATADA e nos softwares fornecidos pelo CONTRATANTE;
- Qualquer recurso de software que seja demandado pelo CONTRATANTE e que implique em ônus adicional, em relação aos valores ofertados pela CONTRATADA, será provido pelo CONTRATANTE.
- Qualquer recurso de software que seja útil para atendimento de necessidades do CONTRATANTE ou para aperfeiçoamento dos serviços prestados e que não implique em ônus adicional, em relação aos valores ofertados pela CONTRATADA, será provido pela CONTRATADA. A instalação e utilização destes recursos de software, mesmo sem a ocorrência de ônus adicional para o CONTRATANTE, somente poderá feita com a devida autorização do CONTRATANTE, conforme especificado neste Termo de Referência.

#### 4.4.3. BACKUP E RESTORE

- A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a infraestrutura de backup, não sendo aceita uma solução baseada em unidade de fita individual (interna ou externa) ligada a qualquer dos equipamentos servidores;
- O CONTRATANTE deverá elaborar e apresentar a CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, o detalhamento das políticas, rotinas e procedimentos de backup e restore, devendo atender, no mínimo:
  - 2X Backup diário (meio dia e meia noite);
  - Backup "Full" semanal para fita magnética;



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- Backup "Full" Mensal para fita magnética;
  - Backup Anual para fita magnética;
  - Backup em disco retidos por pelo menos 15 dias para *restores* rápidos. Incluindo área para backup do Banco de Dados.
- Obs.: Para fins de dimensionamento dos recursos a serem alocados pela Contratada, atualmente o volume de backup diário é de 12 Gbytes distribuído em Banco de Dados: 30% e Arquivos: 70%.**
- A CONTRATADA deverá manter backup (originais) e identificado em outro datacenter;
  - A CONTRATADA deverá fazer o backup primeiramente para disco, e num segundo momento para um datacenter secundário.
  - A CONTRATADA se responsabilizará pela execução das rotinas de *backup* e *restore*, seguindo as políticas apresentadas e aprovadas pelo CONTRATANTE;
  - A CONTRATADA deverá adotar política de *backup* e *restore* que permita a restauração integral da infraestrutura necessária ao processamento normal dos sistemas de informação do CONTRATANTE, incluindo todos os elementos de software do ambiente, tais como:
    - Sistemas operacionais, Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, Internet Information System, Sistemas de Gerenciamento de Correio Eletrônico, *Domain Control*, *File Server*, DLLs, Registry etc., com suas respectivas configurações;
    - Sistemas de Informação, software e aplicações do CONTRATANTE, inclusive rotinas, procedures etc, com suas respectivas configurações;
    - Tabelas, dados, imagens, áudio, vídeo, armazenados internamente nos servidores, em unidades de armazenamento, inclusive os que são utilizados pelo servidor de arquivos, sistemas de correio eletrônico, aplicações em geral e quaisquer sistemas de informação do CONTRATANTE hospedados;
    - A CONTRATADA deverá garantir a realização dos backups "full" semanal e mensal, em 2 (duas) vias (original e cópia), que serão armazenadas em ambientes físicos diferentes, a ser definido pela CONTRATADA;
    - A CONTRATADA deverá reter os backups respeitando na seguinte forma:
      - Os backups diários deverão ser retidos por período de 3 (três) meses;
      - Os backups semanais deverão ser retidos por período de 6 (seis) meses;
      - Os backups mensais deverão ser retidos por período de 12 (doze) meses
      - Os backups anuais deverão ser guardadas em toda vigência do contrato, considerando suas prorrogações, caso ocorram.
    - Ao final do contrato a CONTRATADA deverá transferir todos os backups para fita e entregar para o CONTRATANTE todos aqueles cujo período de retenção ainda não tenha expirado.
  - Qualquer mudança das versões de softwares especificadas no presente instrumento, bem como a inclusão de novos componentes de softwares e o upgrade dos servidores, deverá ser avaliada e negociada previamente entre as partes, e somente poderá ser executada mediante formal autorização do CONTRATANTE;
  - Os dados a serem copiados serão pré-definidos e passíveis de alteração conforme necessidade do CONTRATANTE;
  - O backup das bases de dados de aplicações de execução contínua deverá ser realizado sem interrupção dos serviços (backup on line);
  - Os servidores para realização da atividade de backup deverão ter alta capacidade e programas específicos para implementação automática dos processos de backup e restore;
  - Deverá ser utilizada uma rede de alta velocidade, totalmente independente da rede de dados, evitando que o tráfego de backup afete a operação normal dos sistemas. Os servidores dedicados possuirão interfaces em fibra de rede para se conectar à rede de backup;
  - Testes periódicos de recuperação dos dados a partir de backup, ou outros tipos de armazenamento, deverão ser realizados mensalmente para cada rotina de backup (diário, mensal, anual) e encaminhado relatório de realização dos testes para o CONTRATANTE;
  - A CONTRATADA deverá encaminhar para o CONTRATANTE, diariamente ou quando houver, relatório de ocorrência de erros ou alertas gerados durante a execução das rotinas de backup.
  - Antes da execução da aplicação de correções em qualquer servidor do ambiente de produção do CONTRATANTE, bem como instalação de software ou mudança de hardware, deverá ser feito backup full do mesmo, que deverá ser retido, original e cópia, por pelo menos 90 dias. Eventual necessidade de interrupção dos serviços para realização do backup será computada no tempo de duração da intervenção.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

#### 4.4.4. SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES

Os serviços descritos são compostos das seguintes atividades, e não limitadas a estas, para os quais a CONTRATADA deverá estar plenamente capacitada e atualizada quanto ao conhecimento dos sistemas de informação, plataformas, novas tecnologias e ferramentas de administração e suporte.

##### 4.4.4.1. SISTEMAS OPERACIONAIS

- Instalação de sistemas operacionais baseados em procedimentos a serem fornecidos pelo CONTRATANTE após a assinatura do contrato.
- Procedimento semestral de restore contendo a restauração de backup dos ambientes **4.4.3. Backup e Restore**;
- Avaliar, aplicar e executar as Políticas de Segurança/Backup do CONTRATANTE nos ambientes operacionais.
- **Toda a instalação, configuração, atualização, correção, manutenção, customização, licenciamento, políticas de segurança, monitoramento, suporte e gerenciamento dos Sistemas Operacionais são de responsabilidade da CONTRATADA. Todos esses custos já devem estar inclusos nos preços dos serviços descritos na Planilha de Preços – Anexo III.**

##### 4.4.4.2. WEB/APP

- Instalar e configurar servidor de Aplicação
- Instalar e configurar ambiente de Alta-disponibilidade
- Instalar administrar e manter disponíveis as aplicações
- Configurar ambiente para monitoramento e análise de logs
- Aplicar e manter de configurações de segurança
- Backup, especificando as pastas corretas para cópia

**Obs.:** Os procedimentos serão fornecidos pelo CONTRATANTE após a assinatura do contrato.

##### 4.4.4.3. BANCO DE DADOS

- Deverá manter o banco de dados com disponibilidade e desempenho, através de gerenciamento e monitoração pró-ativas;
- Instalar e configurar ambiente de alta disponibilidade;
- Aplicar correções (patches);
- Configurar escalabilidade do ambiente de banco de dados;
- Administrar e prestar suporte ao ambiente de alta-disponibilidade;
- Gerar logs de sistema, segurança e aplicação e banco de dados, com o objetivo de permitir que o CONTRATANTE analise os dados com o objetivo de prevenir novos incidentes.
- Prestar suporte para implementação e testes de cópias de segurança (backup) e recuperação (restore e logs) dos bancos de dados, quando necessário implementar cópias e recuperação de imagens e scripts
- Garantir que os acessos às informações sejam fornecidos unicamente as pessoas autorizadas, controlando o acesso em nível físico e lógico, bem como controlar e manter sigilosamente as contas do banco de dados
- **Toda a instalação, configuração, atualização, correção, manutenção, customização, licenciamento, políticas de segurança, monitoramento, suporte e gerenciamento do Banco de Dados é de responsabilidade da CONTRATADA. Todos esses custos já devem estar inclusos nos preços dos serviços descritos na Planilha de Preços – Anexo III.**

**Obs.:** Os procedimentos serão fornecidos pelo CONTRATANTE após a assinatura do contrato.

##### 4.4.4.4. REDE

- Gerenciamento de tráfego, desempenho e eventos relacionados a toda infraestrutura de rede
- Implantar e operar redes de dados no ambiente da CONTRATADA e viabilizar a conectividade com outras localidades
- Implantar e operar ambientes de segurança lógica e de acesso remoto
- Administrar, operar e manter de configurações de segurança em firewall, roteadores e switches
- Avaliar e diagnosticar a utilização de banda em conexões de LAN e WAN
- Detectar, diagnosticar, analisar e tratar ataques de segurança
- Analisar e diagnosticar desempenho de rede e aplicações
- Suportar e apoiar as equipes de segurança lógica e de redes de dados do CONTRATANTE.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- Toda a instalação, configuração, atualização, correção, manutenção, customização, licenciamento, políticas de segurança, monitoramento, suporte e gerenciamento da Rede é de responsabilidade da CONTRATADA.

#### **4.4.4.5. SERVIÇOS BÁSICOS OBRIGATÓRIOS**

- Participar da elaboração das soluções que compõe o projeto em reunião com clientes;
- Validar a documentação dos projetos em implantação
- Planejar, executar e acompanhar a migração do ambiente operacional e de dados
- Planejar, acompanhar e executar mudanças no ambiente visando à resolução de problemas
- Participar do processo de resolução de problemas
- Realizar sistematicamente a prevenção pró-ativa de problemas
- Organizar e administrar o tratamento de incidentes graves
- Acompanhar e escalar incidente com impacto nos níveis de serviço até a sua solução final, independente da área de solução;
- Correlacionar incidentes e alarmes, identificando sempre que possível à causa raiz de forma a aperfeiçoar o processo de solução;
- Promover a solução de contorno para erros conhecidos
- Identificar tendências de problemas, através do processo que monitora ativamente os incidentes.
- Integrar hardware e servidores
- Atender solicitações, diagnosticar, corrigir e testar a solução de incidentes de infraestrutura, plataforma
- Gerar a documentação do ambiente e mantê-la atualizada
- Identificar a necessidade de instalação de correções, limpeza de dados, analisar o seu impacto e aplica-las, seguindo as normas definidas no processo de Gestão de Mudanças
- Aplicar testes para garantir que a solução atende aos requerimentos e expectativas do CONTRATANTE;
- Analisar desempenho e apontar possíveis gargalos no ambiente;
- Controlar e monitorar o acesso dos usuários
- Planejar, solicitar e executar a implementação de rotinas de monitoração que permita ao CONTRATANTE avaliar as necessidades de expansão do ambiente (*Capacity Planning*)
- Analisar, planejar, desenvolver e executar integrações das ferramentas e aplicativos aos modelos de gerencia utilizados no CONTRATANTE;
- Criar, coletar e prestar informações de sistemas para fins gerenciais e de auditoria;

#### **4.4.5. MONITORAÇÃO**

##### **4.4.5.1. REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS**

- A solução de monitoração de serviços e recursos ofertada deverá monitorar de forma automatizada e abrangente a gama de aplicações, bancos de dados, servidores, sistemas operacionais e recursos de comunicação.
- Deverá ser disponibilizado monitoramento constante e em tempo real (24X7X365) dos serviços e recursos, visando detectar os mais frequentes problemas, informando ao CONTRATANTE a ocorrência destes.
- Técnicos deverão estar disponíveis 24x7x365 para prestação dos serviços que demandem proximidade física dos equipamentos;
- Deve ser realizada pela CONTRATADA a monitoração da qualidade e nível de utilização dos links de comunicação bem como a resolução em caso de problemas;
- É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento do hardware e seus componentes bem como a manutenção dos mesmos, identificando necessidades de reposições, adaptações e melhorias, procedendo chamados aos fornecedores, acompanhando, garantindo a devida solução aos problemas apresentados de acordo com tempos definidos nos Níveis Mínimos de Serviços exigido, conforme item 6, e fornecendo console de monitoramento em tempo real de todos os recursos computacionais;
- Caso sejam detectadas condições que exijam medidas corretivas, juntamente com os relatórios deverão ser encaminhadas recomendações de solução, que serão analisadas e viabilizadas em conformidade com interesses do CONTRATANTE;
- Este monitoramento deverá ser feito em tempo real, não sobrecarregando os equipamentos ou consumindo recursos em demasia;



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- A CONTRATADA deve armazenar as informações de desempenho do ambiente por um período mínimo de 24 meses, mantendo estas informações disponíveis para o CONTRATANTE. O intervalo mínimo de coleta de informações dos elementos gerenciados deve ser de no máximo 05 (cinco) minutos. A CONTRATADA deve permitir a configuração de perfis de serviços que possibilitem a configuração de limiares (thresholds) para as variáveis monitoradas e níveis de serviço acordados.
- Prover alarmes para a *console* de eventos, mostrando quais recursos e casos de uso ultrapassaram os Níveis Mínimos de Serviço, conforme item 6, da *console* de eventos, qual teste esteve acima do threshold, permitindo gerar relatório a partir do evento;
- Prover as seguintes informações:
  - Disponibilidade, tentativas de acesso bem sucedidas e falhas.
  - Relatório histórico do dia, semana, mês e dos últimos doze meses (ano), para cada uma das métricas de cada uma das aplicações.
  - Lista dos piores e melhores tempos de resposta relativo às metas (thresholds) configurados.
  - Relatório com a lista dos casos de uso que ultrapassaram o tempo de resposta esperado.
  - Visualização, através de relatórios, dos principais testes de conectividade de rede. Por exemplo: As aplicações que tiveram o tempo de resposta acima de 90% das tentativas.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe, 24x7x365, para as atividades de gerenciamento de incidentes, mudanças e problemas:
  - Ao detectar alguma falha, os responsáveis pela monitoração executam procedimentos pré-estabelecidos de aviso aos analistas do elemento de rede com problema e, se possível, já estabilizam o serviço afetado;
  - Caso o problema não possa ser resolvido, outros profissionais são avisados e entram em ação para solucionar o problema;
  - Em casos de não possibilidade de resolução, deverá haver procedimentos pré-estabelecidos prontos para serem seguidos para manutenção do estado de operação do ambiente do CONTRATANTE;
  - Para problemas referentes aos equipamentos, se a manutenção destes não for possível dentro dos prazos estabelecidos em contrato, deverão ser disponibilizados outros equipamentos, de igual configuração para, a partir do serviço de backup, ser possível a reposição do ambiente do equipamento danificado;

#### 4.4.5.2. RELATÓRIOS

- O CONTRATANTE poderá solicitar a criação de relatórios, diário, semanal, mensal e anual sobre o desempenho, problemas, configuração, mudanças e segurança do ambiente.
- Os relatórios acima deverão ser encaminhados via e-mail para o CONTRATANTE ou disponibilizado online.
- A CONTRATADA deverá emitir mensalmente relatórios que relacionem os dados do ambiente auferidos por meio dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme item 6. Os indicadores mínimos são:
  - Disponibilidade;
  - Utilização de memória nos servidores;
  - Utilização de processador nos servidores;
  - Utilização de discos nos servidores;
  - Volume de tráfego;
  - Tempo de resposta (latência);
  - Tempo de resposta dos casos de uso
  - Tempo de resposta de conectividade (porta) HTTP;
- A CONTRATADA deverá emitir relatórios que listem elementos correlacionando vários indicadores de desempenho. Por exemplo, apontar os dispositivos de rede que tiveram a maior taxa de erros, considerando os dispositivos que tiveram uma utilização na sua interface LAN maior que 70% (setenta por cento) e um nível de CPU de 70%. Esta lógica deve permitir 02 (dois) ou mais parâmetros de correlação.

#### 4.4.5.3. NOTIFICAÇÃO

- A CONTRATADA deverá notificar os responsáveis pelo suporte sobre problemas que impactam ou possam impactar os processos críticos do CONTRATANTE.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- Deverá permitir a notificação controlada de eventos críticos, de forma que os usuários podem definir parâmetros, aplicações ou instancias a serem monitoradas.
- Deverá possibilitar escalar ou notificar outro responsável previamente designado a notificação quando a inicial não for respondida.

#### **4.4.6. ATENDIMENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO**

- A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento técnico especializado, na modalidade 24x7x365;
- Este serviço se comportará como o centralizador das comunicações entre a equipe técnica do CONTRATANTE e a CONTRATADA, que prestará atendimento para todas as perguntas, solicitações, reclamações, gerenciamento do ciclo de vida do incidente (encaminhar as demandas e certificar-se do atendimento) e comunicação de ocorrência de qualquer evento relacionado aos serviços prestados;
- Os chamados poderão ser feitos por telefone 0800 (custo da CONTRATADA), e-mail ou portal da CONTRATADA, conforme conveniência do CONTRATANTE, e deverão ter procedimentos de priorização para atendimento;
- Deverão ser disponibilizados relatórios mensais de acompanhamento das solicitações, contendo informações de status, histórico e solução apresentada;
- A CONTRATADA deverá manter um banco de dados de soluções, contendo histórico do problema ocorrido, aplicativos, hardware e software envolvidos, tentativas de soluções e a solução final;
- O prazo de solução do incidente será em horas corridas, contadas do momento da sua detecção pela CONTRATADA ou do momento da abertura do chamado, o que ocorrer primeiro, até a sua completa resolução e restabelecimento do fornecimento do serviço.
- Todo chamado será registrado na Central de Atendimento e será classificado e encaminhado em sua solução segundo sua categoria e propósito.

#### **4.4.7. DISASTER RECOVERY**

- A CONTRATADA deverá possuir estrutura e processos de Disaster Recovery que garanta o restabelecimento dos serviços em outro Datacenter da CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas, tendo como base a situação de no máximo 2 horas, antes do evento que gerou o desastre indisponibilidade.

### **5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO**

#### **5.1. GERENCIAMENTO DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- As soluções a serem implantadas pelo CONTRATANTE poderão ser administradas por meio de uma Metodologia de Gerenciamento de Projetos PMI - *Project Management Institute*. Nos casos em que o CONTRATANTE NÃO apresentar e exigir o uso de uma metodologia específica, esta deverá ser fornecida pela CONTRATADA, visando assegurar o processo de acompanhamento e controle de implantação da solução.
- Esta metodologia deverá ser responsável pelas seguintes atividades:
  - Estabelecimento da infraestrutura do PMO, com a disponibilização do ambiente, ferramentas e recursos adequados para o Gerenciamento do Projeto. As metodologias e ferramentas utilizadas deverão estar em sintonia com o processo de Gerenciamento de Projetos do CONTRATANTE;
  - Indicação de um Gerente de Projeto que será o responsável pela coordenação de todas as atividades pertinentes ao projeto e a implementação de todos os serviços e produtos sob a responsabilidade da CONTRATADA;
  - Elaboração do Plano Geral de Gerenciamento do Projeto;
  - Elaboração do Plano de Gestão da Mudança com o objetivo de analisar o impacto do projeto na Organização e desenvolver ações para assegurar o sucesso de sua implementação;
  - Elaboração semestral ou sob demanda do CONTRATANTE dos Termos de Encerramento de Projetos, que deve incluir a lista de todas as entregas pela CONTRATADA durante o período analisado.
- Em até **10 (dez) dias corridos**, contados da data de assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE um plano de execução que contenha o cronograma, as responsabilidades e o detalhamento das entregas para o fornecimento da infraestrutura de objeto dessa contratação.
- Fica estabelecido o **prazo de até 60 (sessenta) dias corridos**, contados da assinatura do contrato, para que o objeto dessa contratação esteja disponível para pleno uso do CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá emitir notificação ao CONTRATANTE informando a disponibilização de uso, de modo que o CONTRATANTE possa aceitar e atestar essa conclusão.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- O CONTRATANTE terá o **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contados da data do recebimento da comunicação mencionada no subitem anterior, para aprovar ou rejeitar os recursos e serviços disponibilizados pela CONTRATADA. Em caso de aprovação, dar-se-á o início da prestação dos serviços.
  - Caso os recursos e/ou serviços não sejam aceitos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá promover os ajustes necessários no prazo fixado pelo CONTRATANTE, limitado a 24 (vinte e quatro) horas corridas, contados de sua solicitação, acompanhada da descrição do problema identificado, sob pena de aplicação de multa por descumprimento de prazo, nos termos deste instrumento.
  - Durante o período em que os serviços não forem aceitos, não será devido nenhum pagamento pelo CONTRATANTE.

## **6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (SLA)**

Apresentam-se, a seguir, os conceitos, definições e métricas relativas a cada um dos indicadores de nível de serviço, que servirá como referência para aferição dos níveis de qualidade dos serviços oferecidos pela CONTRATADA.

### **6.1. DEFINIÇÕES**

#### **6.1.1. INFRAESTRUTURA BÁSICA**

- Agrupamento de todos os recursos previstos no subitem **4.2. (RECURSOS DE COMUNICAÇÃO E SEGURANÇA)**, **4.3.1.(Servidores Físicos)** e **4.3.2.(Load Balancer)**.

#### **6.1.2. SERVIÇOS AGREGADOS**

- Agrupamento de todos os serviços previstos nos subitens: **4.4.1.(Hardware)**, **4.4.2. (Softwares)**, **4.4.3. (Backup e Restore)**, **4.4.4. (Sustentação dos Ambientes)**, **4.4.5. (Monitoração)**, **4.4.6. (Atendimento Técnico Especializado)** e **5.1. (Gerenciamento da Implantação dos Serviços Contratados)**.
- A CONTRATADA identificará as causas principais, corrigirá problemas e minimizará a repetição de falhas no cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviços** pelos quais a CONTRATADA seja responsável.
- O CONTRATANTE atuará prontamente na correção de falhas referentes a questões da sua responsabilidade que prejudiquem, de qualquer forma, o pleno atendimento do SLA por parte da CONTRATADA;
- A CONTRATADA ficará eximida das responsabilidades pelo não cumprimento do SLA nos casos em que a falha seja decorrente de:
  - Problemas resultantes de componentes (hardware, software e rede) de responsabilidade do CONTRATANTE ou de fornecedores contratados diretamente pelo CONTRATANTE;
  - Modificações homologadas pelo CONTRATANTE que venham a apresentar problemas não previstos no ambiente de produção;
  - Problemas decorrentes de má utilização ou do planejamento dos sistemas aplicativos do CONTRATANTE.

### **6.2. AFERIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS**

- Até o quinto dia útil do mês subsequente ao de utilização dos serviços será realizada reunião entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para avaliação do nível de qualidade dos serviços, com a comparação entre os níveis de serviços exigidos e os resultados medidos para o mês anterior. Para realização da reunião a CONTRATADA proverá relatório com os indicadores coletados e também fornecerá informações acerca do nível de utilização dos recursos, como: ocupação do espaço de armazenamento, taxa de utilização dos canais de comunicação e outros que venham a ser acertados por acordo entre as partes.
- A CONTRATADA apresentará, na reunião acima referida, recomendações técnicas e operacionais que auxiliem o CONTRATANTE a aperfeiçoar os sistemas existentes e a utilização dos recursos e serviços.
- Independentemente das coletas e mensurações realizadas pela CONTRATADA, o CONTRATANTE também realizará medições e registros acerca do nível de qualidade dos serviços, que serão empregadas nas avaliações conjuntas.
- A CONTRATADA ficará responsável por investigar e corrigir prontamente quaisquer falhas no cumprimento dos níveis de serviço contratados, identificando e informando ao CONTRATANTE:
  - As causas primárias das falhas;
  - Os problemas que potencialmente possam causar efeitos danosos sobre a qualidade dos serviços e às operações do CONTRATANTE;
  - Recomendações para aperfeiçoamento dos procedimentos, dos sistemas aplicativos e regularização do ambiente.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

### 6.3. AUDITORIA TÉCNICA E OPERACIONAL

- O CONTRATANTE, a qualquer momento que achar necessário durante a execução do contrato, poderá acionar pessoal próprio ou equipe de terceiros para executar auditoria no ambiente operacional utilizado pelo CONTRATANTE nas instalações da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá facilitar o acesso físico e lógico, a pessoas devidamente autorizadas pelo CONTRATANTE, a toda e qualquer informação e dados relativos ao escopo de serviços prestados para ao CONTRATANTE.
- A CONTRATADA será obrigada a manter logs dos equipamentos e software pelo prazo de 90 (noventa) dias, excepcionados os casos deste termo de referência. O CONTRATANTE poderá solicitar cópia dos logs a qualquer momento durante a vigência do Contrato. O prazo para atendimento da solicitação será de 1 (um) dia útil, contado da data da solicitação.
- A CONTRATADA será obrigada a manter registro de todas as operações realizadas por ela ou por terceiros nos equipamentos e software durante toda a vigência do Contrato. O CONTRATANTE poderá solicitar cópia dos registros a qualquer momento durante a vigência do Contrato. O prazo para atendimento da solicitação será de 1 (um) dia útil, contado da data da solicitação.

### 6.4. MÉTRICAS E METAS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TI

#### 6.4.1. INFRAESTRUTURA DE CADA DATACENTER

Item	Descrição	Meta
a	<b>Disponibilidade da Infraestrutura de Acesso à Internet e meios de comunicação entre os Datacenters, NOC/SOC:</b> mede o percentual de tempo, no período de um mês, em que os serviços de comunicação estão disponível para uso do CONTRATANTE;	A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal mínima de <b>99,9%</b> .
b	<b>Disponibilidade mensal média de servidores:</b> mede o percentual médio de tempo, no período de um mês que os servidores estiveram disponíveis o para uso do CONTRATANTE;	A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade média mensal mínima conforme de <b>99,0%</b>
c	<b>Ativação inicial dos Serviços de Datacenter:</b> Prazo máximo que a CONTRATADA terá para ativação inicial dos Servidores Físicos (hardware e Software), Load Balancer, Sincronismo Automático de Dados, Conectividade, SOC/NOC, e demais serviços descritos nesse documento.	A CONTRATADA ativar os Serviços de Datacenter em até <b>60 dias</b> a contar da solicitação formal do CONTRATANTE;

#### 6.4.2. SERVIÇOS

Os serviços deverão ser ativados ou restabelecidos dentro dos prazos acordados, com o objetivo de minimizar os impactos nos negócios do CONTRATANTE, assegurando os níveis de disponibilidade acordados, prestados conforme níveis de severidade definidos abaixo:

##### 6.4.2.1. IMPACTO

Número de pessoas afetadas pelo serviço fornecido.

Impacto	Definição
CRÍTICO	Toda organização do CONTRATANTE
ALTO	Departamento
MÉDIO	Grupo
BAIXO	Uma equipe/ uma pessoa

##### 6.4.2.2. URGÊNCIA

Nível de indisponibilidade em que se encontra o serviço.

Urgência	Definição
CRÍTICA	SERVIÇO INTERROMPIDO Quando o serviço fornecido está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido. A falha é crítica e impede o trabalho do dia a dia.



Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

<b>ALTA</b>	SERVIÇO COM FALHAS EM FUNÇÕES PRINCIPAIS Quando o serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções ou partes delas com erros ou falhas em funções primárias, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
<b>MÉDIA</b>	SERVIÇO COM FALHAS EM FUNÇÕES SECUNDÁRIAS Quando o serviço encontra-se operando de modo normal em suas funções principais, mas funções secundárias apresentam falhas.
<b>BAIXA</b>	SERVIÇO COM FALHAS SEM POSSIBILIDADE DE PARADA IMEDIATA Quando o serviço apresenta falha, mas, por necessidade do CONTRATANTE, não há possibilidade de intervenção imediata ou paralisação do serviço. Nessas condições, o incidente assumirá a menor prioridade, aguardando a disponibilidade por parte do CONTRATANTE para realização da intervenção. Caso a intervenção não ocorra dentro do tempo limite, o incidente será encerrado. Havendo ainda a necessidade de intervenção, o CONTRATANTE deverá proceder com o registro de um novo incidente.

#### 6.4.2.3. MATRIZ DE SEVERIDADE

		Urgência			
		CRÍTICO	ALTO	MÉDIO	BAIXO
Impacto	CRÍTICO	C	A	A	M
	ALTO	A	A	M	M
	MÉDIO	A	M	M	B
	BAIXO	M	M	B	B

Onde "C", "A", "M" e "B" são os graus de severidade considerados nos **subitens 6.4.2.4. a 6.4.2.7.**, que representam:

- C: Crítico
- A: Alto
- M: Médio
- B: Baixo

#### 6.4.2.4. GESTÃO DE INCIDENTES

A Gestão de Incidentes tem por objetivo garantir que os serviços sejam, em caso de interrupção, restabelecidos o mais rápido possível, minimizando o impacto no ambiente do CONTRATANTE. Os incidentes podem ser originados através de monitoração automática ou pelo próprio usuário.

##### a) Tempos de Atendimento

Gestão de Incidentes				
Indicador	Severidade	Requisito	Meta	Apuração
Reação a incidentes via monitoração	Crítica	Em até 5 minutos	95%	Mensal
	Alta	Em até 8 minutos		
	Média	Em até 11 minutos		
	Baixa	Em até 14 minutos		
Reação a incidentes manuais	Crítica	Em até 15 minutos	95%	Mensal
	Alta	Em até 30 minutos		
	Média	Em até 1 hora		



Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

	Baixa	Em até 2 horas		
	Crítica	Em até 2 horas		
Solução de incidentes	Alta	Em até 4 horas	95%	Mensal
	Média	Em até 6 horas		
	Baixa	Em até 8 horas		

**Obs.: Exemplos de incidentes:**

Suporte Aplicações e Portais, Suporte ao Software Básico, Suporte Banco de Dados, paralisação do acesso à Internet, dentre outros.

#### 6.4.2.5. GESTÃO DE REQUISIÇÕES

A Gestão de Requisições visa tratar as solicitações que não afetem a disponibilidade do ambiente de TI do CONTRATANTE. Essas solicitações podem ser originadas do CONTRATANTE ou da própria CONTRATADA.

##### a) Tempos de Atendimentos

Gestão de Requisições				
Indicador	Severidade	Requisito	Meta	Apuração
Resolução das requisições	Crítica	Em até 12 horas	90%	Mensal
	Alta	Em até 24 horas		
	Média	Em até 36 horas		
	Baixa	Em até 48 horas		

**Obs.: Exemplos de requisições:**

Disponibilizar Informações/Logs, Disponibilizar relatórios técnicos e gerenciais, Disponibilizar Plano de Migração, Entrega do relatório mensal de níveis de serviço, dentre outros.

#### 6.4.2.6. GESTÃO DE PROBLEMAS

A Gestão de Problemas é o processo que tem por objetivo a prevenção de indisponibilidades no ambiente de TI do CONTRATANTE investigando a origem de um problema inicialmente tratado e resolvido como incidente. Após a identificação da causa raiz do problema, ela será registrada em uma base de conhecimento.

##### a) Tempos de Atendimentos

Gestão de Problemas			
Indicador	Requisito	Meta	Apuração
Relatório de problemas contendo <i>root cause analysis</i>	Em até uma semana após fechamento do evento	98%	Mensal

Gestão de Problemas				
Indicador	Severidade	Requisito	Meta	Apuração
Resolução de Problemas	Alta	Em até 24 horas	90%	Mensal
	Média	Em até 48 horas		
	Baixa	Em até 72 horas		

**Obs.: Exemplos de problemas:**

Suporte Aplicações, Suporte ao Software Básico, Suporte Banco de Dados, paralisação do acesso à Internet ou interconexão entre os Datacenters e estruturas (SOC/NOC), dentre outros.

#### 6.4.2.7. GESTÃO DE MUDANÇAS

A Gestão de Mudanças é o processo que tem como objetivo garantir que todas as alterações nos ambientes operacionais sejam controladas por meio de planejamento, alinhamento e aprovação das áreas/pessoas direta e indiretamente envolvidas, minimizando risco de incidentes, garantindo qualidade de serviço e cumprimento dos níveis de serviços acordados. Poderão ser de dois tipos:

- **Planejadas:** deverão ser solicitadas à CONTRATADA com no mínimo de 48 horas de antecedência.
- **Emergenciais:** deverão ser solicitadas à CONTRATADA com no mínimo de 2 horas de antecedência.

##### a) Tempos de Atendimento



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

Gestão de Mudanças			
Indicador	Requisito	Meta	Apuração
Execução de mudanças	Mudanças completadas com sucesso dentro do período programado	95%	Mensal

## 7. PENALIDADES

7.1. O não cumprimento, em qualquer mês, das metas mínimas especificadas nos **subitens 6.4.1.a, 6.4.1.b, 6.4.2.4., 6.4.2.5., 6.4.2.6. e 6.4.2.7.** deste Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA a multa de **0,05% (cinco centésimos por cento) do Valor Global Estimado do Contrato, para cada décimo percentual de desvio negativo da respectiva Meta**, cumulativa enquanto perdurar o descumprimento;

### 7.1.1. Exemplos:

a) A meta apurada de disponibilidade do serviço de acesso à Internet em um determinado mês foi de 99,5%. Nesse caso existem 4 décimos percentuais abaixo da meta de 99,9%. A penalidade será, portanto, calculada da seguinte forma:

- **Penalidade:** 4 (décimos percentuais abaixo da meta) x 0,05% = 0,2%
- **Valor da Penalidade:** 0,2% x Valor Global Estimado do Contrato.

b) A meta apurada de disponibilidade de Gestão de Incidentes em um determinado mês foi de 94,2%. Nesse caso existem 8 décimos percentuais abaixo da meta de 95%. A penalidade será, portanto, calculada da seguinte forma:

- **Penalidade:** 8 (décimos percentuais abaixo da meta) x 0,05% = 0,4%
- **Valor da Penalidade:** 0,4% x Valor Global Estimado do Contrato.

7.2. O não cumprimento, em qualquer mês, da meta especificada no **subitem 6.4.1.c.** deste Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA a multa diária de **0,1% (um décimo por cento) do Valor Global Estimado do Contrato;**

### 7.2.1. Exemplo:

a) A CONTRATADA levou 70 dias para ativar os serviços. Nesse caso existem 10 dias de atraso, considerando o prazo máximo de 60 dias estabelecido no item **6.4.1.c.** A penalidade será, portanto, calculada da seguinte forma:

- **Penalidade:** 10 (dias de atraso) x 0,1% = 1%
- **Valor da Penalidade:** 1% x Valor Global Estimado do Contrato.

7.3. O não cumprimento do prazo de 10 (dez) dias corridos para a apresentação dos planos, definidos no item 5.1, deste Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA a multa diária de 0,02% (dois centésimos por cento) do Valor Global Estimado do Contrato, limitados a 30 (trinta) dias corridos, após o qual a CONTRATADA estará sujeita à rescisão do CONTRATO, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis, bem como da responsabilização civil.

7.4. O não cumprimento do prazo de 24 (vinte e quatro) horas para restabelecer os serviços em outro Datacenter (Disaster Recovery), definido no item 4.4.7., deste Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do Valor Global Estimado do contrato para cada hora adicional de atraso até que os serviços sejam restabelecidos para pleno uso do CONTRATANTE.

## 7.5. RESCISÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

• O CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, poderá rescindir o Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, na hipótese de:

- Ser atingido, por mais de uma vez, dentro de um período de 12 meses, o limite de desconto de 60% (sessenta por cento) do valor mensal;
- No mesmo período de 12 meses, o somatório dos descontos concedidos pela CONTRATADA para o CONTRATANTE ultrapassar o montante de 120% (cento e vinte por cento) do valor mensal;
- Indisponibilidade total do objeto por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, intercaladas, contadas dentro de um período de 30 (trinta) dias.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

○ Indisponibilidade total do objeto for superior a 12 (doze) horas ininterruptas, contadas dentro de um período de 30 (trinta) dias, o CONTRATANTE poderá rescindir o Contrato, independentemente de qualquer notificação prévia, sem prejuízo, em qualquer das hipóteses previstas neste subitem, das demais penalidades previstas neste instrumento ou Contrato.

#### **8. PROPRIEDADE DA BASE DE DADOS**

- Toda informação, gerada ou transformada pelo CONTRATANTE nos recursos computacionais da CONTRATADA é de propriedade do CONTRATANTE;
- No encerramento e finalização do contrato a CONTRATADA deverá entregar todas as informações de propriedade da CONTRATANTE em meio eletrônico, em formato a ser definido pelo CONTRATANTE, como, por exemplo, toda a base de conhecimento gerada, scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, que permita a correta migração dos serviços para outro ambiente de Datacenter;
- O ambiente deverá ser mantido ativo até o final da migração de todos os serviços hospedados no mesmo.
- Toda a base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA em formato padrão e com a sua estrutura de dados.
- Toda a documentação atualizada dos serviços deverá ser disponibilizada em padrão de mercado.

#### **9. SIGILO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA compromete-se a:

- Não utilizar a marca do CONTRATANTE ou qualquer material desenvolvido pelo CONTRATANTE para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes a este contrato, em ações desenvolvidas pela CONTRATADA fora do âmbito de atuação desse contrato.
- Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do presente contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.
- Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolva o nome do CONTRATANTE mediante sua prévia e expressa autorização.
- Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do CONTRATANTE.
- Todas as informações veiculadas e armazenadas nos recursos computacionais envolvidos nesse serviço devem ser tratadas com absoluta reserva, em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros do CONTRATANTE, sem a autorização deste.

#### **10. CRITÉRIOS PARA PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

**10.1.** O pagamento mensal dependerá da real utilização dos serviços contratados, que será obtido por meio da multiplicação dos valores unitários detalhados na Proposta Preços final pelo quantitativo de serviços medidos no período de faturamento.

**10.1.1.** As quantidades detalhadas na Proposta Preços são meramente estimadas, servindo apenas para aferição, por parte da Comissão Permanente de Licitação, da proposta mais vantajosa, não consistindo, portanto, qualquer compromisso futuro de utilização.

**10.1.2.** Os serviços que não atingirem o ciclo completo de faturamento mensal deverão ser cobrados de forma proporcional (Pro-rata) à quantidade de horas ou dias (conforme critérios de tarifação) que ficou disponível para utilização do CONTRATANTE no mês de medição;

**10.2.** As Notas Fiscais de Serviço deverão conter um resumo detalhado dos serviços executados, sendo vedada a inclusão de serviços que não tenham sido expressamente contratados.

**10.3.** A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal, endereçadas ao CONTRATANTE, e entregá-las até o dia 10 de cada mês, com vencimento, no dia 22 de cada mês;



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

**10.4.** Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária;

**10.5.** Caso a Nota Fiscal apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

## **11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**11.1.** Disponibilizar serviço de suporte técnico, manutenção, configuração, testes com funcionamento ininterrupto, sete dias por semana e vinte e quatro horas por dia, pró-ativo, que possa ser demandado por telefone (0800) e email, para comunicação de problemas ou falhas técnicas relativas ao acesso à Internet ou solicitação de serviços;

**11.2.** Garantir o funcionamento e sustentar de todos os softwares inerentes à Infraestrutura de *Data Center* necessários à prestação dos serviços, incluindo, necessariamente os softwares de monitoração, backup/restore, aferição dos níveis de serviço, segurança da informação, sistemas operacionais e bancos de dados;

**11.3.** Substituir, a qualquer momento do contrato, integral ou parcialmente, as soluções ofertadas (para atendimento dos serviços solicitados), caso sejam fundamentadamente reprovadas pelo CONTRATANTE;

## **12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**12.1.** Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

**12.2.** Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.

**12.3.** Informar a CONTRATADA, por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços e/ou fornecimentos contratados.

**12.4.** Notificar, formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

## **13. HABILITAÇÃO**

**13.1.** Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

**13.1.1.** Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características, com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, comprovando ter prestado os serviços descritos no objeto desta licitação ou similares. O atestado deverá ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do fornecedor, tais como:

- a) Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
- b) Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado ou da certidão;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);

**13.1.2.** Entende-se por serviço similar ao objeto desta licitação a oferta de soluções que contemplam serviços de Hosting em ambiente de alta disponibilidade, com arquitetura que utilize dois datacenters distintos funcionando no modo Ativo-Passivo em Disaster Recovery.

**13.2.** Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

**13.2.1.** Certidão negativa de falência, concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

**13.2.2.** Balanço patrimonial e Demonstrações contábeis do último exercício social, já registrados na Junta Comercial ou apresentados via SPED, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

13.2.2.1. Para sociedades anônimas, regidas pela Lei nº 6.404/1976, as demonstrações contábeis e notas explicativas do último exercício social devem ter sido, cumulativamente: Registrados e arquivados na junta comercial; Publicados na imprensa oficial da União, ou do Estado, ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede da companhia; Publicados em jornal de grande circulação editado na localidade em que esteja situada também a sede da companhia.

13.2.2.2. Com relação às demais empresas, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis devem constar das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante (ou em outro órgão equivalente), com os competentes termos de abertura e de encerramento.

13.2.3.2. Serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil acima referido comprove um capital social ou Patrimônio Líquido integralizado não inferior a **R\$ 108.000,00 (cento e oito mil reais)** até a data de publicação do Edital.

**13.2.3.2.1.** Na hipótese de comprovação do capital social integralizado mínimo, admitir-se-á o documento na forma da lei com tal modificação desde que registrados no órgão competente até a data de publicação do Edital.

**13.2.3.2.2.** Na hipótese de consórcio de empresas, para efeitos de comprovação do capital social mínimo, admitir-se-á o somatório dos patrimônios líquidos das empresas consorciadas, observando-se a proporção da participação da consorciada no respectivo consórcio.

#### **14. DA PARTICIPAÇÃO MEDIANTE CONSÓRCIO**

**14.1.** Sem prejuízo das demais condições estabelecidas neste instrumento e neste Termo de Referência, para participação mediante consórcio deverão ser cumpridas as formalidades e obrigações constantes dos subitens a seguir:

**14.1.1.** Será permitida a participação de consórcios, desde que formados exclusivamente por empresas coligadas, conforme a definição do “Regulamento para apuração de controle e de transferência de controle em empresas prestadoras de serviços de telecomunicações”, aprovado pela Resolução nº 101/99 da ANATEL.

**14.2.** É vedada a participação, de empresa em mais de um consórcio ou em consórcio e isoladamente ao mesmo tempo.

**14.3.** Deverá ser apresentado, na forma dos itens 2.4.2 e 3.6.2 do Edital de Pregão n. 08/2018, instrumento público ou particular de compromisso de constituição do consórcio subscrito pelas consorciadas, em número máximo de 4 (quatro) empresas, que não poderá conter dados relativos à proposta de preços, e que deverá conter, obrigatoriamente:

- a)** A designação do consórcio, sua composição e seu objeto;
- b)** As regras sobre a participação de cada empresa integrante do consórcio para o cumprimento das obrigações, prevendo-se a responsabilidade solidária de todas elas pela integral e adequada execução do contrato e pelos danos eventualmente ocasionados às contratantes, assim como pelas obrigações de ordem fiscal, trabalhista, previdenciária e administrativa que decorrerem da prestação dos serviços;
- c)** A indicação da empresa líder do consórcio, que deverá ter amplos e expressos poderes para representá-lo perante as Licitantes, inclusive para dar quitação, responder administrativa e judicialmente, recebendo citações;
- d)** A obrigação de as empresas promoverem, antes da assinatura do contrato, a efetiva constituição e registro do consórcio, nos termos do compromisso assumido, cuja comprovação se fará no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação para a assinatura do contrato.
- e)** A previsão do prazo de vigência do compromisso, bem como o prazo de duração do consórcio, que não poderá ser inferior ao prazo de vigência contratual acrescido de 6 meses.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

**14.4.** Durante a vigência do contrato a ser firmado, o consórcio não poderá ter sua composição e/ou constituição alterada ou modificada, sem a prévia e expressa comunicação e anuência do Sesi/DN.

**14.5.** As empresas consorciadas responderão solidariamente pelos atos praticados em consórcio e obrigações por este assumidas, tanto na fase da licitação, quanto na de execução do contrato.

**14.6.** O faturamento do consórcio deverá ser realizado de forma unificada, pela empresa líder (gerado por apenas um CNPJ), não sendo permitido pelas Contratantes a divisão do faturamento mensal por cada uma das consorciadas.

## **15. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**15.1.** A licitante vencedora, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da assinatura do contrato, apresentará garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total estimado do contrato, optando por uma das seguintes modalidades, a qual deve constar na Proposta de Preço:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Fiança bancária;
- c) Seguro garantia.

**15.2.** A Licitante vencedora manterá a garantia de execução do contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a, complementando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração.

**15.3.** A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

**15.4.** A garantia só será liberada ou restituída após a expiração do prazo contratual, desde que todas as obrigações tenham sido implementadas.

**15.5.** A CONTRATADA somente poderá iniciar a prestação dos serviços ou entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual.

## **16. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**16.1.** O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo de **36 (trinta e seis) meses**, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo.

## **17. FISCALIZAÇÃO**

**17.1.** O CONTRATANTE poderá fiscalizar o cumprimento das exigências desta contratação através de suas próprias ferramentas de supervisão e auditoria.

**17.2.** A fiscalização do CONTRATANTE não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA por eventuais falhas na prestação dos serviços.

**17.3.** A gestão do contrato será realizada pela Gerência Executiva de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.

## **18. DAS FONTES DE RECURSOS**

**18.1.** As despesas correrão por conta dos seguintes Códigos Orçamentários:

- a) Unidade: 02.01.02.03
- b) Centro de Responsabilidade - CR: 18.3.03.07.01.03.02



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

**ANEXO II**

**PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE  
CARTA DE CREDENCIAMENTO (MODELO)**

Local e data

À Comissão Permanente de Licitação- Sesi/DN

**REF. PREGÃO 08/2018**

Pela presente fica credenciado o Sr(a) \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, identidade nº \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, junto ao Sesi/DN - para representar esta Empresa (razão social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ na licitação acima referida, a quem se outorga os poderes para rubricar propostas das demais licitantes, assinar atas e documentos, interpor recursos e receber notificação, tomar ciência de decisões, recorrer, desistir da interposição de recursos, acordar, transigir, dar lances, enfim, praticar todo e qualquer ato necessário à perfeita representação ativa da outorgante no procedimento licitatório em referência.

\_\_\_\_\_  
**LICITANTE**

(nome da empresa com assinatura do seu(s) representante(s) legal (is)  
**(com firma reconhecida)**)

**Prezado Licitante,**

A carta escrita no modelo acima deverá ser entregue fora dos envelopes relacionados no item 2.6 do Instrumento Convocatório, juntamente com uma cópia autenticada do Contrato Social ou Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que tiver assinado a credencial.

Juntamente com a carta de credenciamento, entregar à CPL a cópia simples da cédula de identidade do representante designado.

---



Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

**ANEXO III**  
**USAR PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA**  
**MODELO DE PROPOSTA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

Ao Sesi/DN  
SBN Quadra 01 – Bloco C  
Ed. Roberto Simonsen – 2º andar  
70040-903 – Brasília – DF  
Referência: Pregão nº 08/2018

Pela presente, \_\_\_\_\_ (razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_ e inscrição estadual n.º \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, ciente e de acordo com todas as especificações e condições do Edital e seus Anexos relativos ao Pregão em referência, vem, por intermédio do seu representante legal ao final assinado, propor os preços abaixo descritos:

Item	Descrição	Item do Termo de Referência	Unidade	Valor Mensal Unitário	QTY	Valor Mensal Total	Prazo Contratual (meses)	Valor Global (36 meses)
<b>1.</b>	<b>Servidores Físicos</b>							
1.1	SERVIDOR FÍSICO AMBIENTE DE PRODUÇÃO - DATACENTER 1	4.3.1.2	Unit.	R\$	4	R\$ -	36	R\$ -
1.2	SERVIDOR FÍSICO AMBIENTE DE PRODUÇÃO - DATACENTER 2	4.3.1.2	Unit.	R\$	4	R\$ -		R\$ -
1.3	SERVIDOR FÍSICO AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO - DATACENTER 1	4.3.1.2	Unit.	R\$	2	R\$ -		R\$ -
1.4	SOFTWARES NECESSÁRIOS PARA OS SERVIDORES I, II, III, IV, V e VI	4.3.1.2.B	Por Servidor	R\$	10	R\$ -		R\$ -
1.5	RECURSOS DE VIRTUALIZAÇÃO PARA OS SERVIDORES I, II, e V	4.3.1.2.C	Por Servidor	R\$	5	R\$ -		R\$ -
<b>Subtotal 1 (Servidores Físicos)</b>						<b>R\$ -</b>		<b>R\$ -</b>
<b>2</b>	<b>Conectividade</b>							
2.1	Acesso à Internet	4.2.2	Múltiplos de 500 Mbps	R\$	4 links	R\$ -	36	R\$ -
<b>Subtotal 2 (Conectividade)</b>						<b>R\$ -</b>		<b>R\$ -</b>

Planilha Resumo		Valor Mensal Total	Valor Global (36 meses)
1	Subtotal 1 (Servidores Físicos)	R\$ -	R\$ -
2	Subtotal 2 (Conectividade)	R\$ -	R\$ -
<b>Valor Global Estimado</b>		<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>

Observações:



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

i) Nos valores apresentados, deverão constar todos os materiais, componentes e serviços agregados que garantam a prestação dos serviços;

ii) Os impactos de custo de todos as exigências do Termo de Referência devem estar distribuídas nos itens de composição de custos acima listados.

1) Valor Global Estimado (36 meses) do Contrato em: **R\$** \_\_\_\_\_ (VALOR POR EXTENSO.).

2) Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3) Optamos pela garantia na modalidade \_\_\_\_\_.

(Vide item 9.4. do Edital)

4) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços objeto desta licitação, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, frete, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

5) Os dados da nossa empresa são:

a) Razão Social: \_\_\_\_\_;

b) CNPJ (MF) nº: \_\_\_\_\_;

c) Representante (s) legal (is) com poderes para assinar o contrato: \_\_\_\_\_;

d) Cargo: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_;

e) Inscrição Estadual nº: \_\_\_\_\_;

f) Endereço: \_\_\_\_\_;

g) Fone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

h) CEP: \_\_\_\_\_; e

i) Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_.

j) Banco: \_\_\_\_\_ Conta Corrente: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_;

k) Contato: \_\_\_\_\_ Fone/Ramal: \_\_\_\_\_

**Local e data**

**Assinatura do Representante Legal**

---



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

## ANEXO IV - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CONTRATAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI  
CELEBRAM O SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI/DN  
E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXX.  
PROCESSO 00639/2018 E SC Nº 016842.**

**SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN**, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 8º andar, na cidade de Brasília (DF), inscrito no CNPJ sob o nº. 33.641.358/0001-52, neste ato representado pelo Diretor do **SESI/DN, ROBSON BRAGA DE ANDRADE**, portador da cédula de identidade XXXXXX e inscrito no CPF/MF sob o nº XXXXX.

e a **EMPRESA** \_\_\_\_\_, com sede na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ (UF), CEP \_\_\_\_\_, fone \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, inscrição municipal nº \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, cargo/função \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_.

As partes acima identificadas e qualificadas, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, a primeira, e **CONTRATADA**, a segunda, por intermédio do processo licitatório na modalidade Pregão nº 08/2018, devidamente autorizado pelo Processo nº 00639/2018, regido pelo Edital de Licitação referenciado e seus Anexos, pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi, publicado no DOU de 16/09/1998, com as posteriores alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/02/2006, 11/05/2011 e 23/12/2011, pela proposta da **CONTRATADA** pelas Condições Gerais da prestação de serviços, e pelas cláusulas e condições deste instrumento, resolvem celebrar o presente contrato:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços continuados de Datacenter por um período de 36 (trinta e seis meses), para hospedagem do Portal Sesi de Educação, conforme especificações e demais exigências estabelecidas no Termo de Referência Anexo I do Pregão nº 08/2018.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DA DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

2.1. Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à implementação da solução proposta, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento de toda a infraestrutura, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento todo objeto da contratação.

2.2. A CONTRATADA deverá fornecer estrutura de rede suficiente para a prestação do serviço, em conformidade com as exigências do **item 4** do Termo de Referência Anexo I do Pregão nº 8/2018, incluindo: mão-de-obra, os equipamentos, cabos, fios, conectores, acessórios, componentes, estrutura de rede de Fibra Óptica e metálica e montagem das VLANs, quando aplicável, servidores físicos, estrutura de backup, acesso à Internet, e qualquer outro insumo necessário para prestar os serviços detalhados no Termo de Referência mencionado.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

2.3. A CONTRATADA deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma pró-ativa todos os recursos computacionais disponibilizados ao CONTRATANTE, de forma a garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades especificadas no Termo de Referência Anexo I do Pregão nº 8/2018, a partir de seu Centro de Gerenciamento de Segurança (SOC) e do Centro de Operações de Rede (NOC), em regime 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), e em conformidade com as **Níveis de Serviços** exigidos descritos no **item 6 do** Termo de Referência mencionado e na Cláusula Sétima das Condições Específicas deste contrato.

2.4. As soluções a serem implantadas pelo CONTRATANTE poderão ser administradas por meio de uma Metodologia de Gerenciamento de Projetos PMI - *Project Management Institute*. Nos casos em que o CONTRATANTE não apresentar e exigir o uso de uma metodologia específica, esta deverá ser fornecida pela CONTRATADA, visando assegurar o processo de acompanhamento e controle de implantação da solução.

2.5. Em até **10 (dez) dias corridos**, contados da data de assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE um plano de execução que contenha o cronograma, as responsabilidades e o detalhamento das entregas para o fornecimento da infraestrutura de objeto dessa contratação.

2.6. Fica estabelecido o **prazo de até 60 (sessenta) dias corridos**, contados da assinatura do contrato, para que o objeto dessa contratação esteja disponível para pleno uso do CONTRATANTE.

2.6.1. A CONTRATADA deverá emitir notificação ao CONTRATANTE informando a disponibilização de uso, de modo que o CONTRATANTE possa aceitar e atestar essa conclusão.

2.7. O CONTRATANTE terá o **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contados da data do recebimento da comunicação mencionada no subitem anterior, para aprovar ou rejeitar os recursos e serviços disponibilizados pela CONTRATADA. Em caso de aprovação, dar-se-á o início da prestação dos serviços.

2.7.1. Caso os recursos e/ou serviços não sejam aceitos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá promover os ajustes necessários no prazo fixado pelo CONTRATANTE, limitado a 24 (vinte e quatro) horas corridas, contados de sua solicitação, acompanhada da descrição do problema identificado, sob pena de aplicação de multa por descumprimento de prazo, nos termos deste instrumento.

2.7.2. Durante o período em que os serviços não forem aceitos, não será devido nenhum pagamento pelo CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA**

Este contrato tem prazo de vigência de **36 (trinta e seis) meses** a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as Partes, por meio de termos aditivos, observado o que determina o Regulamento de Licitações e Contratos do SESI.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

4.1. O valor total estimado deste contrato é de R\$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxx), conforme detalhamento na tabela a seguir, já computados todos os custos necessários, nos termos e condições constantes do Edital do Pregão nº 08/2018 e seus Anexos, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente sob o objeto da presente contratação.



Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

Item	Descrição	Item do Termo de Referência	Unidade	Valor Mensal Unitário	QTY	Valor Mensal Total	Prazo Contratual (meses)	Valor Global (36 meses)
<b>1.</b>	<b>Servidores Físicos</b>							
1.1	SERVIDOR FÍSICO AMBIENTE DE PRODUÇÃO - DATACENTER 1	4.3.1.2	Unit.		4	R\$ -	36	R\$ -
1.2	SERVIDOR FÍSICO AMBIENTE DE PRODUÇÃO - DATACENTER 2	4.3.1.2	Unit.		4	R\$ -		R\$ -
1.3	SERVIDOR FÍSICO AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO - DATACENTER 1	4.3.1.2	Unit.		2	R\$ -		R\$ -
1.4	SOFTWARES NECESSÁRIOS PARA OS SERVIDORES I, II, III, IV, V e VI	4.3.1.2 .B	Por Servidor		10	R\$ -		R\$ -
1.5	RECURSOS DE VIRTUALIZAÇÃO PARA OS SERVIDORES I, II, e V	4.3.1.2 .C	Por Servidor		5	R\$ -		R\$ -
<b>Subtotal 1 (Servidores Físicos)</b>						<b>R\$ -</b>		<b>R\$ -</b>
<b>2.</b>	<b>Conectividade</b>							
2.1	Acesso à Internet	4.2.2	Múltiplos de 500 Mbps		4 links	R\$ -	36	R\$ -
<b>Subtotal 2 (Conectividade)</b>						<b>R\$ -</b>		<b>R\$ -</b>

Planilha Resumo		Valor Mensal Total	Valor Global (36 meses)
1	Subtotal 1 (Servidores Físicos)	R\$ -	R\$ -
2	Subtotal 2 (Conectividade)	R\$ -	R\$ -
<b>Valor Global Estimado</b>		<b>R\$ -</b>	<b>R\$ -</b>

4.2. Os pagamentos se farão mediante crédito na conta corrente bancária a ser informada pela CONTRATADA.

4.2.1. Os serviços que não atingirem o ciclo completo de faturamento mensal deverão ser cobrados de forma proporcional (Pro-rata) à quantidade de horas ou dias (conforme critérios de tarifação) que ficou disponível para utilização do CONTRATANTE no mês de medição.

## CLÁUSULA QUINTA – DAS PROPRIEDADES DA BASE DE DADOS

5.1. Toda informação, gerada ou transformada pelo CONTRATANTE nos recursos computacionais da CONTRATADA é de propriedade única e exclusiva do CONTRATANTE.

5.2. No encerramento do contrato a CONTRATADA deverá entregar todas as informações de propriedade do CONTRATANTE em meio eletrônico, em formato a ser definido pelo CONTRATANTE, como, scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, que permita a correta migração dos serviços para outro ambiente de Datacenter.

5.2.1. O ambiente deverá ser mantido ativo até o final da migração de todos os serviços hospedados no mesmo.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

5.3. Toda a base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA em formato padrão e com a sua estrutura de dados.

5.4. Toda a documentação atualizada dos serviços deverá ser disponibilizada em padrão de mercado.

## CLÁUSULA SEXTA – CONDIÇÕES ESPECIAIS DE SIGILO

6.1. A CONTRATADA compromete-se a:

6.1.1. Não utilizar a marca do CONTRATANTE ou qualquer material desenvolvido pelo CONTRATANTE para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela CONTRATADA fora do âmbito de atuação do contrato.

6.1.2. Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

6.1.3. Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto do contrato que envolva o nome do CONTRATANTE mediante sua prévia e expressa autorização.

6.1.4. Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência do contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do CONTRATANTE.

6.1.5. Todas as informações veiculadas e armazenadas nos recursos computacionais envolvidos nesse serviço devem ser tratadas com absoluta reserva, em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros do CONTRATANTE, sem a autorização deste.

## CLÁUSULA SÉTIMA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E PENALIDADES DE SEU DESCUMPRIMENTO

7. Pelo descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sem prejuízo das penalidades previstas nas Condições Gerais do CONTRATO, poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades descritas nesta Cláusula Sétima, inclusive cumulativamente.

### 7.1. INFRAESTRUTURA DE CADA DATACENTER

Item	Descrição	Meta
a	<b><u>Disponibilidade da Infraestrutura de Acesso à Internet e meios de comunicação entre os Datacenters, NOC/SOC :</u></b> mede o percentual de tempo, no período de um mês, em que os serviços de comunicação estão disponível para uso do CONTRATANTE;	A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal mínima de <b>99,9%</b> .
b	<b><u>Disponibilidade mensal média de servidores:</u></b> mede o percentual médio de tempo, no período de um mês que os servidores estiveram disponíveis o para uso do CONTRATANTE;	A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade média mensal mínima conforme de <b>99,0%</b>



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

<b>c</b>	<b>Ativação inicial dos Serviços de Datacenter:</b> Prazo máximo que a CONTRATADA terá para ativação inicial dos Servidores Físicos (hardware e Software), Load Balancer, Sincronismo Automático de Dados, Conectividade, SOC/NOC, e demais serviços descritos nesse documento.	A CONTRATADA ativar os Serviços de Datacenter em até <b>60 dias</b> a contar da solicitação formal do CONTRATANTE;
----------	--	--

## 7.2. SERVIÇOS

Os serviços deverão ser ativados ou restabelecidos dentro dos prazos acordados, com o objetivo de minimizar os impactos nos negócios do CONTRATANTE, assegurando os níveis de disponibilidade acordados, prestados conforme níveis de severidade definidos abaixo:

### 7.2.1. IMPACTO

Número de pessoas afetadas pelo serviço fornecido.

Impacto	Definição
<b>CRÍTICO</b>	Toda organização do CONTRATANTE
<b>ALTO</b>	Departamento
<b>MÉDIO</b>	Grupo
<b>BAIXO</b>	Uma equipe/ uma pessoa

### 7.2.2. URGÊNCIA

Nível de indisponibilidade em que se encontra o serviço.

Urgência	Definição
<b>CRÍTICA</b>	<b>SERVIÇO INTERROMPIDO</b> Quando o serviço fornecido está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido. A falha é crítica e impede o trabalho do dia a dia.
<b>ALTA</b>	<b>SERVIÇO COM FALHAS EM FUNÇÕES PRINCIPAIS</b> Quando o serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções ou partes delas com erros ou falhas em funções primárias, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
<b>MÉDIA</b>	<b>SERVIÇO COM FALHAS EM FUNÇÕES SECUNDÁRIAS</b> Quando o serviço encontra-se operando de modo normal em suas funções principais, mas funções secundárias apresentam falhas.
<b>BAIXA</b>	<b>SERVIÇO COM FALHAS SEM POSSIBILIDADE DE PARADA IMEDIATA</b> Quando o serviço apresenta falha, mas, por necessidade do CONTRATANTE, não há possibilidade de intervenção imediata ou paralisação do serviço. Nessas condições, o incidente assumirá a menor prioridade, aguardando a disponibilidade por parte do CONTRATANTE para realização da intervenção. Caso a intervenção não ocorra dentro do tempo limite, o incidente será encerrado. Havendo ainda a necessidade de intervenção, o CONTRATANTE deverá proceder com o registro de um novo incidente.

### 7.2.3. MATRIZ DE SEVERIDADE



Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

		Urgência			
		CRÍTICO	ALTO	MÉDIO	BAIXO
Impacto	CRÍTICO	C	A	A	M
	ALTO	A	A	M	M
	MÉDIO	A	M	M	B
	BAIXO	M	M	B	B

Onde "C", "A", "M" e "B" são os graus de severidade considerados nos **subitens 6.4.2.4. a 6.4.2.7** do Termo de Referência Anexo I do Pregão nº 08/2018, que representam:

- **C:** Crítico
- **A:** Alto
- **M:** Médio
- **B:** Baixo

#### 7.2.4. GESTÃO DE INCIDENTES

A Gestão de Incidentes tem por objetivo garantir que os serviços sejam, em caso de interrupção, restabelecidos o mais rápido possível, minimizando o impacto no ambiente do CONTRATANTE. Os incidentes podem ser originados através de monitoração automática ou pelo próprio usuário.

##### a) Tempos de Atendimento

Gestão de Incidentes				
Indicador	Severidade	Requisito	Meta	Apuração
Reação a incidentes via monitoração	Crítica	Em até 5 minutos	95%	Mensal
	Alta	Em até 8 minutos		
	Média	Em até 11 minutos		
	Baixa	Em até 14 minutos		
Reação a incidentes manuais	Crítica	Em até 15 minutos	95%	Mensal
	Alta	Em até 30 minutos		
	Média	Em até 1 hora		
	Baixa	Em até 2 horas		
Solução de incidentes	Crítica	Em até 2 horas	95%	Mensal
	Alta	Em até 4 horas		
	Média	Em até 6 horas		
	Baixa	Em até 8 horas		

**Obs.: Exemplos de incidentes:**

*Suporte Aplicações e Portais, Suporte ao Software Básico, Suporte Banco de Dados, paralisação do acesso à Internet, dentre outros.*

#### 7.2.5. GESTÃO DE REQUISIÇÕES

A Gestão de Requisições visa tratar as solicitações que não afetem a disponibilidade do ambiente de TI do CONTRATANTE. Essas solicitações podem ser originadas do CONTRATANTE ou da própria CONTRATADA.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

#### a) Tempos de Atendimentos

Gestão de Requisições				
Indicador	Severidade	Requisito	Meta	Apuração
Resolução das requisições	Crítica	Em até 12 horas	90%	Mensal
	Alta	Em até 24 horas		
	Média	Em até 36 horas		
	Baixa	Em até 48 horas		

**Obs.: Exemplos de requisições:**

Disponibilizar Informações/Logs, Disponibilizar relatórios técnicos e gerenciais, Disponibilizar Plano de Migração, Entrega do relatório mensal de níveis de serviço, dentre outros.

### 7.3. GESTÃO DE PROBLEMAS

A Gestão de Problemas é o processo que tem por objetivo a prevenção de indisponibilidades no ambiente de TI do CONTRATANTE investigando a origem de um problema inicialmente tratado e resolvido como incidente. Após a identificação da causa raiz do problema, ela será registrada em uma base de conhecimento.

#### a) Tempos de Atendimentos

Gestão de Problemas			
Indicador	Requisito	Meta	Apuração
Relatório de problemas contendo <i>root cause analysis</i>	Em até uma semana após fechamento do evento	98%	Mensal

Gestão de Problemas				
Indicador	Severidade	Requisito	Meta	Apuração
Resolução de Problemas	Alta	Em até 24 horas	90%	Mensal
	Média	Em até 48 horas		
	Baixa	Em até 72 horas		

**Obs.: Exemplos de problemas:**

Suporte Aplicações, Suporte ao Software Básico, Suporte Banco de Dados, paralisação do acesso à Internet ou interconexão entre os Datacenters e estruturas (SOC/NOC), dentre outros.

### 7.4. GESTÃO DE MUDANÇAS

A Gestão de Mudanças é o processo que tem como objetivo garantir que todas as alterações nos ambientes operacionais sejam controladas por meio de planejamento, alinhamento e aprovação das áreas/pessoas direta e indiretamente envolvidas, minimizando risco de incidentes, garantindo qualidade de serviço e cumprimento dos níveis de serviços acordados. Poderão ser de dois tipos:

- **Planejadas:** deverão ser solicitadas à CONTRATADA com no mínimo de 48 horas de antecedência.
- **Emergenciais:** deverão ser solicitadas à CONTRATADA com no mínimo de 2 horas de antecedência.

#### a) Tempos de Atendimento

Gestão de Mudanças			
Indicador	Requisito	Meta	Apuração
Execução de mudanças	Mudanças completadas com sucesso dentro do período programado	95%	Mensal



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

## **7.5. AFERIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS**

7.5.1. Até o quinto dia útil do mês subsequente ao de utilização dos serviços será realizada reunião entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para avaliação do nível de qualidade dos serviços, com a comparação entre os níveis de serviços exigidos e os resultados medidos para o mês anterior. Para realização da reunião a CONTRATADA proverá relatório com os indicadores coletados e também fornecerá informações acerca do nível de utilização dos recursos, como: ocupação do espaço de armazenamento, taxa de utilização dos canais de comunicação e outros que venham a ser acertados por acordo entre as partes.

7.5.2. A CONTRATADA apresentará, na reunião acima referida, recomendações técnicas e operacionais que auxiliem o CONTRATANTE a aperfeiçoar os sistemas existentes e a utilização dos recursos e serviços.

7.5.3. Independentemente das coletas e mensurações realizadas pela CONTRATADA, o CONTRATANTE também realizará medições e registros acerca do nível de qualidade dos serviços, que serão empregadas nas avaliações conjuntas.

7.5.4. A CONTRATADA ficará responsável por investigar e corrigir prontamente quaisquer falhas no cumprimento dos níveis de serviço contratados, identificando e informando ao CONTRATANTE:

7.5.4.1. As causas primárias das falhas.

7.5.4.2. Os problemas que potencialmente possam causar efeitos danosos sobre a qualidade dos serviços e às operações do CONTRATANTE.

7.5.4.3. Recomendações para aperfeiçoamento dos procedimentos, dos sistemas aplicativos e regularização do ambiente.

## **7.6. AUDITORIA TÉCNICA E OPERACIONAL**

7.6.1. O CONTRATANTE, a qualquer momento que achar necessário durante a execução deste contrato, poderá acionar pessoal próprio ou equipe de terceiros para executar auditoria no ambiente operacional utilizado pelo CONTRATANTE nas instalações da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá facilitar o acesso físico e lógico, a pessoas devidamente autorizadas pelo CONTRATANTE, a toda e qualquer informação e dados relativos ao escopo de serviços prestados para ao CONTRATANTE.

7.6.2. A CONTRATADA será obrigada a manter logs dos equipamentos e software pelo prazo de 90 (noventa) dias, excepcionados os casos descritos Termo de Referência - Anexo I do Pregão nº 08/2018. O CONTRATANTE poderá solicitar cópia dos logs a qualquer momento durante a vigência do Contrato. O prazo para atendimento da solicitação será de 1 (um) dia útil, contado da data da solicitação.

7.6.3. A CONTRATADA será obrigada a manter registro de todas as operações realizadas por ela ou por terceiros nos equipamentos e software durante toda a vigência do Contrato. O CONTRATANTE poderá solicitar cópia dos registros a qualquer momento durante a vigência do Contrato. O prazo para atendimento da solicitação será de 1 (um) dia útil, contado da data da solicitação.

## **7.7. PENALIDADES**

7.7.1. O não cumprimento, em qualquer mês, das metas mínimas especificadas nos subitens 7.1.a, 7.1.b, 7.2.4., 7.2.5., 7.3. e 7.4 deste contrato, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

Valor Global Estimado do Contrato, para cada décimo percentual de desvio negativo da respectiva Meta, cumulativa enquanto perdurar o descumprimento;

#### 7.7.1.1. Exemplos:

a) A meta apurada de disponibilidade do serviço de acesso à Internet em um determinado mês foi de 99,5%. Nesse caso existem 4 décimos percentuais abaixo da meta de 99,9%. A penalidade será, portanto, calculada da seguinte forma:

· **Penalidade:** 4 (décimos percentuais abaixo da meta) x 0,05% = 0,2%

· **Valor da Penalidade:** 0,2% x Valor Global Estimado do Contrato.

b) A meta apurada de disponibilidade de Gestão de Incidentes em um determinado mês foi de 94,2%. Nesse caso existem 8 décimos percentuais abaixo da meta de 95%. A penalidade será, portanto, calculada da seguinte forma:

· **Penalidade:** 8 (décimos percentuais abaixo da meta) x 0,05% = 0,4%

· **Valor da Penalidade:** 0,4% x Valor Global Estimado do Contrato.

7.7.2. O não cumprimento, em qualquer mês, da meta especificada no subitem 7.1.c. deste contrato, sujeitará a CONTRATADA a multa diária de 0,1% (um décimo por cento) do Valor Global Estimado do Contrato;

#### 7.7.2.1. Exemplo:

a) A CONTRATADA levou 70 dias para ativar os serviços. Nesse caso existem 10 dias de atraso, considerando o prazo máximo de 60 dias estabelecido no item 7.1.c. deste contrato. A penalidade será, portanto, calculada da seguinte forma:

· **Penalidade:** 10 (dias de atraso) x 0,1% = 1%

· **Valor da Penalidade:** 1% x Valor Global Estimado do Contrato.

7.7.3. O não cumprimento do prazo de 10 (dez) dias corridos para a apresentação dos planos, definidos no item 2.5, deste Contrato, sujeitará a CONTRATADA a multa diária de 0,02% (dois centésimos por cento) do Valor Global Estimado do Contrato, limitados a 30 (trinta) dias corridos, após o qual a CONTRATADA estará sujeita à rescisão do CONTRATO, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis, bem como da responsabilização civil.

7.7.4. O não cumprimento do prazo de 24 (vinte e quatro) horas para restabelecer os serviços em outro Datacenter (Disaster Recovery), definido no item 4.4.7., do Termo de Referência - Anexo I do Pregão nº 08/2018, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do Valor Global Estimado do contrato para cada hora adicional de atraso até que os serviços sejam restabelecidos para pleno uso do CONTRATANTE.

## 7.8. RESCISÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

7.8.1. O CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, poderá rescindir o Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, na hipótese de:

a) Ser atingido, por mais de uma vez, dentro de um período de 12 meses, o limite de desconto de 60% (sessenta por cento) do valor mensal;

b) No mesmo período de 12 meses, o somatório dos descontos concedidos pela CONTRATADA para o CONTRATANTE ultrapassar o montante de 120% (cento e vinte por cento) do valor mensal;

c) Indisponibilidade total do objeto por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, intercaladas, contadas dentro de um período de 30 (trinta) dias;



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

d) Indisponibilidade total do objeto for superior a 12 (doze) horas ininterruptas, contadas dentro de um período de 30 (trinta) dias, o CONTRATANTE poderá rescindir o Contrato, independentemente de qualquer notificação prévia, sem prejuízo, em qualquer das hipóteses previstas neste subitem, das demais penalidades previstas neste instrumento ou Contrato.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

8.1. Para assegurar o fiel cumprimento de todas as obrigações contraídas neste instrumento, a CONTRATADA oferece ao CONTRATANTE a garantia descrita nesta Cláusula e nas condições gerais da contratação para a prestação de serviços, no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (extenso), correspondente a 5% (cinco por cento) do Valor Total Estimado do Contrato, na modalidade de \_\_\_\_\_.

## **CLÁUSULA NONA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

9.1. O CONTRATANTE poderá verificar, especialmente, mas não limitando: (i) desempenho e qualidade dos serviços prestados; (ii) o cumprimento das obrigações deste Contrato, inclusive os níveis de serviços dos mesmos; (iii) teste internos e externos para assegurar o cumprimento das obrigações de acordo com a legislação e o Contrato firmado entre as PARTES; e (iv) aplicação de testes internos de penetração na infraestrutura ou aplicativos hospedados.

9.2. Independentemente das tarefas contidas diretamente na atividade de serviço de segurança, ou se o serviço incluir atividades de segurança, a CONTRATADA deverá assegurar que todas as atividades do Serviço atendam às Políticas de Segurança da Informação do CONTRATANTE e às normas e diretrizes de segurança e arquitetura, tanto aquelas existentes no momento da assinatura, quanto àquelas que venham a ser lançadas no futuro.

9.3. As atividades de segurança deverão proporcionar proteção contra o uso não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, para o patrimônio de dados corporativos, oferecendo trilhas de auditoria adequada, e em conformidade com as leis aplicáveis.

9.4. O escopo das atividades de segurança deverá incluir, não se limitando, aos seguintes processos: antivírus, patches [correções] e atualizações, criptografia, configuração de novos usuários, redefinições de senhas, e exclusão ou modificação de contas de usuários.

9.5. A CONTRATADA deverá desativar imediatamente a totalidade ou parte da funcionalidade do serviço, caso seja identificado um problema de segurança.

9.6. A CONTRATADA deverá apresentar um documento da arquitetura proposta, que inclua um completo diagrama da rede do Ambiente do CONTRATANTE, ilustrando a relação entre o Ambiente do CONTRATANTE e quaisquer outras redes relevantes, com um fluxograma de dados completo, detalhando onde residem os dados do CONTRATANTE, os aplicativos que os manipulam, e a segurança dos mesmos. Quaisquer alterações ou atualizações no modelo de comunicação de dados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, mudanças significativas e atualizações nas configurações de segurança, deverão ser previamente comunicadas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

9.7. A rede que hospeda o aplicativo deverá ser fisicamente isolada [air-gapped] de qualquer outra rede ou cliente que a CONTRATADA possa ter.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

9.8. As instalações de desenvolvimento, testes e operacionais deverão ser isoladas uma das outras. A CONTRATADA deverá cumprir as políticas do CONTRATANTE para a transferência de software do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de produção. Software em desenvolvimento e software operacional deverão ser executados em sistemas ou processadores de computador diferentes, e em domínios, diretórios e segmentos de rede diferentes. Compiladores, editores e outras ferramentas de desenvolvimento ou utilitários de sistema não deverão ser acessíveis a partir de ambientes de produção.

9.9. Qualquer administrador de sistemas com acesso ao ambiente de desenvolvimento não deverá ter acesso ao ambiente de produção, sem autorização do CONTRATANTE.

9.10. A nenhum desenvolvedor deverá ser concedido acesso ao ambiente de produção. Qualquer exceção ocasionada por uma alteração de emergência deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, notificada e devidamente documentada.

9.11. O ambiente de testes deverá emular o ambiente operacional do sistema, tanto quanto possível.

9.12. Os dados de testes deverão ser protegidos e controlados em conformidade com as políticas do CONTRATANTE. A CONTRATADA não está autorizado a utilizar dados reais ou dados de produção, para testes. Caso se tornem necessárias quaisquer cópias dos dados de produção, cada cópia deverá ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE, registrada, e devidamente sanitizada [depurada] / codificada. O processo a ser usado para sanitização e/ou codificação dos dados deverá ser previamente aprovado pelo CONTRATANTE. Logo que os testes sejam concluídos, os dados deverão ser removidos com segurança, do ambiente de testes.

9.13. Para todos os ambientes, a CONTRATADA deverá revelar como, e em que medida, os hosts e servidores que compõem a infraestrutura do CONTRATANTE foram reforçados contra ataques. A CONTRATADA deverá fornecer uma lista de patches atuais nos hosts, incluindo patches do Sistema Operacional host, de servidores web, de bancos de dados, e de qualquer outro aplicativo material, bem como informações sobre como e quando os patches de segurança serão aplicados. Em caso de dispositivos de rede, laptops e desktops, o CONTRATANTE poderá exigir estas ou quaisquer outras informações. A CONTRATADA deverá revelar os seus processos para monitoramento da integridade e disponibilidade desses hosts.

9.14. A CONTRATADA deverá atender à política de senhas do CONTRATANTE, para a infraestrutura do CONTRATANTE (incluindo Sistema Operacional, Bancos de dados, e dispositivos de rede que suportem o serviço), incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e idade de senhas. Contas de usuário e/ou senhas compartilhadas são proibidas. A CONTRATADA deverá revelar o método utilizado para autenticar usuários.

9.15. Deverá ser definido um procedimento de acesso de emergência, para o acesso à infraestrutura do CONTRATANTE. Este processo precisa ser aprovado pelo CONTRATANTE.

9.16. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a geração, manutenção e processo de encerramento de contas, para "contas especiais" (de administração, de serviço, de monitoramento e de manutenção), bem como para contas de usuários. Esta informação deverá abranger a criação de contas, informação de contas e senhas para usuários finais, e revogação de contas.

9.17. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de logs, incluindo as configurações de logs implementadas, e procedimento de revisão.

9.18. Assim que o serviço prestado termine (vencimento do Contrato), a CONTRATADA deverá entregar duas cópias das informações do CONTRATANTE e realizar de forma segura a destruição das informações



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

armazenadas. O acesso deverá ser imediatamente revogado, e a CONTRATADA não será mais autorizada a acessar o patrimônio de informações do CONTRATANTE.

9.19. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual irá autenticar os usuários (por exemplo, LDAP, Netegrity, Certificados de Cliente).

9.20. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre a sua política de senhas para a infraestrutura de aplicativos do CONTRATANTE, incluindo comprimento mínimo de senhas, diretrizes de geração de senhas, e a frequência com que as senhas serão alteradas.

9.21. A CONTRATADA deverá revelar a forma pela qual protege as senhas, quando armazenadas e transmitidas dentro da infraestrutura de aplicativos do CONTRATANTE, e a forma pela qual destrói as informações, quando não tenham mais utilidade.

9.22. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar os arquivos de configuração específicos, para qualquer sistema associado às funções de suporte (tais como mecanismos de busca ou bases de dados) e detalhes técnicos (linguagens de programação, etc.) sobre o(s) aplicativo(s).

9.23. Os equipamentos que hospedem patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE deverão estar localizados em uma instalação fisicamente segura. Será requerido, no mínimo, o controle por crachás, para acesso à instalação. O patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE deverá estar localizado em um ambiente do tipo sala cofre.

9.24. O CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a entrar em qualquer ambiente físico fechado e acessar o patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá revelar a lista do pessoal autorizado a acessar o ambiente de hospedagem do patrimônio de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE. Todos os controles de segurança física deverão ser verificados regularmente.

9.25. A CONTRATADA deverá gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço, em conformidade com o SLA [Service Level Agreement / Acordo de Níveis de Serviço] definido, incluindo a aplicação das atualizações e "patches" [correções] necessárias para hardware e software, conforme recomendação de cada Fornecedor de Tecnologia.

9.26. A CONTRATADA deverá oferecer regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à medida que tais versões sejam autorizadas no âmbito do CONTRATANTE e executar as atividades recomendadas, tão logo seja possível, após obtida a aprovação do CONTRATANTE.

9.27. O serviço incluirá gestão de backup e restauração: designadamente, um serviço de planejamento, implantação e testes dos procedimentos de recuperação (incluindo login pelos usuários finais) necessários para restabelecer a funcionalidade do Serviço, Sistema Operacional do sistema, bancos de dados, aplicativos, e dados dos usuários, em caso de uma falha.

9.28. Gerenciar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do serviço objeto deste Contrato.

9.29. A CONTRATADA deverá informar regularmente as recomendações necessárias para garantir a compatibilidade com as últimas versões de software, hardware, e software distribuído comercialmente, à



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

medida que tais atualizações das versões sejam autorizadas por escrito pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executar as atividades recomendadas, passando os documentos trocados pelas PARTES, em razão do disposto neste item serão parte integrante do Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

10.1. A execução contratual dos serviços será acompanhada e fiscalizada Gerência Executiva de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, a quem compete a gestão do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

11.1. As despesas decorrentes deste Contrato correrão pelos códigos orçamentários abaixo:

- a) Unidade: 02.01.02.03
- b) Centro de Responsabilidade - CR: 18.3.03.07.01.03.02

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS ANEXOS**

12.1. Fazem parte deste contrato independentemente de transcrição:

- i) Condições gerais da contratação e Apêndice às Condições Gerais – Cláusula de Segurança da informação;
- ii) Proposta da CONTRATADA;
- iii) O Edital do Pregão nº 08/2018 e seus Anexos;
- iv) Demais documentos que instruem o processo de contratação.

13.2. Em caso de conflito entre as cláusulas, prevalecerá as dos seguintes instrumentos, nessa ordem, Edital e seus anexos, condições específicas, condições gerais, e proposta da CONTRATADA.

E, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma e para um só fim, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

Pelo CONTRATANTE:

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXXXX**  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Pela CONTRATADA:

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXX**  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome, RG e CPF

\_\_\_\_\_  
Nome, RG e CPF



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

## CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O presente instrumento estabelece as condições gerais de contratação, fundamentos do negócio jurídico a ser celebrado para a **prestação de serviços** por toda e qualquer pessoa física e/ou jurídica para as entidades e órgãos nacionais do Sistema Indústria.

**AS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PREVALECERÃO SOBRE ESTAS CONDIÇÕES GERAIS SEMPRE QUE FOREM CONFLITANTES.**

As condições gerais de contratação para a prestação de serviços, em conjunto com a Proposta do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) e o Contrato de Prestação de Serviços – Condições específicas constituem documento único, e será considerado sempre válido, legítimo e eficaz para todos os fins e efeitos de Direito.

### 1. DEFINIÇÕES.

1.1. Sistema Indústria: O Sistema Indústria é formado pelo Sistema Confederativo de Representação Sindical da Indústria (Confederação Nacional da Indústria - CNI), pelo sistema Serviço Social da Indústria (SESI), pelo sistema Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), órgãos nacionais e regionais, e pelo Sistema Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidades nacionais e regionais, conforme a seguir detalhado:

- a) **A Confederação Nacional da Indústria - CNI**, entidade sindical de grau superior, tendo por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos e estes por empresas industriais, formando todo um sistema confederativo sindical. A missão da CNI está definida na Constituição Federal, na CLT e em seu Estatuto;
- b) **O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de formação profissional e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62;
- c) **O Serviço Social da Indústria - SESI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de realizar educação, saúde e lazer, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SESI está definida no Decreto-lei nº 9403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65;
- d) **O Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC (Núcleo Central)**, associação civil, criada pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de prestação de serviços de capacitação empresarial e de apoio à pesquisa e à inovação tecnológica. A missão do IEL está definida em seu Estatuto. As Federações criaram Núcleos Regionais do Instituto Euvaldo Lodi em 27 unidades da Federação.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

1.2. Condições Gerais de Contratação – prestação de serviços: O presente documento, em que constam todas as condições gerais de todas as contratações para a prestação de serviços pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) para a(s) CONTRATANTE(S).

1.3. Contrato de prestação de serviços - condições específicas: São as condições de determinada contratação que complementam e integram as condições gerais e detalham a prestação de serviços, e que prevalecem sobre as condições gerais em casos de conflito.

1.4. Contratado(a)(s): toda e qualquer pessoa física ou jurídica prestadora de um serviço que celebra Contrato com uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria.

1.5. Contratante(s): Uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria que contrataram a prestação de serviços.

1.6. Proposta do(a)(s) CONTRATADO(A)(S): documento vinculado que, preenchido e assinado pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S), adere, integra e complementa o presente instrumento. Da Proposta constarão sempre, obrigatoriamente e sem prejuízo de outras, as seguintes informações: (i) nome e qualificação do(a)(s) CONTRATADO(A)(S); (ii) objeto detalhado do Contrato (prestação dos serviços); (iii) preço; (iv) validade; (v) identificação dos Gestores responsáveis pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

1.7. Termo de Referência: Documento que traz toda a especificação técnica dos bens e serviços a serem contratados, integrando e complementando as Condições Gerais e Específicas de Contratação.

1.8. Centro de Responsabilidade e Unidade Operacional: Indicam a unidade responsável e os códigos orçamentários que conferem lastro financeiro às operações pertinentes à contratação.

1.9. Autorização de fornecimento: Contrato simplificado para fornecimento de bens.

1.10. Ordem de Serviço (O.S.): Documento que solicita a prestação de um serviço contratado e é utilizado como parâmetro para medição do faturamento correspondente.

1.11. Termo de Aceitação: Documento emitido pela(s) CONTRATANTE(S) atestando o recebimento da totalidade dos bens e/ou serviços fornecidos ou prestados, em estrita conformidade com o que foi contratado.

1.12. Edital de Licitação ou Instrumento Convocatório: Documento que rege o procedimento de licitação nos casos em que esta é obrigatória, de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do SENAI. O documento e seus anexos integram e complementam as Condições Gerais e Específicas de Contratação.

1.13. Rateio: Regra de distribuição das obrigações financeiras dos contratos para hipóteses de contratações conjuntas das entidades e órgãos do Sistema Indústria.

1.14. Acordo de Nível de Serviço (ANS): Acordo de Nível de Serviço (ANS) é ajuste escrito, anexo ao Contrato ou expresso em cláusula específica, que descreve os serviços, os níveis esperados de desempenho,



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

quantidade e qualidade, em bases objetivamente definidas, penalidades em caso de desatendimento, entre outros aspectos relevantes ao objeto da contratação.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Além das demais obrigações definidas nestas condições gerais de contratação para a prestação de serviços, nas condições específicas e nos demais documentos que as integram, as partes se obrigam ao seguinte:

I - Obrigações do(a)s **CONTRATADO(A)(S)**:

- a) Cumprir integralmente as disposições e condições previstas nas condições gerais de contratação para a prestação de serviços, nas condições específicas, bem como nos instrumentos convocatórios de licitação e seus Anexos, que possam ter dado origem à contratação, os quais são parte integrante do presente Contrato, independentemente de transcrição.
- b) Desenvolver os serviços aqui contratados de acordo com a melhor técnica disponível no mercado, com observância ao expressa e previamente autorizado pela(s) CONTRATANTE(S), assim como respeitando o disposto na legislação aplicável.
- c) Cumprir integralmente o presente instrumento, cabendo ainda ao (às) CONTRATADO(A)(S) a coordenação dos serviços, responsabilizando-se, legal, administrativa e tecnicamente pelos mesmos.
- d) Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os tributos de sua responsabilidade, incidentes sobre o objeto contratado, de natureza federal, estadual e municipal, bem como responsabilizar-se pelas infrações fiscais decorrentes da execução do Contrato, autorizando a(s) CONTRATANTE(S) a compensar valores não recolhidos ou recolhidos indevidamente.
- e) Alocar equipe própria para o atendimento à(s) CONTRATANTES, de acordo com as características e a complexidade dos trabalhos, conforme definido nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços.
- f) Manter em seu nome e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, os empregados na quantidade e habilitações necessárias à perfeita execução dos serviços, bem como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades;
- g) Substituir de imediato, sem ônus adicionais para a(s) CONTRATANTE(S), pessoal da equipe, sempre que exigido por esta, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas. Caso algum dos profissionais tenha que ser substituído no transcorrer da execução do Contrato, o(s) profissional(is) a ser(em) substituído(s) deverá(ão) possuir formação e experiência igual ou superior a do(s) profissional(s) que está(ão) sendo substituído(s). A substituição dependerá de aprovação da(s) CONTRATANTE(S).
- h) Designar representante com poderes para decidir todas as questões relacionadas com o Contrato.
- i) Cumprir, como única empregadora, as disposições legais, quer quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado na execução dos serviços, bem como aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados, que não terão qualquer vínculo com a(s) CONTRATANTE(S), todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança da(s) CONTRATANTE(S), os quais declara conhecer.
- j) O inadimplemento do(a)s CONTRATADO(A)(S), com referência a qualquer dos encargos referidos no subitem anterior, não transfere à(s) CONTRATANTE(S) a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato ou restringir sua execução. A(s) CONTRATANTE(S) também não se tornarão(á) corresponsável(eis) pelos eventuais inadimplementos trabalhistas e previdenciários do(a)s CONTRATADO(A)(S).



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- k) Arcar com o pagamento de juros de 1,0 % (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IGP-M/FGV nas hipóteses de exercício do direito de regresso em relação a qualquer dos encargos, contribuições e tributos acima mencionados que sejam exigidos e eventualmente pagos pela(s) CONTRATANTE(S).
- l) Assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- m) Responsabilizar-se pelo pagamento de indenização por danos diretos ou indiretos que, comprovadamente e em virtude da execução do Contrato, por culpa (negligência, imprudência, imperícia) ou dolo, vier a causar à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros alheios à relação contratual, por ato próprio ou de seus empregados, subcontratados ou colaboradores autorizados pela(s) CONTRATANTE(S), podendo a(s) CONTRATANTE(S) descontar(em) o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.
- n) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus funcionários no desempenho do serviço ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do(s) CONTRATANTE(S).
- o) Entregar relatórios acerca dos serviços prestados, sempre que for solicitado.
- p) Identificar os funcionários que executarão os serviços nas instalações da(s) CONTRATANTE(S).
- q) Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, devendo o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) tomar todas as providências cabíveis para a imediata solução das anormalidades constatadas.
- r) Fornecer, quando solicitado pela(s) CONTRATANTE(S), documentação comprobatória de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e junto ao FGTS.
- s) Guardar inteiro sigilo dos dados e informações processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do(s) CONTRATANTE(S), sendo vedada ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da(s) CONTRATANTE(S).
- t) Responsabilizar-se civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.
- u) Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à(s)CONTRATANTE(S) os esclarecimentos julgados necessários.
- v) Elaborar e apresentar ao(s) CONTRATANTE(S), nas datas estabelecidas, todos os produtos e relatórios de acompanhamento de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas.
- w) Não ceder, transferir ou subcontratar a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratual, sem a prévia e expressa anuência da(s) CONTRATANTE(S), por escrito. No caso de subcontratação autorizada, esta somente poderá ser efetivada com empresas aprovadas pela(s) CONTRATANTE(S), subsistindo ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), total responsabilidade referente ao cumprimento, pela subcontratada, de todas as obrigações contidas no instrumento contratual.
- x) Fornecer à(s) CONTRATANTE(S), sempre que esta(s) assim o solicitar(em), cópia dos comprovantes de pagamentos, de multas e/ou de indenizações, acompanhados das justificativas pertinentes, na hipótese de ocorrerem infrações praticadas por sua culpa, no decorrer do Contrato.
- y) Não emitir duplicatas ou quaisquer títulos de crédito em face da(s) CONTRATANTE(S) sem que estas tenham previamente autorizado.
- z) Não negociar títulos em nome do(s) CONTRATANTE(S), bem como utilizar o presente Contrato para garantia de transações bancárias ou financeiras de qualquer espécie.

## II - Obrigações dos **CONTRATANTES**:

- a) Efetuar os pagamentos devidos ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) de acordo com o estabelecido nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços.
- b) Fornecer ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) toda e qualquer informação necessária para a consecução do objeto contratual.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

- c) Permitir ao pessoal técnico do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às instalações da(s) CONTRATANTE(S) para a execução dos serviços, respeitadas as normas e procedimentos de acesso às instalações.
- d) Notificar o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o(s) CONTRATANTE(S).
- e) Promover a fiscalização do Contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) e exigindo as medidas corretivas necessárias, no prazo determinado pela(s) CONTRATANTE(S), bem como atestar a execução dos serviços, quando comprovada a execução total, fiel e correta daqueles.
- f) Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com os termos contratuais, e/ou com as OS emitidas.
- g) Comunicar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) a necessidade de substituição de profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.
- h) Emitir, antes da execução de qualquer serviço, a competente OS, se o caso, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste Contrato.
- i) Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- j) Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato nas respectivas áreas de atuação.
- k) Informar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços contratados.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO**

3.1. No valor a ser pago ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), estarão compreendidos todos os custos necessários à prestação dos serviços, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, fretes, viagens para Brasília/DF e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto contratado.

3.2. Os pagamentos dar-se-ão no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da conclusão dos serviços ou de cada etapa prevista em cronograma de execução, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

3.2.1. O pagamento estará condicionado à aprovação por parte da(s) CONTRATANTE(S) das entregas referentes a cada serviço especificado.

3.2.2. O pagamento pelos serviços prestados será realizado mediante apresentação da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, discriminando os serviços e os locais onde foram prestados.

3.3. Caberá ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) apresentar a nota fiscal/fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência da data de vencimento para que a(s) CONTRATANTE(S) possam providenciar os trâmites de pagamento.

3.4. Para fins de faturamento dos serviços prestados, no caso de rateio entre as entidades, caberá ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) emitir Notas Fiscais em nome de cada CONTRATANTE, em percentuais que serão informados pela área gestora do Contrato.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

3.5. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a(s)CONTRATANTE(S).

3.6. Somente serão de responsabilidade da(s)CONTRATANTE(S)as despesas de deslocamento de profissionais do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), referentes ao objeto do Contrato, quando em viagens para destinos fora da sede do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) ou fora da sede da(s)CONTRATANTE(S), em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pela(s) CONTRATANTE(S) e serão limitadas ao que se segue:

- a) Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e
- b) Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos da(s)CONTRATANTE(S), para as despesas com hospedagem e alimentação.

#### **CLÁUSULA QUARTA -DO DIREITO AUTORAL**

4.1. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os produtos e materiais desenvolvidos no âmbito desta contratação pertencerão, exclusivamente, à(s) CONTRATANTE(S).

4.2. A(s)CONTRATANTE(S), a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá(ão) modificar o conteúdo descrito no item anterior, promover futuras atualizações, modificações ou derivações tecnológicas, ainda que associadas a outros produtos, ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos produtos sem que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) faça(m) jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos no Contrato, o que se estende aos resultados oriundos a partir dos serviços prestados.

4.3. É da exclusiva responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor da(s)CONTRATANTE(S), junto às pessoas envolvidas na elaboração dos produtos e materiais, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar à(s)CONTRATANTE(S).

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA CONFIDENCIALIDADE**

5.1. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se obriga(m) a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão da celebração do Contrato, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do Contrato e da prestação do serviço.

5.2. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se compromete(m) a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que tenham acesso a informações confidenciais, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

5.3. Não serão consideradas confidenciais as informações que:

- a) sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;
- b) encontravam-se na posse legítima do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste Contrato;
- c) sejam expressamente identificadas pela(s) CONTRATANTE(S) como não confidenciais;
- d) devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, sendo a divulgação, neste caso, a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado à(s) CONTRATANTE(S).



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

5.4. O descumprimento da confidencialidade obrigará o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que a(s) CONTRATANTE(S) venham eventualmente a despendar para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.

5.5. O não exercício pela(s) CONTRATANTE(S) de qualquer direito previsto nesta cláusula de confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

## **CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES E DA RESOLUÇÃO**

6.1. As penalidades decorrentes do descumprimento parcial ou total seguirão a seguinte regra:

I. Pela inexecução parcial ou total do Contrato, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior, ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, inclusive cumulativamente:

a) Advertência, por escrito;

b) Multas;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) Contratante(s) pelo prazo de até 02 (dois) anos.

II. Nas hipóteses de mora quanto ao cumprimento das obrigações, ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) poderá ser aplicada multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do Contrato, enquanto perdurar o descumprimento.

II.1. O inadimplemento parcial do Contrato ensejará a aplicação de multa em favor da(s) CONTRATANTE(S) equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão, da aplicação da multa rescisória e das eventuais perdas e danos complementares apuradas.

III. O inadimplemento injustificado do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) por prazo superior a 30 (trinta) dias dará à(s) CONTRATANTE(S) o direito de considerar resolvido o Contrato, independentemente de prévia interpelação judicial ou extrajudicial, respondendo ainda o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) pelas penalidades e pelas perdas e danos decorrentes, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas e impeditivas da prestação dos serviços.

IV. A resolução do Contrato motivada pelo inadimplemento de qualquer das partes ensejará a aplicação de multa rescisória à parte culpada correspondente a 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, sendo que na hipótese de resolução por falta de pagamento deverão ser observadas as condições previstas no item V.

V. O atraso no pagamento do serviço, por culpa da(s) CONTRATANTE(S), implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor de cada fatura e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Os juros serão calculados desde a data limite para o pagamento até a satisfação do débito.

VI. O(A)(s) CONTRATADO(A)(S) deverá(ão) comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação de serviços, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.

VII. As eventuais multas e outros valores devidos pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) à(s) CONTRATANTE(S) poderão ser compensados no pagamento das parcelas, vencidas ou por vencerem, deduzidas da garantia ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

VIII. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

IX. Além de qualquer outro descumprimento de cláusula contratual, constituem causas de resolução, em qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) tenha(m) direito a indenização, a qualquer título:

- a) Ceder ou transferir, no todo ou em parte, os serviços que constituem objeto do Contrato, sem a prévia autorização escrita da(s) CONTRATANTE(S);
- b) Deixar de cumprir as obrigações previstas no Contrato;
- c) Ocorrer reincidência, por parte do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), em infração contratual que implique na aplicação de multa;
- d) Ocorrer a decretação de falência, a liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA, ou ainda, o ingresso desta em processo de recuperação judicial;
- e) Deixar de apresentar a garantia contratual prevista no Contrato, no prazo previsto.

X. Em qualquer das situações elencadas nas alíneas acima, exceto o previsto na letra “d”, a CONTRATADA ficará sujeita à multa resolutória prevista no item IV acima, cumulativamente, respondendo ainda, pelas perdas e danos decorrentes.

XI. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) renuncia(m) expressamente ao direito de requerer a redução judicial das penalidades acordadas.

6.2. O atraso quanto ao descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, se for o caso, implicará nas penalidades previstas no Contrato de prestação de serviços – condições específicas, sem prejuízo da aplicação cumulada das penalidades desta Cláusula.

6.3. Previamente à aplicação de penalidades, a(s) CONTRATANTE(S) oportunizarão esclarecimentos pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S), que terá(ão) prazo máximo de 05 (cinco dias) úteis para apresentar justificativas, por escrito.

6.4. Caso não haja manifestação do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) dentro desse prazo ou caso a(s) CONTRATANTE(S) entendam como improcedentes as justificativas, serão aplicadas as sanções previstas.

#### **CLAUSULA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. Fica desde já convencionado que a(s) CONTRATANTE(S), por meio de seus representantes, acompanharão e fiscalizarão o(s) serviço(s) objeto deste Contrato, sendo que essa fiscalização não desincumbe o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) de suas responsabilidades e obrigações.

7.2. A fiscalização da(s) CONTRATANTE(S) não exclui ou atenua a responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) por eventuais falhas na prestação dos serviços.

7.3. A(s) CONTRATANTE(S) indicarão nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços seus representantes junto ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) para a gestão do Contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

8.1. Para assegurar o fiel cumprimento de todas as obrigações contraídas por este instrumento, o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) oferece(m) a(s) CONTRATANTE(S) a garantia descrita nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços e nesta Cláusula, a ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias contados da data da convocação para a assinatura do Contrato.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

8.2. A garantia prestada, quando for o caso, deverá vigorar por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

8.3. A garantia prestada, quando for o caso, será restituída, automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste Contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a(s) CONTRATANTE(S) responda(m) solidariamente ou subsidiariamente com o(a)s CONTRATADO(A)(S), sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pelo(a)s CONTRATADO(A)(S) e não liquidados.

8.4. Sempre que forem deduzidos quaisquer valores da garantia ou quando houver redimensionamento do Contrato ou reajuste de preços, a garantia deverá ser restabelecida, no prazo de 10 (dez) dias úteis após recebimento de notificação da(s) CONTRATANTE(S), de modo que corresponda à porcentagem das condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

8.5. A garantia oferecida na modalidade fiança-bancária deverá:

- a) conter renúncia expressa ao benefício de ordem, permitindo a execução da garantia sem interferência do(a)s CONTRATADO(A)(S);
- b) estabelecer prazo máximo de 48 horas para cumprimento;
- c) ser irretroatável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia, prevista nos termos do art. 27 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do SENAI, previamente aprovada pela(s) CONTRATANTE(S).

8.6. O(A)s CONTRATADO(A)(S) somente poderá(ão) iniciar a entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual prevista nesta Cláusula.

## **CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

9.1. A tolerância por qualquer das partes quanto ao descumprimento das condições estipuladas será interpretada como mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos;

9.2. É vedado a qualquer uma das Partes delegar ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e deveres objeto do presente Contrato, sem a prévia autorização da outra Parte.

9.3. Se a(s) CONTRATANTE(S) for(em) autuada(s), notificada(s), citada(s), intimada(s) ou condenada(s) em razão do não cumprimento, em época própria, de qualquer obrigação atribuível ao(à)s CONTRATADO(A)(S), seja de natureza fiscal, trabalhista ou previdenciária, assiste-lhe(s)-á o direito de reter os pagamentos devidos na forma do item 6.1 VII, até que o(a)s CONTRATADO(A)(S) satisfaça(m) a respectiva obrigação ou até que a(s) CONTRATANTE(S) seja(m) excluída(s) do pólo passivo da autuação, notificação, citação, intimação ou condenação, mediante decisão irrecorrível.

9.3.1. O(a)s CONTRATADO(A)(S) ressarcirá(ão) a(s) CONTRATANTE(S), independentemente do resultado dos processos judiciais ou administrativos, o valor das horas que forem despendidas por seus advogados, prepostos, além das despesas judiciais e administrativas e dos custos que incorrer, servindo de base para o ressarcimento aqui pactuado a remuneração dos advogados e prepostos da(s) CONTRATANTE(S).



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

9.3.2. Caso já tenham sido efetuados pela(s) CONTRATANTE(S) todos os pagamentos e importâncias devidas à(s) CONTRATADA(S), ou se o Contrato já tiver sido encerrado ou não havendo possibilidade de compensação satisfatória, assistirá à(s) CONTRATANTE(S) o direito de cobrar judicialmente tais obrigações do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), servindo, para tanto, o presente instrumento como título executivo extrajudicial.

9.4. As condições específicas do Contrato de prestação de serviços prevalecerão sobre as condições gerais da contratação sempre que forem com estas conflitantes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA– DO FORO E DA LEGISLAÇÃO**

10.1. Fica eleito o Foro de Brasília - DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões relativas da contratação.

10.2. Aplicar-se-á ao(s) CONTRATANTE(S) a legislação da República Federativa do Brasil, atinente às entidades privadas, e cumulativa e exclusivamente ao SENAI e SESI, os seus Regulamentos de Licitações e Contratos.

**APÊNDICE ÀS CONDIÇÕES GERAIS** – Cláusula de Segurança da informação aos seguintes objetos contratuais: Desenvolvimento de Software, Fornecimento de Software (ex.: sistema ERP), SaaS (Software as a Service), Hospedagem, Software distribuído comercialmente (ex.: pacote Office), Fornecimento de Hardware, Fornecimento de Rede e Monitoramento, Operação, Administração ou Suporte de Sistemas e Aplicativos

#### **I) Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá às PARTES:**

1. Cada PARTE será única responsável pela seleção, implementação, e manutenção de procedimentos e políticas de segurança que sejam suficientes para garantir que: (i) o uso da conexão de rede por tal parte (e o uso do patrimônio de informações da CONTRATANTE, pela CONTRATADA) seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e (ii) os registros e dados de negócios de tal parte estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, alteração, perda, ou destruição.

2. Qualquer terceira parte que conecte um dispositivo a uma rede da CONTRATANTE deverá ser autorizada pelo Encarregado de Segurança de TI local. O Fornecedor deverá prover proteção contra o uso externo não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, do patrimônio da CONTRATANTE. A terceira parte será responsável pela segurança do dispositivo, através de antivírus e patches, para proteger o patrimônio de informações da CONTRATANTE. Qualquer dispositivo pertencente a uma terceira parte, e que armazene ativos de informações da CONTRATANTE, deverá ser criptografado.

2.1. Somente usuários autorizados pela CONTRATANTE poderão acessar as informações e dados contidos na infraestrutura da CONTRATANTE ou na infraestrutura de terceiros contratados ou utilizados pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a acessar os dados e informações, incluindo o próprio pessoal da CONTRATANTE, o pessoal da CONTRATADA, todo o pessoal subcontratado, e qualquer outra terceira parte. Todos os acessos deverão atender às Normas e políticas de tecnologia da informação da CONTRATANTE.

2.2. Serão concedidas somente autorizações de acessos individuais (login e senha). Contas genéricas ou compartilhadas são absolutamente proibidas.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

2.3. Dados ou informações sobre a CONTRATANTE, ou contidos na infraestrutura da CONTRATANTE, quer possuídos, ou cedidos, ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um Fornecedor de Serviços de Aplicativos, não deverão ser divulgadas a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito da CONTRATANTE.

## **II) Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá a CONTRATADA:**

1. Obedecer às normas, procedimentos e Políticas de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, com todos os regulamentos e todas as atualizações correspondentes deste enquadramento, relativas aos países a partir dos quais a CONTRATADA preste os serviços ou hospede aplicativos ou dados.

2. Preservar a disponibilidade e precisão das informações dos processos suportados e proteger as informações confidenciais e proprietárias, bem como os direitos de propriedade intelectual da CONTRATANTE.

3. Assegurar que o acordo de confidencialidade e as obrigações deste CONTRATO sejam atendidos por seus diretores, funcionários, representantes, agentes, e quaisquer outros subcontratados que irão executar tarefas descritas neste CONTRATO, antes da CONTRATADA direcioná-los à prestação dos serviços objeto deste CONTRATO.

3.1. As alterações relativas aos aplicativos, arquitetura, procedimentos operacionais, procedimentos de segurança e sua respectiva avaliação de riscos, deverão ser comunicadas antecipadamente.

4. Oferecer a sua máxima cooperação, para permitir que a CONTRATANTE realize a verificação de conformidade dos produtos fornecidos e/ou serviços prestados.

5. Atender aos requisitos de governança de tecnologia da informação da CONTRATANTE, o que implica em fornecer informações úteis sobre: (i) infraestrutura / arquitetura de tecnologia da informação e de segurança atualizadas, (ii) organização de tecnologia da informação responsável pelo serviço; e (iii) alterações relativas à arquitetura e procedimentos de segurança, e sua correspondente avaliação de riscos.

6. Responsabilizar-se exclusivamente perante o CONTRATANTE sobre todas as considerações de segurança de TI. Sob nenhuma circunstância, a CONTRATANTE assumirá ou aceitará o compartilhamento de responsabilidade entre o Fornecedor e qualquer outra terceira parte, incluindo parceiros de negócios e subcontratados do Fornecedor.

7. Assegurar que todas as atividades do serviço mantenham adequadamente os registros de negócios apropriados, de acordo com as melhores práticas da indústria e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e assegurar também que os documentos estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, perda, alteração, ou destruição. A CONTRATADA deverá realizar revisões regulares para detectar potenciais problemas de segurança. A CONTRATADA poderá ser obrigada a revelar as configurações, o processo de revisão, e os resultados.

8. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade.

9. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

10. Juntamente com a definição de requisitos de negócios para novos sistemas ou serviços de informação, ou melhorias em sistemas ou serviços de informação existentes, a CONTRATADA deverá assegurar que a avaliação de segurança seja realizada e que controles de segurança apropriado sejam identificados e incorporados aos requisitos. A avaliação e os controles de segurança a serem incluídos deverão ser analisados e aprovados pela CONTRATANTE.

11. Não deverá estabelecer qualquer tipo de link de comunicação de dados entre as suas redes e sistemas e os da CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando a atividades de supervisão, intervenção remota, e qualquer tipo de transferência de dados, por qualquer meio, incluindo, mas não se limitando a links diretos permanentes, Internet, VPN [rede privada virtual], ou dial-up [acesso por linha discada], sem a aprovação da CONTRATANTE.

12. Garantir que o ambiente de Tecnologia da Informação, em seu lado, assegure a integridade, disponibilidade e confidencialidade do patrimônio de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, incluindo dados, informações e direitos de propriedade intelectual.

12.1. Somente usuários autenticados e autorizados, com uma data de expiração de usuário pré-definida, deverão ter permissão para acessar sistemas da CONTRATANTE e o prazo de acesso deverá ser restrito.

12.2. Deverão ser mantidos logs de auditoria completos, nos níveis de conexão, sistema operacional, e aplicativos. A CONTRATANTE se reserva o direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões.

12.3. Todas as conexões com a CONTRATADA deverão ser criptografadas e serão estabelecidas somente através de firewalls da CONTRATANTE. Somente serão permitidos hosts e protocolos previamente autorizados.

13. Notificar imediatamente a CONTRATANTE, sempre que qualquer funcionário autorizado da CONTRATADA deixe a empresa, ou já não necessite de acesso, ou tenham sido modificadas as responsabilidades para acessar qualquer patrimônio de informações da CONTRATANTE.

13.1. Assim que termine a prestação do serviço pela CONTRATADA, por qualquer razão, normal ou anormal, todos os acessos deverão ser imediatamente revogados. A CONTRATADA não será mais autorizada a acessar o patrimônio de informações da CONTRATANTE.

13.2. Todas as informações de propriedade da CONTRATANTE deverão ser enviadas à CONTRATANTE, em duas cópias, sendo em seguida removidas com segurança de todos os dispositivos.

14. Rever a qualquer tempo o acesso de seus empregados ao patrimônio de informações da CONTRATANTE, e prontamente corrigir qualquer discrepância em potencial. Mediante solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá revelar os resultados da última análise de acessos, bem como as respectivas ações corretivas.

15. Não utilizar qualquer criptografia desenvolvida internamente, para proteger as informações, os aplicativos ou a infraestrutura da CONTRATANTE. Quaisquer algoritmos simétricos, assimétricos, ou de hashing, utilizado na infraestrutura da CONTRATANTE, deverá utilizar algoritmos e ferramentas bem conhecidos, publicados, apresentados à comunidade global de criptografia, e adotados como padrão da indústria.



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria

15.1. A resistência dos algoritmos de criptografia deverá ser a mais alta possível, aprovada pelo CSO [Chief Security Officer / Chefe de Segurança] local da CONTRATANTE, e em conformidade com os requisitos de negócios da CONTRATANTE e com a legislação aplicável.

15.2. Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas utilizando tecnologias de criptografia, adotados como padrão de mercado.

15.3. Deverão ser criptografados todos os dispositivos móveis e portáteis utilizados para prover o serviço à CONTRATANTE e que contenham dados confidenciais.

16. Prover a CONTRATANTE uma lista com os nomes e funções dos funcionários que terão acesso aos Locais da CONTRATANTE. Pessoas incluídas na lista acima referida deverão apresentar-se na recepção do Local da CONTRATANTE, onde receberão um cartão de visitante ou crachá, que deverão portar de forma visível, durante todo o tempo de permanência nas instalações da CONTRATANTE.

16.1. Se, por qualquer motivo, uma pessoa não incluída na lista precise acessar o site, ele ou ela deverá ser registrado na recepção, mediante apresentação de sua identificação com foto, ou passaporte. A referida pessoa deverá ser acompanhada por um colaborador da CONTRATANTE, em todos os momentos.

16.2. Caso algum membro do pessoal da CONTRATADA, quer previamente autorizado através da lista ou não, necessite acessar áreas sensíveis (tais como salas de servidores, datacenters, armários de rede, etc.), este deverá ser acompanhado por um colaborador da CONTRATANTE, em todos os momentos.

16.3 Se a CONTRATADA necessitar acessar os Locais, fora dos horários de trabalho, a CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA as regras específicas a serem respeitadas.

17. Designar uma pessoa como responsável pela proteção e descarte seguro dos meios de armazenamento. Caso qualquer mídia de armazenamento precise ser descartada, a CONTRATADA deverá desativá-la de maneira segura, de tal forma que os dados não possam ser recuperados a partir da mesma. A mídia deverá ser descartada utilizando uma terceira parte certificada para realizar descarte seguro, ou destruída fisicamente (após os dados haverem sido apagados) tornando-a completamente inoperante. A desativação / destruição de mídia requer a aprovação prévia da CONTRATANTE e a posterior notificação por esta à CONTRATADA.

### **III) Visando a SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, caberá ao CONTRATANTE:**

1. Verificar e controlar a qualquer tempo que os produtos fornecidos e/ou serviços prestados pela CONTRATADA estejam em conformidade com o CONTRATO.

2. Comunicar à CONTRATADA as regras de segurança estabelecidas em conformidade com a legislação aplicável, bem como as regras de acesso.

3. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, o uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos e fitas de backup. O uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flashdrives, etc., é estritamente proibido.

4. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, todos os ativos de tecnologia da informação da CONTRATANTE que devam deixar as instalações da CONTRATADA (por exemplo, para reparação). Todas as informações armazenadas no dispositivo deverão ser previamente removidas de forma segura. Se a remoção



*Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria*

não for prática ou possível, a CONTRATADA será o responsável principal por proteger os ativos contra uso não autorizado, modificação, divulgação, ou destruição, acidental ou intencional.

4.1. Previamente à remoção dos ativos das instalações da CONTRATANTE, os controles de segurança a estabelecer deverão ser apresentados pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE.

4.2. Se os ativos tiverem de ser desativados ou descartados, as informações deverão ser destruídas de forma segura, e o processo de descarte deverá estar em conformidade com as leis e regulamentos locais.